

# Wollen Kranke wirklich Kunden sein?

Leserbrief zu: Gurtner B. Je viens de perdre un client. Schweiz Med Forum 2006;6(10):252.

## Die Fragen

«Wagen Sie es, eine unnötige Untersuchung oder Therapie zu verweigern, obwohl ein Patient darauf drängt [...]?» – *Sicher*.

«Wie viele «Kunden» haben Sie deshalb schon verloren?» – *Vermutlich Hunderte*.

## Drei Beispiele

Von einem Einsatz im Katastrophenhilfecorps aus dem Niger zurückgekehrt, arbeitete ich 1974 wieder an einer Dermatologischen Poliklinik. Eine Patientin konsultierte mich wegen Haarausfalls: büschelweise, jeden Morgen ... – Objektiv für mich – oder subjektiv: schön gepflegtes Haar. Ich erklärte ihr, dass ich in der aktuellen Situation vom medizinischen Standpunkt aus Mühe hätte mit ihrem Problem. Schliesslich übernahm mein Kollege die Behandlung, und weitere Patientinnen mit ähnlichen Erkrankungen wurden fortan nicht mehr mir zugeteilt.

Elf Jahre später, 1985, wollte mich ein Patient wegen akuter Rückenschmerzen aufsuchen. Ich war an einer Sentinella-Sitzung in Bern. Meine Frau gab Auskunft und schickte ihn zu einem Kollegen. Am folgenden Tag erkundigte ich mich bei dem Mann nach seiner Situation. – Ich müsse mich nicht mehr um ihn kümmern. Da ich nicht zu Hause gewesen sei, bleibe er nun beim anderen Arzt.

Ein Patient im Notfalldienst wollte an einem Samstagmorgen unbedingt eine Schilddrüsenabklärung. Er müsse am nächsten Montag arbeiten, der Hausarzt habe keine Zeit, und man müsse lange warten. Ich erklärte ihm, dass eine vernünftige Abklärung so nicht sinnvoll sei und verwies ihn an seinen Hausarzt. Er verliess meine Praxis im Zorn ...!

## Der Kommentar

Am meisten schmerzt mich der Begriff «Kunde». Bisher hatte ich immer noch in der Illusion gelebt, dass ein guter Arzt Patienten und nicht Kunden betreut. Eine EQUAM-Zertifizierung meiner Praxis hatte ich abgelehnt, da hierzu primär die Zufriedenheit der Patienten (als Kunden) erfragt werden sollte (nebenbei auch noch mit wissenschaftlich fragwürdigen Kriterien).

Ist die evidenzbasierte Medizin der Goldstandard unseres Berufes? – Oder ist diese doch zu herzlos? Wer verursacht die Kosten der Paramedizin? Wichtig für junge Ärzte: in den Tropen nur Ferien machen, ja nicht arbeiten! Was ist präventiv wichtig? – Beim Impfen oder beim Kauf von Salz mit oder ohne Jod stets die Konsumentenschutzorganisation konsultieren. Bewegung: Von «No risk no fun» bis «einfach Wellness» – was darf's denn sein? Beim nächsten Gesundheitstag unter dem Motto «Ggesund und gmüetlich» sollen einfach alle Gesundheitsanbieter vom Spital über die Arztpraxen bis zur Kräuterfrau in der Gewerbeausstellung die Kunden ihre Gesundheit auswählen lassen. Uriella kommt vermutlich nicht.

Aber: Wollen Kranke wirklich Kunden sein?

Und dann noch unser Sozialversicherungswesen: Welcher Arzt ist besser? Wer soll das im vermarktwirtschaftlichten System entscheiden? Ist es besser und billiger, wenn Ökonomen oder Juristen entscheiden, welcher Kunde krank ist und womit der Arzt ihm helfen darf? – War es vielleicht vor 30 Jahren doch besser, als die Krankenkassen noch keine Kunden, sondern «nur» Mitglieder hatten?