

Auf dem Fließband zum Herrn Doktor....

Ich hoffe, Sie alle sind gesund. Oder zumindest nur so krank, dass Sie es mit Aspirin, Paracetamol und ein paar Hausmittelchen und grünem Tee im Griff haben. Sonst ist nämlich schlecht.

Vorweg: Wir leben in einem Staat, wo Sie – egal ob reich oder arm, alt oder jung, weiß oder bunt – medizinisch zuverlässig versorgt werden.

Wer mal wirklich in Not war, weiß das. Als ich 2016 einen schweren Herzinfarkt hatte, war der erste von zwei Notärzten nach dem Anruf 112 innerhalb von nicht einmal drei Minuten bei uns im Haus.

Und jemand hat mir mal erzählt, dass wenn Sie einen schweren Autounfall haben, im Durchschnitt der Rettungshubschrauber innerhalb von 12 Minuten da ist, um sie in die Klinik zu fliegen. Also, wir klagen und schimpfen in Deutschland oft auf höchstem Niveau, was wir aber auch dürfen.

Wenn man allerdings in die Materie tiefer einsteigt, in den Alltag der medizinischen Versorgung, dann schaut es leider gar nicht mehr so rosig aus.

Am 2. November 2013 hatte ich ein Stück in der *Rheinischen Post* in meiner Kolumne „Politisch inkorrekt“ genau zu dem Thema geschrieben. Die Überschrift von damals passt auch heute: Auf dem Fließband zum Herrn Doktor. Ich schilderte den Lesern damals, wie ich meine Mutter zur Kontrolle zu ihrem Augenarzt begleitete:

„In dieser Woche war ich mit meiner Mutter beim Augenarzt. Sie hatte um einen Termin gebeten und nun, zwei Monate später, war es so weit. Als sie pünktlich zur vereinbarten Zeit um 9.30 Uhr die Praxisräume betrat, saßen und standen dort sage und schreibe 35 weitere Patienten, die noch vor ihr dran waren. Während ich im Flur der Praxis mangels Sitzplätzen an der Wand lehnte, habe ich sie gezählt. Der Unmut im Wartezimmer wuchs indes von Minute zu Minute. (...) Nach einer Stunde und 15 Minuten wurde meine Mutter vorgelassen. Untersuchung und Gespräch beim Arzt dauerten rund vier Minuten.“

Ich werde wirklich nie verstehen, warum es nicht möglich ist, die Terminvergabe in Arztpraxen patientenfreundlich zu gestalten.

Wenn ich einen Termin bei meiner Hausärztin oder meiner Zahnärztin vereinbare, dann weiß ich, dass ich wenn ich ankomme nie länger als 10 Minuten warten muss, bevor ich aufgerufen werde. Nie. Und klar, wenn ein Notfall ist, jemand bei der Behandlung kollabiert oder einer kommt, der „den Arm ab hat“ – dann versteht jede, dass das Vorrang vor unseren Halsschmerzen haben muss.

Aber wenn Sie einen Termin beim Facharzt brauchen – eine einzige Katastrophe

Ich bin ja nun langsam in einem Alter, wo die Besuche in Arztpraxen häufiger sind, als die auf Parteitag – was für einen politischen Journalisten eine Aussage ist. Und – die gute Nachricht – bisher

bin ich noch ganz gut in Schuss. Zweimal pro Jahr Check, letztes Mal wunderte sich meine Hausärztin beim Nachgespräch, dass meine Cholesterinwerte so topp sind: *„Das hatte ich bei Ihnen gar nicht erwartet...“* Na, danke schön...

Aber als ich neulich mal zum Hals-Nasen-Ohren-Experten musste – nachmittags 15 Uhr, gleich nach der Pause – standen die anderen Patienten zwei Etagen durchs ganze Treppenhaus bis zur Praxistür. Ich war an sechster Stelle draußen, auf dem Gehweg. Als ich 20 Minuten später am Empfang stand, sagte mir die Arzthelferin, nun sei voll, ich müsse gleich morgen um 8 Uhr wiederkommen. Dann erführe ich, wie es weitergeht.

Am nächsten Morgen war ich um 7.40 Uhr dort, um zu bemerken, dass die Praxis aber erst um 9 Uhr die Pforten öffnet. So stand ich 80 Minuten an, gab meine Versichertenkarte ab und setzte mich ins bereits überfüllte Wartezimmer. Die resolute Arzthelferin des Vortages kam herein, bat um Aufmerksamkeit und kündigte an, wir würden nun Karte für Karte alle „abgearbeitet“. Wir sollten uns aber darauf einstellen, dass es eine Wartezeit zwischen drei und fünf Stunden geben werde.

Sie kennen mich: Ich stand auf, holte mein Versichertenkärtchen vorne ab und ging

Und versicherte mir noch im Treppenhaus, dass ich niemals mehr dort hingehen werde. HNO gibt es aber in dieser Stadt sonst nicht. „Ich weiß auch nicht weiter“, sagte mir meine Hausärztin später am Telefon. „Versuchen sie es mal in Spandau....“

Ja, HNO ist eben so, werden sie jetzt vielleicht denken. Aber leider brauche ich auch noch einen Facharzt anderer Profession. Vorgestern rief ich in der empfohlenen Praxis an – man könne mir einen Termin im September anbieten....

Wahrscheinlich liegt es einfach daran, dass ich Kassenpatient bin...