

## **Ärztetest in Düsseldorf: Keine Bevorzugung von Privatpatienten bei akuten Beschwerden**

**Blaustein, 23. März 2010 – Düsseldorfer Allgemeinärzte machen bei akuten Beschwerden keinen Unterschied zwischen Privat- und Kassenpatienten. Zu diesem Ergebnis gelangt die Pesquisa GmbH mit einer verdeckten Telefonaktion zum kurzfristigen Terminierungsverhalten der Ärzte in der nordrhein-westfälischen Landeshauptstadt. Nur in Ausnahmefällen wird die Privatversicherung zum „Türöffner“.**

„Die Ergebnisse unserer Tests in Baden-Württemberg bestätigen sich höchst eindrucksvoll auch in Düsseldorf: Der Effekt der Privatversicherung zeigt sich in Düsseldorf noch schwächer als in Ulm, Heilbronn oder Stuttgart. Eine private Krankenversicherung ist zumindest in Akutfällen kein außerordentlicher „Türöffner“ in die Behandlungszimmer der Arztpraxen“, resümiert Egon F. Siebein, Geschäftsführer der Pesquisa GmbH, die Ergebnisse.

### **Kurzfristige Behandlungstermine größtenteils innerhalb 3 Stunden**

In der Mehrzahl der Fälle konnte telefonisch ein kurzfristiger Untersuchungstermin erwirkt werden – in 92% der Anrufe sogar binnen 3 Stunden. Eine Ungleichbehandlung von privat und gesetzlich Versicherten konnte dabei nicht beobachtet werden. Im Gegenteil, der Versicherungsstatus spielte in den allermeisten Fällen überhaupt keine Rolle und wurde von den Sprechstundenhilfen bzw. Ärzten auch zumeist nicht erfragt. Insgesamt wurden für 91% der Versuche, Termine noch am gleichen Tag vergeben – nur 5% konnten erst für den Folgetag oder später (z.B. durch Wochenende bedingt) zugesagt werden. Gar keinen Termin bekamen die „Patienten“ in lediglich 4% der Gespräche, meist wegen einer vollkommen überfüllten Praxis (z.B. durch die Schweinegrippe) oder abwesenden Ärzten (z.B. Hausbesuche).

Damit deckt sich das Ergebnis mit vorangegangenen Untersuchungen der Pesquisa GmbH im Raum Ulm, Heilbronn und Stuttgart. Von einer oft propagierten Zweiklassenmedizin kann zumindest bei akuten Beschwerden keine Rede sein.

„Nach den vorangegangenen positiven Ergebnissen zeichnet sich mittlerweile eine Tendenz ab, dass sich die ärztliche Versorgung für gesetzlich wie für privat Versicherte gleichermaßen auf einem sehr hohen Niveau befindet.“ fasst Siebein zusammen.

## **Privatversicherung hat kaum positive Auswirkungen**

Ein Einfluss des Versicherungsstatus, im speziellen der Privatversicherung, war kaum beobachtbar. Nur in 3 von 14 Fällen mit Privatversicherung (21%), bei denen zunächst eine Terminvergabe abgelehnt wurde, konnte nach mehrmaligem Nachhaken erst der Hinweis auf den Versicherungsstatus die Sprechstundenhilfen bzw. Ärzte doch noch umstimmen. Gleichzeitig konnten aber 33 der 51 Tester (65%) in diesem Fall auch unabhängig von ihrer Versicherung durch Nachhaken einen kurzfristigen Termin bekommen.

Bei Versuchen, zugesagte aber weniger zeitnahe Termine vorzuverlegen, zeigte sich ein ähnliches Bild: nur in 1 von 81 Versuchen (1%) konnte überhaupt ein früherer Termin erwirkt werden. In diesem einen Fall gab der Hinweis auf die Privatversicherung den Ausschlag, blieb aber der einzige Erfolg bei 37 Versuchen von Privatpatienten (3%). Auch in dieser Hinsicht werden Privatpatienten kaum bevorzugt.

## **Über die Studie**

Insgesamt wurden 203 Einzel- und Gemeinschaftspraxen mit jeweils 2 verschiedenen Test-szenarien konfrontiert. Von den 406 Gesprächen konnten letztlich 384 Telefonate ausgewertet und auf die Terminvergabe hinsichtlich des Versicherungsstatus und der 2 Testfälle untersucht werden:

- Fall A: Heftige Kopfschmerzen seit zwei Tagen mit Übelkeit und mehrfachem Erbrechen.
- Fall B: Anhaltender Durchfall mit Übelkeit und einmaligem Erbrechen.

22 Gespräche bzw. 11 Ärzte wurden nicht in die Auswertung aufgenommen, da es sich dabei zum Teil um Fachärzte und nicht um Allgemeinärzte handelte, oder aus unterschiedlichen Gründen nur zu einem Testfall ein Gespräch geführt werden konnte.

## **Über die Pesquisa GmbH**

Pesquisa ist ein junges 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 durch und untersucht Leistungen und Angebote von Arztpraxen, Therapiepraxen, Apotheken, Versandapotheken, Krankenhäusern, Krankenkassen und anderen Marktbeteiligten. Die Leistungserbringer im Gesundheitswesen profitieren von diesen Ergebnissen ebenso wie ihre Kunden und Patienten.

Für Fragen zu unseren Studien und deren Bezug stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

## **Kontakt**

Pesquisa GmbH  
Egon F. Siebein, Geschäftsführer  
Sallersteigweg 6  
89134 Blaustein  
Telefon: 07304/ 43 68 99-0  
E-Mail: [info@pesquisa.de](mailto:info@pesquisa.de)  
Homepage: [www.pesquisa.de](http://www.pesquisa.de)

*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.*