

Ärzte Zeitung online, 29.08.2018

KBV-Versichertenbefragung

## Arzt-Patienten-Beziehung noch ausbaufähig

Knapp jeder sechste Patient fühlt sich falsch behandelt, hat die Versichertenbefragung der KBV (Kassenärztliche Bundesvereinigung) ergeben. "Dr. Google" spielt indes eine geringere Rolle als erwartet.

Von Anno Fricke



Bei älteren Patienten steht eine Vorabrecherche bei „Dr. Google“ nicht auf der Tagesordnung.

© Photos.com plus

**BERLIN.** Die Patienten stellen ihren Ärzten in der Regel ein gutes Zeugnis aus. Vergleichsweise wenige zeigen sich mit der Behandlung und dem Auftreten des Arztes unzufrieden. Neun Prozent haben den Arzt aus Verärgerung gewechselt.

Das geht aus der aktuellen Versichertenbefragung der Forschungsgruppe Wahlen im Auftrag der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) hervor, die am Dienstag, 28.08.2018 vorgestellt wurde.

Demnach haben sich von den knapp 4800 dazu befragten Patienten 761 (ca. 16 Prozent) falsch behandelt gefühlt. Tatsächlich beschwert haben sich davon wiederum rund 280 (ca. 37 Prozent), darunter überproportional viele privat Versicherte sowie Patienten, die häufig zum Arzt gehen.

Ausweislich der Umfrage sind die Beschwerdemotive eine ihrer Meinung nach falsche oder fehlerhafte Behandlung, eine ihrer Meinung nach unzutreffende Diagnose oder ganz allgemein vermutete fachliche Inkompetenz des behandelnden Arztes.

Immerhin 17 Prozent der Beschwerdeführer monierten, dass sie sich von ihrem Arzt nicht ernst genommen fühlten, 15 Prozent begründeten ihren Ärger damit, dass der Arzt ihnen gegenüber unhöflich und respektlos aufgetreten sei. Jeder zehnte reklamierte eine schlechte oder unvollständige Beratung, neun Prozent zu wenig Zeit mit dem Arzt.

### ***Internet vorab kaum genutzt***

Mit Internet-Recherchen der Patienten vor dem Praxisbesuch werden Ärzte unerwartet selten konfrontiert. Die Patientenbefragung hat ergeben, dass 84 Prozent der 18- bis 79-jährigen Versicherten einen Internetzugang haben. Dennoch haben sich vor dem letzten Arztbesuch nur 16 Prozent der Befragten im Netz zu ihrem medizinischen Anliegen informiert.

Gerade in der Generation 60 plus, in der die meisten Arztbesuche anfallen, scheint demnach die Suche nach medizinischen Informationen nicht auf der Tagesordnung zu stehen.

Aber: Vor allem Frauen unter 35 Jahren lesen sich vor Arztbesuchen im Internet in die Materie ein. In dieser Gruppe hätten fünfmal so viele vor dem letzten Arztbesuch im Internet nach Informationen gesucht wie in der Gruppe der 60- bis 79-jährigen Frauen, ergab die Versichertenbefragung.

Nur gut ein Drittel der Patienten (36 Prozent), die im Internet recherchieren, teilen das dem behandelnden Arzt auch mit.

Insgesamt wächst das Interesse an verlässlichen Informationen zu medizinischen Themen. Knapp drei Fünftel der Versicherten, die das Internet nutzen, [begrüßen das von der Bundesregierung geplante nationale Gesundheitsportal](#).

Es fällt allerdings auf, dass die Altersgruppe von 60 bis 80 Jahren, also diejenigen, die am häufigsten zum Arzt gehen und unter denen hoher Beratungsbedarf besteht, entweder gar keinen Internet-Zugang haben oder ihn kaum nutzen.

Bis spätestens 2021 sollen Krankenkassen ihren Patienten eine elektronische Patientenakte (ePA) anbieten müssen. Noch hat die Akte nicht die volle Zustimmung der Patienten.

### ***Wie gut wird es mit der ePA? (elektronischen Patientenakte)***

Nur 64 Prozent der Befragten finden die [elektronische Patientenakte](#) gut. Immerhin 29 Prozent sind dagegen, sieben Prozent äußerten dazu keine Meinung. Hauptmotiv der ablehnenden Haltung ist die Sorge um die Sicherheit der Daten.

Mehr als vier Fünftel der Versicherten, die die Akte ablehnen, fürchten, dass ihre Gesundheitsdaten missbraucht werden könnten. Immerhin sechs Prozent aus dieser Gruppe argwöhnen, dass die in der Akte hinterlegten Daten die Diagnosen des behandelnden Arztes beeinflussen könnten.

Bei Zustimmung oder Ablehnung der ePA habe der Gesundheitszustand oder die Häufigkeit der Arztbesuche kaum eine Rolle gespielt, heißt es im Umfragebericht.

Immerhin 62 Prozent der gesetzlich Versicherten erwarten, dass die ePA die Behandlung von Patienten verbessern wird, 29 Prozent zeigen sich skeptisch.