

13. Februar 2019

Verbraucherschutz: Jeder dritte Hausarzt enttäuscht beim Test

Hausärzte verstehen sich als „Spezialisten für den ganzen Menschen“, die bei gesundheitlichen Beschwerden auch den Einfluss sozialer Probleme beachten. Ist dieses Selbstbild realistisch? Die Verbraucherzentrale Hamburg schickte eine Testpatientin in 28 Praxen vorbei.

Sie leide seit acht Wochen unter Erschöpfung und Müdigkeit, berichtete die 27-jährige Studentin den 19 aufgesuchten Allgemeinärzten bzw. neun hausärztlichen Internisten. Die derzeit beschwerdefreie Asthmatikerin ist unverheiratete Mutter eines zweijährigen Kindes; vor einem Vierteljahr begleitete sie ihre Mutter beim Sterben.

Die Reaktionen der ausgelosten Ärzte – 14 in einem reichen Stadtteil und 14 in zwei armen Bezirken – glich die Patientin mit einer Checkliste ab. Diese entstand laut Verbraucherschützern mithilfe der DEGAM-Leitlinie „Müdigkeit“ und der „Beratung durch einen erfahrenen Allgemeinmediziner“. Für jeden überprüften Aspekt bei Anamnese, Untersuchung und Beratung gab es –5 bis +3 Punkte.

Punktabzug für IGeL-Angebote

Demnach leisteten vier Ärztinnen „eine hervorragende Arbeit“ (Note 1): Sie erhoben eine somatische sowie psychosoziale Anamnese „und erfüllten fast alle Kriterien“. Vier Ärztinnen und ein Arzt bekamen eine 2 sowie neun Behandelnde (32 %) eine 3 – bei einigen „wurden Punkte abgezogen, weil sie ein unpassendes Medikament oder IGeL anboten“, so die Verbraucherzentrale. In 35 % der Fälle endete der Praxisbesuch mit der Note 4 (sechs Ärzte) oder 5 (vier), weil „nur sehr oberflächliche Anamnesen“ erhoben wurden. Die Notenverteilung fiel in den verglichenen Stadtteilen identisch aus.

Beispiele für Negativbewertungen sind u.a.: „Sprachbarriere aufseiten des Arztes“, „Hausarzt fragte gleich am Anfang der Behandlung, ob die Patientin nur eine Krankschreibung brauche oder eine Behandlung“, „fehlende Nachfrage nach den Vorbefunden des Asthmas“.

Hamburger Ärzte-Check

Die Verbraucherzentrale Hamburg schickt ab und an Testpatienten in Haus- und Facharztpraxen. 2015 gab sie 60 Allgemeinmedizinern die Durchschnittsnote 3,6 für die Beratung zweier junger Patienten mit chronischen Rückenschmerzen; nur drei Ärzte (5 %) bekamen die Note 1, bei 22 Ärzten (37 %) hieß es „mangelhaft“. Eine glatte 3 als Durchschnittsnote schafften 2015 43 Dermatologen beim Erstkontakt mit zwei Akne-Patienten. Dagegen bescheinigte die Verbraucherzentrale 2016 drei Vierteln der getesteten Gynäkologen, schlecht über Verhütungsmethoden aufzuklären. Außerdem haben bei einem Test die meisten von 15 Neurologen eine Parkinson-Patientin nicht entsprechend der Leitlinien untersucht.

Top: 15 Minuten, um alles zu erfassen und abzufragen

Die Arztbesuche dauerten zwischen zwei und 45, meistens zehn bis 15 Minuten. „Einer der besten Ärzte brauchte 15 Minuten, um alles zu erfassen und abzufragen.“

Die Krankengeschichte der Patientin sei nur in jedem dritten Erstgespräch einigermaßen ausführlich erfasst und die psychosozialen Aspekte in die Diagnosefindung einbezogen worden. „Möglicherweise hätten die anderen Ärzte diese Aspekte beim zweiten Besuch erfragt, den 27 der 28 Ärzte auch vorschlugen oder gleich vereinbarten“, schreibt die Verbraucherzentrale.

Zwei Ärzte überwiesen die Patientin an Fachärzte. Einer davon stellte sogar drei Überweisungsscheine aus: an einen Orthopäden, einen Neurologen und einen HNO-Arzt.

Während 66 % der Allgemeinärzte nach den Lebensumständen und möglichen seelischen Belastungen fragten, erkundigten sich nur 44 % der Internisten danach – „sie empfahlen oft Ultraschall und EKG“, notieren die Tester.

Die Hausärztinnen konnten mit einer Durchschnittsnote von 2,3 mehr überzeugen als ihre Kollegen (3,7). Über die Hälfte der Ärztinnen bekam ein „sehr gut“ bis „gut“, was nahezu alle Männer verpassten. Die Ärztinnen punkteten damit, dass sie die Patientin aktiver zu Vorgeschichte, Lebensumständen und möglichen Belastungen befragten.

Beim Online-Portal Jameda „haben die besuchten Ärzte eine Durchschnittsnote von 1,3, bei uns 3,1“, stellen die Verbraucherschützer fest. Nur bei jeder zehnten Praxis stimmten die Bewertungen überein.

Ihr Fazit formuliert die Zentrale als Frage: Können sich 14 % der ärztlichen Erstansprechpartner für somatische wie psychische Beschwerden – mit dem Anspruch, für den ganzen Menschen da zu sein – eine mangelhafte Leistung leisten?

„Bei einer unbekanntem Patientin beim Erstkontakt wegen Müdigkeit alles zu berücksichtigen, ist bei knapper Zeit nicht einfach“, kommentiert Dr. Frank Stüven, Vorsitzender des Hausärzterverbandes Hamburg, die Untersuchung. „Hausärzte kennen ihre Patienten bestenfalls über Jahre und auch bei den kritisierten Kollegen, hoffe ich, wären beim nächsten Kontakt die Lücken in Anamnese, Untersuchung und gemeinsamer Bewertung mit dem Patienten gefüllt worden.“

Auch wenn die Stichprobe zu klein sei, um seriöse Aussagen nach Geschlecht, Stadtteil oder Internist/Allgemeinarzt treffen zu können, verschaffe sie doch einen ersten Eindruck. So seien lange Erstkontakte bei 50 Euro Fallwert leider die Ausnahme, verbesserten aber offensichtlich die Qualität.

„Wir brauchen mehr Hausärzte mit mehr Zeit für die Patienten und deshalb eine grundsätzliche Reform der Mediziner Ausbildung, der Vergütung für sprechende Medizin sowie ein Primärarztsystem“, betont Dr. Stüven gegenüber MT. „Denn wohin hätte die junge Dame sonst gehen sollen: zum Lungenarzt wegen Asthma, zum Endokrinologen wegen Müdigkeit, zum Nervenarzt wegen Erschöpfung?“

Michael Reischmann

Quelle: In Kooperation mit der Medical Tribune Deutschland