



Bürgerorientierung im Gesundheitswesen

Transparenz im Gesundheitswesen ist nur mit Hilfe einer seriösen individuellen Patientenberatung durch den Arzt selbst zu erreichen, eine vom Patienten-Arzt-Kontakt unabhängige Informationszentrale kann nicht die Lösung sein.

Aus Politik und Wissenschaft wird gegenwärtig wieder der Ruf nach einer stärkeren Ausrichtung des Gesundheitswesens an den Interessen der Bürger und Patienten laut. Die Kritik konzentriert sich insbesondere darauf, daß sich die Medizin ohne Bezug zu den Bedürfnissen und Interessen der Bürger entwickle, der Prozeß und die Organisation der Leistungserbringung „anbieterdominiert“ sei und insbesondere, daß das Leistungsgefüge im Gesundheitswesen für den Patienten völlig intransparent sei, sowie daß der Patient im Falle von Konflikten keine angemessene Unterstützung erhalte.

Ungeachtet der Tatsache, daß der Patient insbesondere bei Konflikten mit dem Arzt heute bereits eine Reihe von Ansprechstellen vorfindet (z. B. Gutachterkommission), sich eine Reihe von Organisationen geradezu im Wettbewerb um die Vertretung der Patienteninteressen befinden (Krankenkassen, Verbraucherschutzverbände) und er als „Nachfrager“ – wegen weitreichender Wahlfreiheiten – großen Einfluß auf die Leistung und damit die Kosten ausübt, sind objektive Probleme nicht zu leugnen und müssen von der Ärzteschaft aktiv aufgegriffen werden.

Ein bürger- bzw. patientenorientiertes Gesundheitswesen wird zunächst durch die Summe der Anstrengungen erreicht, die sich auf die Qualität der Leistungen beziehen (externe Qualitätssicherung, Weiter- und Fortbildung, wissenschaftliche Forschung). Weiter setzt es eine Klärung der Rolle und des Beitrags des Patienten voraus, berücksichtigt sein legitimes Bedürfnis nach objektiven Informationen über das Leistungsgefüge und dessen Qualität und erfordert ein optimiertes Angebot bei Konflikten zwischen Patient und Arzt.

Die Intransparenz des Gesundheitswesens für die Patienten hat vielfältige objektive Ursachen: Das vor allem den Patienten schützende weitgehende Werbeverbot des Arztes, das auch nach der zur Zeit diskutierten Novelle der Berufsordnung im Prinzip erhalten bleiben wird, der kommerzielle Informationsmarkt der Medien, der mehr zur informationellen Verwirrung denn zur Transparenz beiträgt, das hohe Ausmaß (qualitätsorientierter) Spezialisierung und Differenzierung in der Medizin sowie die politisch induzierte Komplexität des Leistungsrechts.

Wie kann nun unter diesen Umständen eine seriöse Ausrichtung des Gesundheitswesens auf legitime Patienteninteressen aussehen? Aus der Sicht der Ärztekammer Nordrhein ergibt sich mittelfristig folgender Handlungsbedarf:

(1) Als Ersatz für das weitgehende Werbeverbot des einzelnen Arztes wächst der Ärztekammer die Aufgabe zu, das differenzierte ärztliche Leistungsangebot unter Nutzung der modernen Informations- und Kommunikationstechnologien für Arzt und Patient durchsichtig zu machen. Sie hat dabei von der Prämisse auszugehen, daß eine seriöse individuelle Patientenberatung nur durch den Arzt selbst erfolgen kann und eine vom Patienten-Arzt-Kontakt unabhängige Informationszentrale nicht die Antwort sein kann.

(2) Die Bemühungen sind somit auch darauf zu richten, bei der absehbaren Überflutung der Patienten mit zweifelhaften Informationen insbesondere den Arzt durch qualitätsgesicherte Informationsbestände in seiner Beratungsleistung zu stärken.

(3) Leistungen der Schlichtung und Beratung durch die Kammer und ihre Untergliederungen sind auszubauen, um der Eskalation von Konflikten im Verhältnis von Patient und Arzt vorzubeugen.

(4) Solche Initiativen sind zu stärken, die die Eigeninitiative und die Selbstverantwortung der Patienten erhalten und ausbauen (Selbsthilfe).

(5) Als vielleicht entscheidender Beitrag zur Patientenorientierung ist ein weiterer Ausbau der externen Qualitätssicherung in Verantwortung der Profession selbst zu leisten.

Der Informationsmarkt Medizin wird in Zukunft wachsen. Er wird von vielen privaten Anbietern als gewinnträchtig eingeschätzt. Daß deren primäres Motiv nicht die Sicherung der Patienteninteressen bzw. die Bürgerorientierung im Gesundheitswesen ist, liegt auf der Hand. Diese Entwicklung wird die Kammer dazu zwingen, im Sinne einer seriösen Informations- und Aufklärungspolitik zur Transparenz im Gesundheitswesen beizutragen und damit primär die Beratungsmöglichkeiten des einzelnen Arztes zu stärken. So betrachtet macht Patientenorientierung im Gesundheitswesen aus der Sicht der Ärzteschaft Sinn.

Dr. rer. pol. Wolfgang Klitzsch