

## PRESSE-INFORMATION

### 10 Jahre Patientenberatung **Am Anfang war ein Karteikasten**

Die gemeinsame Patientenberatung von Ärztekammer Hamburg und Kassenärztlicher Vereinigung Hamburg (KVH) feiert heute ihr zehnjähriges Bestehen. Mit durchschnittlichen 1300 Beratungsgesprächen pro Monat ist sie die größte Patientenberatung in Hamburg. Vier Ärztinnen, eine von ihnen zudem Diplompsychologin, ein Arzt und Jurist sowie zwei Sozialversicherungsfachangestellte beantworten Fragen rund um das Gesundheitswesen – kostenfrei und an fünf Tagen die Woche.

Angefangen hatte alles mit den Patienten. Die wandten sich nämlich mit unterschiedlichsten Fragen an die Ärztekammer. Weil es meistens um die Fragen nach einem Arzt in einer bestimmten Gegend oder mit einem bestimmten Schwerpunkt ging, waren es meistens die Mitarbeiterinnen des Ärzteverzeichnisses, die die Fragen zu beantworten hatten. Sie taten das mit Hilfe eines Karteikastens. Kammer und KVH entschlossen sich, eine Patientenberatung einzurichten. „Ich bin sehr stolz auf die Hamburger Ärzteschaft, dass sie diese Einrichtung ohne jede finanzielle Hilfe von außen trägt. Sie bietet eine einzigartige Mischung aus Zeit und Kompetenz und ist damit eine Oase im heutigen Gesundheitswesen, das immer mehr von Zeitdruck und finanziellen Zwängen dominiert wird“, sagt Dr. Frank Ulrich Montgomery, Präsident der Ärztekammer Hamburg und der Bundesärztekammer. Die Ärztinnen und Sozialversicherungsfachangestellten, nahmen sich für jeden Anrufer so lange Zeit, bis die Fragen beantwortet oder für eventuell bestehende Probleme individuelle Lösungswege aufgezeigt seien.

Dieter Bollmann, Vorstandsvorsitzender der KVH sagt: „Die Nähe der Patientenberatung zu den Körperschaften ist besonders gut. Denn so können die Beraterinnen und Berater einerseits durch ihre Kenntnis der ärztlichen Tätigkeit für manche Situation Verständnis wecken, andererseits aber auch Probleme in die Körperschaften hinein tragen, die immer wieder auftauchen.“ Zusätzlich verfügten sie mit den Daten über Weiterbildungen und Schwerpunkte der Hamburger Ärztinnen und Ärzte über eine ideale Beratungsgrundlage und könnten bei Beschwerden dafür sorgen, dass sie gleich an die richtige Stelle kämen.

Die Beratungsinhalte lassen sich in drei Komplexe unterteilen:

- Medizinische Fragen machen insgesamt 60 Prozent der Anfragen aus. In knapp der Hälfte davon geht es um die Suche nach einem Spezialisten zu einem bestimmten Krankheitsbild, in weiteren 32 Prozent geht es um medizinische Informationen zu bestimmten Krankheitsbildern oder Therapien, 13 Prozent interessieren sich für Institutionen und Beratungseinrichtungen, weitere 6 Prozent für apparative Ausstattung oder besondere diagnostische Maßnahmen, beispielsweise ein offenes MRT oder den H2 Atemtest.

- In einem knappen Viertel der Anrufe geht es um Fragen des Sozialversicherungsrechts, wenn beispielsweise ein Arzt etwas nicht verschreiben will, die Kasse aber behauptet, dass sie die Leistung durchaus erstatten würde.
- In etwa 16 Prozent der Fälle sind es Beschwerden, die Patienten zum Hörer greifen lassen. Die Patientenberatung klärt auf oder zeigt Beschwerdewege auf.

Insgesamt sind die Fragen dabei in den letzten Jahren komplexer geworden. „Patienten irren durch das Gesundheitswesen und fühlen sich verloren“, sagt Anne Hammer, Leiterin der Patientenberatung. Es gäbe viele Angebote, unverständliche Begriffe, verwirrende medizinische und gesundheitspolitische Zusammenhänge. Der Wunsch, am medizinischen Fortschritt und allen Möglichkeiten der Medizin teilzuhaben und einen Arzt des Vertrauens zu haben, stoße nicht selten an Grenzen. Grenzen, die durch Sozialgesetzbücher, Richtlinien, Verträge und ökonomische Interessen verschiedener Beteiligter vorgegeben sind. „Wir bemühen uns in allen Fällen um Orientierung und um individuelle Lösungswege.“

Die Beraterinnen und Berater sind neutral und verfolgen engagiert die Anliegen der Patienten. Die Patientenberatung ist so eine feste Größe im Hamburger Gesundheitswesen geworden.

**Für Auskünfte und Fragen rund um das Gesundheitswesen in Hamburg steht die Patientenberatung unter der Telefonnummer 040 / 20 22 99 – 222 zur Verfügung.**

**Rückfragen und Informationen:**

Ärzttekammer Hamburg: Dorthe Kieckbusch, Sandra Wilsdorf – Telefon 20 22 99 200,  
Kassenärztliche Vereinigung Hamburg: Barbara Heidenreich – Telefon 22 802-534

15. November 2011