

# Patienteninformation hat Zukunft

*Die Bundesärztekammer warnt vor unsicheren Anbietern in einem boomenden Markt.*

von Jürgen Brenn

**V**erbraucherzentralen, Bürgerberatungsstellen, Call-Center, Krankenversicherungen und kommerzielle Anbieter haben einen neuen Dienstleistungssektor für sich entdeckt: die Patienteninformation. Der sich rasch entwickelnde Markt mit einem jährlichen Volumen von schätzungsweise 100 Millionen Mark befriedigt zwar das gestiegene Informationsbedürfnis der Bürger. Er birgt aber auch einige Gefahren für Patienten und Ärzte. Deshalb sollten sich die Ärztekammern dieses Themas annehmen und als eine ihrer originären Aufgabe ansehen, so die Quintessenz eines Presseseminars der Bundesärztekammer (BÄK), das kürzlich in Bonn stattfand.

## Vier „Fallen“

Besonders die kommerziellen Beratungsorganisationen könnten dem Bedürfnis der Bürgerinnen und Bürger nach gesicherten Informationen nur bedingt nachkommen, sagte Professor Dr. Christoph Fuchs, Hauptgeschäftsführer der BÄK. Den gewinnorientierten Diensten könnten die Ärztekammern ein seriöses und vor allem kostenloses Angebot entgegenstellen, meinte Fuchs.

Für kommerzielle Anbieter seien Patienteninformation oder ein Arzt-Such-Service ein lukratives Geschäft, da sie meist zweimal kassieren. Die Ärzte müßten hohe Gebühren zahlen, um in ein Verzeichnis mit den von ihnen selbst gemachten Angaben aufgenommen zu werden. Außerdem kommen auf

den ratsuchenden Patienten Kosten zu. Die Dienstleister sind oft nur über 0190er-Nummern zu erreichen. Der Anruf koste in der Regel 2,42 Mark pro Minute, erklärte der BÄK-Hauptgeschäftsführer. Ein fünfminütiges Beratungsgespräch kann also rund 12 Mark kosten, unabhängig vom Ergebnis. „Daß hier für den Anbieter des Such-Services die Möglichkeit besteht, über eine künstlich ausgedehnte Beantwortungszeit Mißbrauch zu betreiben, liegt auf der Hand“, sagte Fuchs.

Ebenfalls problematisch sei die Verbindung zwischen Krankenversicherungen und „Call-Centern“. Den Versicherten entstünden hierdurch indirekt Kosten, die der eigentlichen Patientenbehandlung entzogen würden.

## Telefonische Ferndiagnose

Ein sehr bedenklicher „Service“, den einige Kommerzielle anbieten, ist die „Ferndiagnose“. Sie bringt nicht nur den Mediziner, der sie stellt, in Konflikt mit dem ärztlichen Berufsrecht. „Der Arzt am Telefon wird unmöglich in der Lage sein, anhand einer Beschreibung wie ‘Fieber’ zu erkennen, ob der Patient eine Erkältung oder eine Lungenentzündung hat oder ob nicht sogar eine lebensbedrohliche Hirnhautentzündung vorliegt,“ erklärte Fuchs. Neben den gesundheitlichen Risiken für den Patienten seien auch die Haftungsregelungen in diesen Fällen „völlig offen“. In Bezug auf diese „vier Fallen“ meinte Fuchs, daß die Ärztekammern in dem Marktseg-

ment die Führerschaft übernehmen könnten, weil sie als einzige über vollständige und gesicherte Daten hinsichtlich der Qualifikation der Ärzte verfügen. Daß hierzu schon vielversprechende Ansätze unternommen werden, zeigten die Berichte aus einigen Ärztekammern.

So hat die Kammer Westfalen-Lippe Anfang 1999 eine Bürgerinformationsstelle eingerichtet, wie Projektleiterin Angela Maienborn in Bonn berichtete. In den ersten vier Monaten hätten dort rund 600 Bürger Informationen nachgefragt. Rund 60 Prozent der Anrufer suchten einen speziellen Arzt oder eine Klinik, so Maienborn. Daneben würden viele Fragen zu Diagnostik und Therapieverfahren gestellt. Auffällig sei, daß zahlreiche Bürger ein anderes Anliegen haben, als die ursprüngliche Frage vermuten läßt, sagte die Projektleiterin. Deshalb sei es wichtig, nicht nur Arztadressen „herunterzubeten“, betonte Maienborn. Sie schätzt, daß zwischen 10 und 20 Prozent der Anrufer die Projektstelle auch als „Seelsorgentelefon“ verstehen.

## Anlaufstelle für Beschwerden

Von ähnlichen Erfahrungen berichtete Dr. Ursula Auerswald, Präsidentin der Ärztekammer Bremen. Dort hat die Kammer im Januar 1998 eine unabhängige Patientenberatung gemeinsam mit den Krankenkassen, der Krankenhausgesellschaft der Hansestadt und dem Senator für Frauen, Gesundheit, Jugend, Soziales und Umweltschutz ins Leben gerufen. In der Beratungsstelle werden Informationen an ratsuchende Bürgerinnen und Bürger weitergegeben. Die Einrichtung sei auch Anlaufstelle für jede Art von Beschwerden, die zur Qualitätsverbesserung genutzt würden, erläuterte Auerswald. Das Ziel sei, zwischen Patient und Arzt oder Krankenhaus zu vermitteln. Ausgewertete Klagen werden in anonymisierter Form an die Ärzteschaft weitergegeben, um Verbesserungspotentiale zu erschließen. Denn das Ziel sei, die Kommunikation zwischen den Beteiligten zu verbessern und sich gleichzeitig an der Qualitätssicherung zu beteiligen.