

Protestaktionen

Verschlossene Türen? Da blocken auch die Patienten!

Barack Obama hat die Massen mit seinem „Yes, we can“ begeistert. Jetzt stehen ausgerechnet diese Worte auf den Plakaten von Ärzten, die ihre Praxen wegen Streik geschlossen haben. Dafür wird ihnen niemand zujubeln – da bin ich mir sicher. Natürlich können Ärzte streiken. Aber dann dürfen sie nicht davon ausgehen, dass ihre alten Patienten bei offenen Türen auch wieder den Weg in die Praxis finden.

[von Helmuth C. Roeder]

➔ Ich kann gut verstehen, dass irgendwann Schluss ist mit lustig. Dass man sich von „seiner“ KV schlecht vertreten fühlt oder sogar verraten. Dass man nach einem jahrelangen Studium von seiner Arbeit gut leben können möchte. Das alles finde ich nur allzu leicht nachvollziehbar. Nicht richtig finde ich hingegen die Antwort vieler Ärzte. Streik, Vorkasse oder allgemeiner: das Ausüben von Druck auf die Patienten. Diese Reaktion auf die gesundheitspolitische Lage – so meine Befürchtung – wird die Situation nur noch weiter verschlimmern.

Niemand, der mit Knieschmerzen oder Fieber vor einer verschlossenen Praxistür steht, wird ohne zu murren und voller Mitgefühl für die ungute Lage der Mediziner einfach wieder nach Hause gehen. Nein, tatsächlich wird der Patient wohl erst einmal unzufrieden und enttäuscht sein. Er wird es ungern hinnehmen, dass er weiter leiden muss, während sein Arzt

die Situation erst einmal so dar: Der Arzt soll sich um mich kümmern. Tut er es nicht, trägt er die Schuld daran.

Vom Streik der Ärzte profitieren andere

Wer akute Beschwerden hat, der will nicht monatelang warten. Diese Patienten werden nach anderen Therapeuten suchen. Sie werden zu anderen Fach- oder Hausärzten gehen, sie werden die Klinikambulanz oder ein MVZ aufsuchen oder vielleicht auch bei Heilpraktikern oder Physiotherapeuten landen. Mitunter reisen Patienten sogar für einen Arztbesuch ins Ausland.

Auch die Privatmediziner profitieren von der aktuellen Situation. So ist mir beispielsweise ein Allgemeinarzt mit Schwerpunkt Naturheilverfahren bekannt, der seit Jahren als Privatarzt niedergelassen ist. Bei ihm melden sich in den letzten Monaten immer mehr Patienten – sehr zu seiner Freude. Er behandelt sie mit der in seiner Praxis üblichen Fürsorge.

Die Patienten werden nach den verschiedensten Möglichkeiten suchen, ihre Beschwerden zu lindern – auch wenn es Geld kostet. Nur eins werden diese Patienten garantiert nicht tun: nach Monaten des Wartens zufrieden bei ihrem ehemals streikenden Arzt erscheinen und dort einen guten Service oder medizinisches Engagement erwarten.

Kein Vertrauen verspielen

Wer Druckmittel wie etwa Leistung nur gegen Vorkasse nutzt, wird sich nicht wundern, dass die Patienten lieber bei einem Heilpraktiker oder Privatarzt die Brieftasche zücken. Das hat etwas mit dem Vertrauen zu tun, das zwischen Arzt und Patient herrschen sollte. Ein streikender Arzt stellt dieses Vertrauensverhältnis mindestens auf die Probe, vielleicht stellt er es sogar infrage.

Ich weiß, dass viele Ärzte voller Verzweiflung sind und keine andere Lösung mehr sehen, als Kampfmaßnahmen zu ergreifen. Trotzdem hat dieses Verhalten aus meiner Sicht fatale Konsequenzen. Wie soll es denn weitergehen, wenn die Ärzte ihre Ziele erreicht haben? Ist es tatsächlich vorstellbar, dass die alten Patienten wieder in der Praxis erscheinen, so als wäre nichts gewesen? Vorsicht, Kränkungen bleiben im Gedächtnis haften. Früher reichte es, wenn der Hausarzt dem Knie-Pati-



Das Vertrauen von Patienten ist kostbar – erhalten Sie es!

streikt. Aus Sicht vieler Patienten sind ja ohnehin die Ärzte verantwortlich für die Mängel des Gesundheitswesens: Die Ärzte vergeben Termine, auf die man monatelang wartet, sie kassieren Praxisgebühr, und oft muss man in der Praxis auch noch Wartezeit mitbringen. Natürlich ist diese Sichtweise falsch und ungerecht – dennoch stellt sich für den Patienten



enten eine Überweisung zum Orthopäden mitgab. Heute ist das anders: So eine Überweisung mit vier bis acht Wochen Wartezeit ist ziemlich wertlos geworden. Hausärzte unterscheiden sich heute schon danach, wer seinen Patienten eine besonders schnelle Behandlung beim Facharzt anbieten kann. Das kann eine Facharztpraxis ein paar Straßen weiter sein, das kann aber auch das MVZ oder die Klinikambulanz sein. Die Patienten werden sich nicht vor den Ärztekarren spannen lassen und wochenlang auf eine Facharztuntersuchung samt MRT warten, wenn sie woanders dieselbe Leistung innerhalb von wenigen Stunden bekommen können. Notfalls werden sie lieber nach einem neuen Hausarzt suchen, der ihnen diesen Service bietet.

Zehnjahresprognosen

Von den verschiedensten ärztlichen Berufsverbänden kann man es zurzeit hören, dass die „derzeitigen Honorarar-

dingungen“ eine angemessene medizinische Versorgung erschweren oder gar unmöglich machen. Solche Protestnoten werden von der Öffentlichkeit kaum noch wahrgenommen. Auch Ärztedemonstrationen verpuffen, die Medien nehmen sie kaum auf.

Sowohl die CSU als auch die SPD verfolgen die Idee, die KVen abzuschaffen. Mag sein, dass die Politik eine neue Gebührenordnung für Private und Kassenpatienten einführt. Die Vorstellung, dass alle Patienten dann gleich behandelt werden würden, ist unter marktwirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht nachvollziehbar. Sicher ist jedenfalls, dass mit dem Wegfall der KV nicht nur eine ungeliebte Vertretung wegfallen würde. Jeder Arzt müsste sich auch zu folgenden Fragen Rechenschaft ablegen:

- Bedeutet es tatsächlich weniger Bürokratie, wenn man mit vielen Kassen und Patienten direkt abrechnen muss?
- Sind Sie als Ärzte darauf vorbereitet, mit den Krankenkassen auf Augenhöhe zu verhandeln?
- Gibt es Pläne zum routinierten Umgang mit dem Ausfallrisiko der Rechnungen an Patienten oder auch an Krankenkassen?

Wenn Sie meine Prognose hören wollen: Es wird nicht einfacher sein für die Ärzte in zehn Jahren. Aber diejenigen, die sich selbst als Unternehmer sehen, die werden der Bürokratie den Rücken zugedreht haben. Sie werden auch als Unternehmer handeln – ohne Netz und doppelten Boden, dafür aber mit einem hohen Maß an Service und Dienstleistungsqualität in ihren Praxen. Und – hoffentlich – mit einem vielleicht ganz ungewohnten Spaß an der Arbeit! ■

Betriebe im Wandel

Vor Jahren gab es noch Tante-Emma-Läden an jeder Ecke, es gab echte Metzger und Bäcker, bei denen die Rezepte Familiendition hatten. Heute gibt es Supermärkte mit Verkaufsständen für Wurst, Fleisch und Backwaren. Daneben gibt es aber auch Feinkostläden, Biobäcker und Spezialitätenangebote jeder Art.

Als dieser Wandel begann, waren viele Einzelhändler überzeugt, dass sich das Konzept der Supermärkte auf der grünen Wiese nie durchsetzen würde. Einige von ihnen sahen jedoch die Chancen dieser marktwirtschaftlichen Entwicklung und griffen zu.

Damals und heute wollten die Menschen ihre Brötchen kaufen und ihre schmerzenden Knie behandeln lassen. Daran hat sich nichts geändert. Was sich heute – politisch gewollt und rasant schnell – ändert, ist das Angebot an Leistungserbringern.

Vor 20 Jahren waren die Metzger sicher, dass die Kunden weiter zu ihnen kommen würden. Die meisten von ihnen haben inzwischen geschlossen.

ZUR PERSON



Helmut C. Roider

Mayer+Roider Praxis-Marketing GmbH | Edekastraße 1 |
93083 Obertraubling
Tel.: 0 94 01 / 60 73 20 | Fax: 0 94 01 / 60 73 33
E-Mail: hroider@vitamed.de