Nur 18 Sekunden

Einmal angenommen, Sie suchen eine Praxis auf, weil Ihre Gesundheit Ihnen wichtig ist. Dabei fühlen Sie sich verunsichert und nervös, bringen haufenweise Fragen mit oder verschiedene Diagnosen von anderen Ärzten. Sie kennen doch die Aussage: zwei Ärzte, drei Meinungen. Viele Patienten treibt das so sehr zur Verzweiflung, dass sie – bei riesigen Nebenwirkungen – die Packungsbeilage fressen, bevor sie ihren Arzt oder Appotheker erschlagen. Andere vertrauen den selbsternannten Experten im World Wide Web.

Irgendwo lässt sich das sogar nachvollziehen, denn das Wartezimmer eines richtigen Profis ist häufig überfüllt. Dort sitzen Sie auf einem Stuhl, blättern vielleicht in einer Zeitschrift oder schauen aus dem Fenster, während sich die Bäume im Wind wiegen. Draußen regnet es und bei dem schlechten Wetter passieren Unfälle, sodass auch manch ein Leidender noch eingeschoben wird.

Natürlich haben Sie Verständnis dafür: Länger als unbedingt nötig sollten diese Menschen nicht warten. Trotzdem nimmt Ihr Unmut langsam zu, während sie in einem der Bücher blättern, die auf einem Tisch liegen. »Der Ernährungskompass«, vielleicht auch »Darm mit Charme«. Beide sind zu Bestsellern geworden, worüber Sie sich ganz bestimmt nicht wundern. Aber ein Mann Mitte 20, sportlicher Typ, schüttelt den Kopf. Dabei hält er einen dicken Wälzer auf dem Schoß – wie Sie vermuten, kein Liebesroman und auch keine Promibiographie. Im nächsten Moment, da er den Band hochhebt, um Ihnen den Buchtitel zu zeigen, bestätigt sich Ihre Einschätzung. Auf dem Cover steht: »Der betrogene Patient« von Gerd Reuther. Ein Arzt deckt auf, warum Ihr Leben in Gefahr ist, wenn Sie sich medizinisch behandeln lassen. So lautet der Untertitel, der Sie erschauern lässt, während Ihr Sitznachbar beinahe vergnügt erklärt: „Das ist ein Radiologe, der muss es wissen! Genau wie Ivan Illich!“

Dass Ihnen weder Ivan Illich bekannt noch der Terminus „Radiologe“ so richtig vertraut ist, behalten Sie jetzt besser für sich. Doch Sie wären ohnehin nicht zu Wort gekommen, denn der Kumpel neben Ihnen schimpft auf einmal los.

„Unser Gesundheitswesen dient nur noch dem Kommerz, damit die Pharma- und Geräteindustrie ordentlich verdient. Was wir Patienten brauchen, spielt kaum noch eine Rolle. Nur die Zahlen sind wichtig, die Operationssäle müssen ausgelastet sein …“

Viel länger können Sie diesem aufgebrachten Kritiker nicht zuhören, weil Sie im Grunde ähnlich empfinden, wuzu sich erneut Ihr Magengeschwür meldet. Unterstrichen wird das von einer Seniorin, die beklagt: „Die Medizin bedroht unsere Gesundheit!“

Verstärkend nickt der Junge Mann, bestimmt ein Medizinstudent. Nur weißer Kittel und Stethoskop fehlen noch bei ihm.

Sie beißen die Zähne zusammen, dass es knirscht, während einer niest, ein anderer hustet und die Pensionärin das Fenster öffnet, um frische Luft hereinzulassen. Doch in der Kammer kommt es Ihnen pausenlos muffelig vor, irgendwie riecht es nach Krankheit.

Fast glauben Sie nicht mehr daran, dass Ihr Name noch aufgerufen wird. Aber schließlich ist es so weit. Und was passiert?

Dem Arzt bleiben nur acht Minuten, sich mit Ihnen zu beschäftigen. Sie bringen Ihr Anliegen vor, stellen die ersten Fragen, aber er unterbricht Sie bereits nach 18 Sekunden. Außerdem wuselt die Sprechstundenhilfe zur Tür herein, damit ihr Chef ein Rezept unterschreibt.

„Nur ganz kurz“, behauptet sie.

Nur ganz kurz nimmt der Doktor danach einen Anruf entgegen, so werden acht Minuten auf sechs oder fünf zusammengestaucht. Und dann fällt ihm noch ein, dass er sich bei den Empfangsdamen seiner Praxis erkundigen sollte, ob Herr A oder Frau B inzwischen eingetroffen ist. Weil er mit denen dringend etwas klären muss, obwohl Sie sich fühlen wie Patient Z. Oder „Z minus“, falls es so etwas überhaupt gibt.

Wobei wir unbedingt betonen wollen, dass es so nicht laufen muss. Definitiv arbeiten gute, professionelle Ärzte, die sich ernsthaft und konzentriert um Ihr Wohlergehen bemühen.

Aber das Risiko bleibt bestehen, dass ein Praxisbesuch weniger hält, als Sie sich davon versprochen haben. Maximal acht Minuten nimmt sich der Fachmann für Ihre Beschwerden. Höchstens 18 Sekunden, bis er Ihre Erläuterungen abwürgt.

So jedenfalls stellt es eine Analyse dar, die ein internationales Forscherteam im November 2017 veröffentlicht hat. 178 Studien aus insgesamt 67 Ländern wurden zusammengeführt, mit 28,5 Millionen Arztbesuchen. Nachzulesen sind die Ergebnisse im Fachjournal „BMJ Open“. (im Internet zu finden unter: https://bmjopen.bmj.com/content/7/10/e017902; zuletzt abgerufen am 18.02.2019).

Zwar handelt es sich um eine so genannte Metaanalyse, was bedeutet, dass Studien mit verschiedenen Ansätzen in die Auswertung geflossen sind. So etwas kann die Ergebnisse verzerren. Außerdem machen die Autoren keinen Unterschied zwischen Land und Stadt, zwischen öffentlicher und privater Gesundheitsversorgung.

Aber: Weitere Analysen bestätigen den Trend. So zum Beispiel das Healthcare Barometer 2018, vorgelegt von PwC in Frankfurt/Main.

(im Internet zu finden unter http://www.healthcaremarketing.eu/unternehmen/detail.php?rubric=8&nr=54241, zuletzt abgerufen am 18.02.2019; neuere Forschungsergebnisse folgen voraussichtlich im März 2019).

Patienten wünschen sich professionellen Rat und dass die behandelnden Ärzte genügend Zeit finden, ihnen zuzuhören.

Wie gesagt, die Tendenz ist klar. Und Sie, als Patient, gehen frustriert nach Hause, im schlimmsten Fall sind Sie noch stärker verwirrt als zuvor.

Wie soll Ihnen das alles auch verständlich werden? Das Gesundheitswesen präsentiert sich als komplexes Räderwerk und tickt dabei in einer Sphäre, die für viele Menschen unerreichbar bleibt. Zwischen gesetzlichen Rahmenbedingungen, Krankenkassen, Gerätemedizin und Pharmaherstellern können Sie leicht den Überblick verlieren. Noch weniger ist Ihnen bekannt, was in zahlreichen Forschungsabteilungen erörtert wird.

Sie haben allerdings gehört, dass die finanziellen Mittel, um zu heilen, stark begrenzt sind. Dass Ärzte immer und überall dokumentieren müssen – mehr, als sich mit den Patienten selber auszutauschen. Und natürlich wollen wir nicht verschweigen, wie viel die Heilkundigen investieren; nicht nur Zeit, sondern auch Geld. Immer wieder nehmen sie an Fortbildungen teil. Oft stattden sie ihre Praxisräume nach den neuesten Standards aus, mit medizinischen Geräten und anderem Zubehör. Hinterher ärgern sie sich, weil Patienten kurzfristig ihre Termine absagen bzw. fernbleiben, ohne sich dafür entschuldigt zu haben. Also sitzt der Doktor herum, Licht brennt, Heizung läuft, aber niemand kommt. In diesem Zeitraum hat der Mediziner keine Einnahmen, sondern lediglich Ausgaben.

So sehr sich die Patienten auch missverstanden fühlen, arbeiten etliche Weißkittel, bis sie fast umfallen (besonders in den Krankenhäusern, wo Schichtdienst herrscht). Die Folge: ein kranker Arzt. Und daneben stehen Sie als Patient, nur dass Ihnen jetzt noch weniger geholfen werden kann als zuvor.

Dabei wollen Sie doch mit einem guten Gefühl in die Beratung gehen, also packen Sie das Problem bei den Hörnern. Versuchen Sie, sich selber wieder aus dem Sumpf zu ziehen, wenigstens ein Stück weit, indem Sie verhindern, dass ein angeblicher Halbgott Sie einfach so zurückstößt. Wie das funktioniert und was Sie dafür wissen müssen, verraten wir in dieser Lektüre.

Denn wichtig ist, dass Sie sich informieren und vorbereiten können. Das fängt schon an, wenn Ihnen etwas weh tut. Oft ignorieren die Leute diesen Schmerz, in der Überzeugung: „Ach, nur eine Schramme. Das geht schon wieder vorbei.“

Oder Sie machen den Fehler, dem „Morbus Google“ zu verfallen. Wie eine Seuche hat sich diese Krankheit mittlerweile ausgebreitet, weil es schnell und einfach geht, im Internet zu recherchieren. Beispielsweise geben Sie das Stichwort „Kopfschmerzen“ in eine Suchmaschine ein und sind wenig später davon überzeugt, dass es ein Hirntumor ist, der sie quält. Dabei nehmen Kopfschmerzen in der Regel ihre Reise woanders auf, nämlich bei Verspannungen.

Anstatt Google zu vertrauen, beachten Sie lieber die Ansprechpartner, die am Ende dieses Ratgebers aufgelistet sind. Darüber dürfte es leichter werden, dass Sie zielorientiert nach einer Lösung suchen.

Außerdem empfehlen wir Ihnen, jeden Arztbesuch gründlich vorzubereiten. Vor Ort würde dann weniger Zeit durch Ihre Finger rinnen, um Nebensächlichkeiten zu klären. Die Wahrscheinlichkeit, mit einem Fachmann das weitere Vorgehen zu besprechen, wäre erhöht. Zu diesem Zweck könnten Sie:

• Die Fäden zusammenlaufen lassen

Je nachdem, wo im Körper Sie gerade Beschwerden haben, suchen Sie einen anderen Spezialisten auf. Und es ist nie verkehrt, sich an einen Facharzt zu wenden, da sich dieser in einem Teilgebiet besser auskennt als die übrigen Mediziner.

Ebenso unverzichtbar ist allerdings der Hausarzt, der mit Orthopäden, Endokrinologen

Oder Neurologen Über Ihren Fall korrespondiert. Und bei ihm sollten die Fäden zusammenlaufen, alle Befunde und Arztbriefe werden an die Zentrale weitergeleitet und dort gebündelt.

Sie können Sorge dafür tragen, dass dies tatsächlich geschieht und den nächsten Experten eines Teilgebiets, den Sie benötigen, auf die Dokumente bei Ihrem Hausarzt verweisen. So muss nicht jeder Facharzt wieder von vorne beginnen, dadurch sparen Sie sich unnötige Diagnosen und Behandlungsabläufe.

Unterlagen mitbringen

Was immer zu Ihrer Krankheitsgeschichte bereits vorliegen mag: drucken Sie die Papiere aus. Danach halten Sie die Blätter bereit, sodass Ihr Hausarzt, falls erforderlich, schnell eine gute Übersicht bekommt und Sie sich nicht in umständlichen Erklärungsversuchen verheddern.

Hilfreich wäre auch, einen Medikationsplan vorzulegen. Dazu haben Sie, etwa tabellarisch, eingetragen, welche Arzneimittel Sie nehmen und in welcher Dosierung. Möglicherweise lassen sich Ihre Beschwerden auf einen der Stoffe zurückführen und falls nicht, wird Ihnen der Hausarzt zumindest erklären, in welchen Wechselwirkungen die bisherigen Medikamente mit zukünftigen stehen.

• Sich Fragen überlegen

Was wollen Sie wissen? Wovor haben Sie am meisten Angst und welche Hoffnung tragen Sie mit sich herum?

Stellen Sie eine Liste mit Fragen zusammen, die Sie, Ihrem Doktor gegenüber, unbedingt ansprechen wollen. Dadurch sichern Sie ab, dass Ihnen ein wichtiger Punkt nicht erst wieder einfällt, nachdem Sie seine Praxis verlassen haben. Gleichzeitig können Sie testen, ob Ihr Arzt vertrauenswürdig ist. Schließlich gibt es auch solche, die ständig auf Operationen drängen; und andere, die Ihnen eine Latte von Medikamenten verschreiben wollen, bevor Sie überhaupt richtig „hallo“ sagen konnten. Aber hier geht es um Ihre Gesundheit!

Ein guter Mediziner zeichnet sich auch dadurch aus, dass er Kritik akzeptieren und zugeben kann, wenn er in einem Fall nicht weiter weiß. Das nützt Ihnen mehr als irgendeine Empfehlung, die der Arzt nur ausgesprochen hat, um seine Ahnungslosigkeit zu verbergen. Deshalb notieren Sie zum Beispiel:

- Welche Krankheit habe ich und welche Folgen bringt sie mit?

- Was nützt mir die Behandlung X? Muss ich mich auf Nebenwirkungen einstellen?

- Wie würde es weitergehen, wenn ich die vorgeschlagene Behandlung ablehne?

Der Psychologe und Anthropologe Arthur Kleinman hat mehrere Fragen formuliert, die Ärzte ihren Patienten stellen könnten, damit beide Seiten nicht aneinander vorbei reden. Genauso können Sie sich selbst mit diesen Fragen auseinandersetzen, um dem Doktor von Vornherein die Antworten zu liefern. Über folgende Aspekte sollten Sie nachdenken:

- Was, glauben Sie, hat Ihr Problem verursacht?

- Warum könnte es gerade jetzt losgegangen sein?

- Was, denken Sie, macht das Problem in Ihrem Körper?

- Glauben Sie, dass es ernst ist? Lange oder kurz andauert?

- Was für eine Behandlung, denken Sie, wäre passend?

- Wovor haben Sie am meisten Angst?

- Was ist für Sie das wichtigste Ziel, das Sie mit der Behandlung erreichen wollen?

(wiedergegeben in: Eckart von Hirschhausen: Wunder wirken Wunder. Rowohlt Verlag 2016, S. 213.)