

## Aktuelle Presseinformationen

### **Keine Zweiklassenmedizin in Ulm und um Ulm**

**Ulm, 17. November 2008 – Ärzte in Ulm und im Alb-Donau-Kreis machen bei der Terminvereinbarung keine Unterschiede zwischen Privat- und Kassenpatienten. Das ist das Ergebnis einer im August und September 2008 durchgeführten verdeckten Testaktion: Die Tester des unabhängigen Marktforschungsunternehmens Pesquisa GmbH riefen jeweils zwei Mal in 150 Arztpraxen an, klagten über akute Beschwerden und baten um einen kurzfristigen Termin. Das erfreuliche Ergebnis: In 85% der relevanten Telefonate wurde den Testern direkt ein kurzfristiger Arzttermin – innerhalb der nächsten drei Stunden – angeboten. Dabei spielte es keine Rolle, ob der Patient privat oder gesetzlich versichert war. Nur in einem einzigen Fall hatte der Hinweis auf die Privatversicherung einen Einfluss auf die Terminvergabe.**

#### **So sind wir vorgegangen**

Insgesamt wurden 150 Arztpraxen in Ulm und im Alb-Donau-Kreis getestet, in denen laut Homepage der Kassenärztlichen Vereinigung Baden-Württemberg ([www.kvbawue.de](http://www.kvbawue.de)) mindestens ein Allgemeinarzt oder praktischer Arzt tätig ist. Jede dieser Arztpraxen wurde im Rahmen der verdeckten Telefonaktion von Pesquisa zweimal angerufen – einmal gaben sich die Tester als Privatpatient aus, einmal als Kassenpatient. Dabei klagten die Anrufer jeweils entweder über heftige Kopfschmerzen seit zwei Tagen mit Übelkeit oder über starken Durchfall mit wiederholtem Erbrechen. Beide Symptome sind ernst zu nehmen.

Zehn der 150 angerufenen Arztpraxen konnten nicht in die Auswertung einbezogen werden: In fünf Arztpraxen sind offensichtlich keine Allgemeinmediziner tätig, weitere fünf Arztpraxen hatten während des Erhebungszeitraums Betriebsferien. Von den verbliebenen 140 Arztpraxen erreichten wir elf Praxen aufgrund von Betriebsferien nur mit einem Anruf. Bei einer weiteren Praxis sagte man uns, wohlgermerkt nur in einem der beiden Anrufe, dass in der Praxis nur Krebspatienten behandelt würden. Insgesamt wurden also 268 Anrufe geführt, die in die Analyse einbezogen werden konnten (128 Arztpraxen mit je zwei Anrufen, zwölf Arztpraxen mit je einem Anruf).

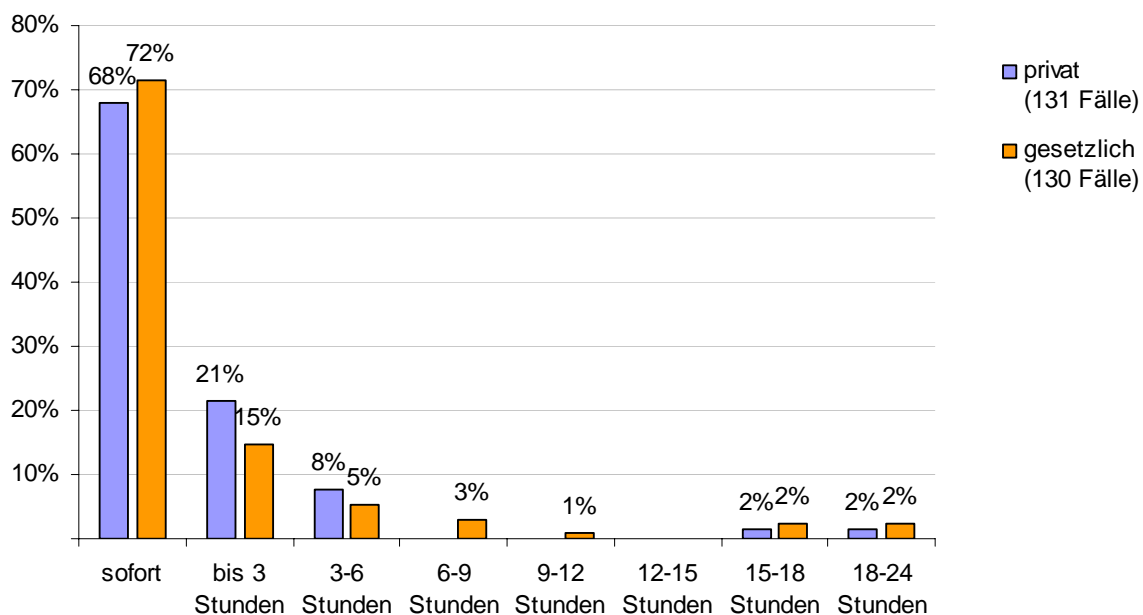
## Die Ergebnisse im Einzelnen

### Erster Terminvorschlag stets innerhalb von 24 Stunden

Von den insgesamt 268 Anrufen bei allgemeinärztlichen Praxen war in 262 Fällen ein Arzttermin möglich, dabei in einem Fall allerdings erst aufgrund des aktiven Hinweises auf die Privatversicherung. In allen anderen 261 Fällen lag der erste Terminvorschlag in einem Zeitfenster von 24 Stunden. In 70% dieser Fälle (182 von 261) wurde dem Anrufer sogar angeboten, sofort vorbeizukommen.

Im Vergleich von privat und gesetzlich Versicherten lassen sich kaum nennenswerte Unterschiede feststellen: Während die gesetzlich versicherten Patienten in vier Fällen häufiger sofort kommen durften, wurde privat Versicherten in acht Fällen häufiger ein Termin innerhalb der nächsten sechs Stunden angeboten. Dass die Unterschiede so gering ausfielen hat sicherlich damit zu tun, dass die Sprechstundenhilfe meist nicht einmal erfragte, ob der Patient gesetzlich oder privat versichert ist. Doch selbst dann, wenn der Anrufer aktiv auf seine Privatversicherung hinwies, beeinflusste dies nur in einem von 21 Fällen die Terminvergabe.

**Erster Terminvorschlag (nach Versicherungsstatus)**



Vergleicht man die Ulmer Arztpraxen mit den übrigen Praxen im Alb-Donau-Kreis, so fällt auf, dass Termine „auf dem Land“ noch schneller zu bekommen sind als in der Stadt. Während unseren Testern in Ulm in 63% bzw. 70 von 111 Fällen angeboten wurde, sofort zu kommen, lag dieser Anteil im Alb-Donau-Kreis sogar bei 75% (in 112 von 150 Fällen).

Hinsichtlich der geschilderten Symptome (Kopfschmerzen bzw. Durchfall) wurden die zwei Testszenarien so gewählt, dass sie beide als dringlich wahrgenommen werden. Tatsächlich hatten sie auch keinen nennenswerten Einfluss auf die Terminvergabe.

### **Durch Nachfassen lässt sich selten ein früherer Termin bekommen**

Die Testanrufer waren angehalten, noch einmal nachzufassen, ob sie nicht „dazwischen geschoben werden könnten“, wenn ihnen der erste Terminvorschlag zu spät erschien. Von 51 Versuchen, gelang es nur in drei Fällen durch Nachfassen (bzw. „Drängen“) einen früheren Termin zu bekommen.

### **Keine Vorteile bei der Terminvergabe durch Hinweis auf Privatversicherung**

Wenn das Nachfassen nicht erfolgreich war und der Tester als Privatpatient anrief, sollte er auf seine Privatversicherung hinweisen und fragen, ob er unter diesen Umständen nicht doch früher kommen könnte. Das erfreuliche Ergebnis: Nur in einem einzigen von 21 Versuchen gelang es, auf diese Weise einen früheren, besser gesagt überhaupt einen Termin zu bekommen. In allen anderen Fällen wurde kein Unterschied zwischen Kassen- und Privatpatienten gemacht.

### **Terminvereinbarung schnell und unkompliziert – kaum Rückfragen gestellt**

Die 268 Telefonate mit allgemeinärztlichen Praxen waren meist sehr kurz. So waren 41% bzw. 109 Gespräche bereits innerhalb von einer Minute beendet. Nur 12% bzw. 33 Telefonate dauerten länger als zwei Minuten. Das längste Gespräch erreichte knapp acht Minuten, wobei sich die Sprechstundenhilfe viel Zeit nahm, um die Beschwerden und die bereits eingenommenen Arzneimittel zu erfragen.

Rückfragen mussten die Testanrufer vergleichsweise selten beantworten. Beispielsweise wurde die Frage, ob der Patient schon einmal in der angerufenen Praxis war, nur in 35% bzw. 94 Fällen gestellt. Die Frage nach dem Wohnort des Patienten wurde in 53 Gesprächen und damit nur bei jedem fünften Anruf gestellt. Nach dem Versicherungsstatus des Patienten (gesetzlich oder privat) wurde nur drei Mal bzw. in 1,1% der Fälle gefragt. In zwei dieser drei Fälle schloss sich die Frage nach der Krankenversicherungsgesellschaft an. Zehn Mal wurde nach dem Hausarzt des Anrufers gefragt.

Alles in allem wurden die Sprechstundenhilfen von den Testern als freundlich (in 97% der Fälle) und kompetent (96%) wahrgenommen.

### **Positives Fazit**

„Das Ergebnis unserer Untersuchung ist in zweifacher Hinsicht sehr erfreulich: Zum einen zeigt es, dass die ärztliche Versorgung sehr gut funktioniert, denn in 97% der Telefonate mit allgemeinärztlichen Praxen war ein Termin binnen 24 Stunden möglich, in 85% der Fälle sogar innerhalb von drei Stunden. Zum anderen wurde das weitverbreitete Klischee einer Zweiklassenmedizin in unserem Test deutlich widerlegt“, fasst Egon F. Siebein, Geschäftsführer der Pesquisa GmbH, die Ergebnisse der Studie zusammen.

## Über die Pesquisa GmbH

Pesquisa ist ein Marktforschungs- und Dienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen, das sich zum Ziel gesetzt hat, zur Erhöhung der Qualität und zur Verbesserung des Leistungsangebots im Gesundheitswesen beizutragen. Hierzu führt Pesquisa Qualitätskontrollen im Gesundheitswesen durch und untersucht Leistungen und Angebote von Arztpraxen, Therapiepraxen, Apotheken, Versandapotheken, Krankenhäuser, Krankenkassen und anderen Marktbeteiligten. Die Leistungserbringer im Gesundheitswesen profitieren von diesen Ergebnissen ebenso wie ihre Kunden und Patienten. Damit schafft Pesquisa Win-Win-Situationen für alle.

## Kontakt für Presseanfragen zur Untersuchung und zum Unternehmen:

<b>Pressebüro</b> MW Office PR Kirsten Schwarz Steinheilstraße 10 85737 Ismaning Telefon: 089/ 96 086-361 E-Mail: <a href="mailto:kirsten.schwarz@mwoffice.de">kirsten.schwarz@mwoffice.de</a>	<b>im Auftrag von</b> Pesquisa GmbH Egon F. Siebein, Geschäftsführer Sallersteigweg 6 89134 Blaustein Telefon: 07304/ 43 68 99-0 E-Mail: <a href="mailto:info@pesquisa.de">info@pesquisa.de</a> Homepage: <a href="http://www.pesquisa.de">www.pesquisa.de</a>
--	---

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir Auskünfte zu unseren Untersuchungen nur schriftlich erteilen und dass wir prinzipiell die Anonymität unserer Auftraggeber wahren, so lange diese nicht ausdrücklich etwas anderes wünschen.