

UMFRAGE DECKT SCHWÄCHEN AUF

► Kassenpatienten werden auch bei der Online-Terminvergabe benachteiligt – das ist ein Ergebnis einer Umfrage der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv). Laut den Erfahrungsberichten der Verbraucher war es für **privat Versicherte bei der Online-Buchung eher möglich, kurzfristig einen Termin zu erhalten**, während es für gesetzlich Krankenversicherte wenige oder keine zeitnahen Termine gab. Die Verbraucher kritisierten auch, dass sie sich bei bestimmten Portalen für die Online-Terminbuchung registrieren müssten. Außerdem berichteten sie, dass **Ärzte zum Teil die Behandlung verweigern**, wenn die Patienten aufgrund von Datenschutzbedenken nicht wollten, dass die Praxis ihre Daten an das Online-Buchungsportal übermittelt. Kritik gab es auch an **unerwünschten Terminerinnerungen per E-Mail oder Kurznachricht** durch das Online-Portal, zu der die Verbraucher nicht eingewilligt hatten. Auch liefen Terminabsagen über das Buchungsportal nicht reibungslos: Patienten standen umsonst vor der Praxis oder es wurden keine Ersatztermine angeboten. Laut der Umfrage waren Arztpraxen **schlecht bis gar nicht telefonisch erreichbar**, nachdem sie auf eine Online-Terminbuchung umgestellt hatten.

DIGITALE AUSGRENZUNG

► Die ältere Generation ist gefährdet, in die „digitale Alterslücke“ zu geraten und **von digitaler Teilhabe ausgeschlossen zu werden**, kritisiert die Landesseniorenvertretung Hessen (LSVH). Nur die Hälfte der Onliner im Alter 60 plus nutze alle digitalen Angebote ohne Hilfe, ein Viertel bekomme gelegentliche Hilfe. Und wer niemanden in seinem Umfeld hat, der dabei hilft, wünscht sich je nach Thema **Hausbesuche, eine Telefon-Hotline oder Sprechstunden**.

► „Ein politischer Irrglaube ist die Annahme, dass die Förderung digitaler Kompetenzen ein **einmaliges großes Programm sei, das die Älteren einmal durchlaufen sollten** und dann sei die digitale Teilhabe aller gewährleistet“, sagt LSVH-Vorsitzender Klaus Reifert. Es handle sich jedoch um eine **permanente Aufgabe angesichts ständiger technischer Innovationen** gerade im Bereich der digitalen Gesundheitsvorsorge.

► Digitales Unterstützungspotenzial sollte daher durchgängig bei den kommunalen Einrichtungen, wie **Bürgertreffs, Bibliotheken sowie Wohn- und Pflegeheimen** verankert sein, also überall dort, wo sich alte Menschen im Alltag bewegen. Zusätzlich sollten Haupt- und Ehrenamtliche in der Altenhilfe und ambulanten Pflege zu „Digitalbotschaftern“ qualifiziert werden.

► Die LSVH fordert, dass die politisch Verantwortlichen die digitale Teilhabe und Themen der digitalen Ausgrenzung älterer Menschen **in den Fokus ihrer Digitalisierungsstrategien** nimmt. Das vorhandene Versprechen der Politik, niemanden bei der Digitalisierung zurückzulassen, müsse eingelöst werden.



Foto: Racle Fotodesign – stock.adobe

Wenn beim Arzt keiner mehr ans Telefon geht

Viele Praxen bieten Terminbuchungen über Online-Portale wie Doctolib oder Jameda an. Das stellt Menschen, die weder Handy noch Computer besitzen, vor Herausforderungen.

Von Ute Strunk

REGION. Früher musste man beim Arzt in der Praxis anrufen, um einen Termin zu bekommen. Heute erreicht man per Telefon häufig niemanden mehr. Immer mehr Arztpraxen bieten zudem Terminbuchungen über Online-Buchungsportale wie Doctolib oder Jameda an. Doch das stellt insbesondere ältere Menschen vor große Herausforderungen.

Denn was kann man tun, wenn nur eine Bandansage läuft, die den Patienten mitteilt, sie könnten Termine online buchen? Für eine 82-Jährige aus Rheinhessen, die ihren Ohrenarzt nicht erreichen konnte, war das nur mithilfe ihres Schwagers möglich, da sie selbst weder Handy noch Computer besitzt. Einfach persönlich in die Facharztpraxis zu fahren, um einen Termin auszumachen, war keine Option, denn die 82-Jährige besitzt auch kein Auto, wohnt auf dem Land und der Ohrenarzt ist rund 30 Kilometer entfernt. „Das ist ohne Auto eine Tagesreise“, erzählt der Schwager. Und diese macht man nicht, ohne zu wissen, ob die Praxis überhaupt geöffnet ist.

Etwas einfacher ist es, wenn man noch Auto fahren kann. Dass es aber auch dabei Hürden gibt, stellte eine 72-jährige Rheinhessin fest, die zum Radiologen nach Alzey musste. Sie konnte zwar persönlich in der Praxis einen Termin ausmachen, jedoch erst für in drei Monaten. „Mir wurde dann gesagt, falls ein früherer Termin frei wird, werde ich angerufen“, erzählt die 72-Jährige. Und tatsächlich erhielt sie auch einen Anruf – allerdings war auch da nur ein automatisches Band dran: Der Patientin wurde mitgeteilt, dass sie einen Termin an einem anderen Tag bekommen könnte, wenn sie eine bestimmte Zahl drücke. „Bis ich allerdings verstanden hatte,

was ich machen sollte, war der Termin schon anderweitig vergeben und nicht mehr buchbar“, so die Rheinhessin. Das sei dreimal so gegangen, und am Ende habe sie dann doch die drei Monate auf ihren eigentlichen Termin gewartet, weil es ihr nicht gelungen ist, einen früheren über die automatische Bandansage zu buchen.

Auch für Jüngere ein Problem

Dass Arztpraxen telefonisch oft nicht mehr erreichbar sind, ärgert auch jüngere Menschen. Denn wenn man berufstätig ist, hat man nicht stundenlang Zeit, beim Arzt in der Warteschleife zu hängen. Für viele Senioren ist es allerdings noch schwieriger, wenn die Arzttermine nur noch online angeboten werden. „Wir erhalten vermehrt Rückmeldungen von regionalen Seniorenbeiräten in Hessen, dass Arztpraxen schlecht, bis gar nicht telefonisch erreichbar waren, nachdem sie auf eine Online-Terminbuchung umgestellt hatten“, sagt Klaus Reifert, Vorsitzender der Landesseniorenvertretung Hessen (LSVH).

Darüber hinaus seien auch schon Patienten in einigen Arztpraxen abgewiesen worden, weil sie den Online-Dienst zur Terminvereinbarung nutzen sollten. „Sollte diese Vorgehensweise flächen-

deckend weiter zunehmen, sehen wir darin eine krasse Form der Altersdiskriminierung sowie eine drastische Verschlechterung der Gesundheitsvorsorge älterer Patientinnen und Patienten“, so Reifert. Denn ein nicht unerheblicher Teil der Älteren habe oder wolle keinen Zugriff auf das Internet.



„Patienten haben einen rechtlichen Anspruch auf Zugang zur ärztlichen Versorgung. Dazu gehört auch die Terminvergabe ohne digitale Hürden. Eine Terminvergabe muss weiterhin sowohl vor Ort als auch per Telefon sichergestellt werden.“

Klaus Reifert, Vorsitzender der Landesseniorenvertretung Hessen

Laut Statistischem Bundesamt sind derzeit 3,4 Millionen Menschen zwischen 16 und 74 ohne Internet, also rund sechs Prozent der Bevölkerung dieser Altersgruppe. Die Hochaltrigen sind da noch gar nicht mitgezählt. Und laut einer Studie der Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (bagso) haben etwa sieben Millionen Menschen, die 60 Jahre und älter sind, keinen Zugang zum Internet.

Politik und Ärzteschaft würden daher gerne auf Unterstützung der älteren Generation durch jüngere Angehörige verweisen, aber nicht jeder Betroffene teile gerne seine Krankakte und alle persönlichen Daten, gibt Klaus Reifert zu bedenken. Aus Sicht der LSVH machen es sich die Ärzteschaft und Politik zu einfach, wenn sie das Problem der Terminvergabe auf die Patientenseite schieben. „Patienten haben einen rechtlichen Anspruch auf Zugang zur ärztlichen Versorgung. Dazu gehört auch die Terminvergabe ohne digitale Hürden. Eine Terminvergabe muss weiterhin sowohl vor Ort als auch per Telefon sichergestellt werden“, so der LSVH-Vorsitzende. Online-Buchungen könnten eine sinnvolle Ergänzung sein, aber nicht die alleinige Möglichkeit.

Tatsächlich gibt es jedoch im Bereich der gesetzlichen Krankenversicherung keine verpflichtenden Vorgaben zur

telefonischen Erreichbarkeit von Arztpraxen, erläutert die Kassenärztliche Vereinigung (KV) Rheinland-Pfalz. „Jede Arztpraxis regelt die Terminvergabe an Patientinnen und Patienten eigenständig“, sagt Julia Lampferhoff, Leiterin der Stabsstelle Kommunikation. Ein Arzt müsse allerdings grundsätzlich zu den auf dem Praxisschild angegebenen Sprechstundenzeiten persönlich in seiner Praxis zur Verfügung stehen.

Aus Sicht der Landesärztekammern ist die schwerer werdende Erreichbarkeit von Praxen ein Problem. Gerade mit Blick auf ältere Personen sei es nicht vertretbar, eine Terminbuchung nur online anzubieten. Sie sollte immer auch vor Ort oder per Telefon möglich sein, heißt es auf die Anfrage dieser Zeitung.

Was können Betroffene tun?

„Ist die Arztpraxis nicht erreichbar, kann es dazu führen, dass häufiger der Rettungsdienst gerufen wird“, sagt eine Sprecherin der Landesärztekammer Rheinland-Pfalz. Sie gibt aber auch zu bedenken, dass es bei dem aktuellen Terminandrang bei Haus- und Fachärzten nicht zu erwarten sei, dass ein Arzt zwei bis drei Kräfte nur für das Telefon bereitstellt. „Dies ist in Zeiten des Fachkräftemangels nicht zu leisten.“

„Wir raten betroffenen Patienten, sich umgehend bei der Krankenkasse zu beschweren oder auch die Ärztekammer einzuschalten“, sagt der Vorsitzende der Landesseniorenvertretung Hessen. Er schlägt zudem vor, dass die Serviceangebote der Krankenkassen in Richtung Terminvergabe ausgeweitet werden könnten. „Krankenkassen und Ärzteschaft sind gefordert, nur solche digitalen Strukturen zu schaffen, die den Patienten nützen und nicht neue Barrieren oder Ausgrenzungen fördern.“

Die KV Rheinland-Pfalz weist darauf hin, dass sich Hilfesuchende an den telefonischen Terminalservice des Patientenservice 116117 wenden können. Dieser könne Termine an haus- und fachärztliche Praxen vermitteln – allerdings nur unter der Voraussetzung, dass der Terminalservicestelle entsprechende freie Termine von Arztpraxen zur Vermittlung gemeldet wurden. Der Patientenservice 116117 könne in vielen Fällen weiterhelfen und grundsätzlich würden Patienten in akuten Fällen eine entsprechende Versorgung erhalten. „Termine für aufschiebbar Untersuchungen können aufgrund des Ärztemangels jedoch mit Wartezeiten verbunden sein“, so Julia Lampferhoff.

Mit der Nummer der Notfallzentrale, die man am Wochenende oder abends anrufen kann – also die 116117 – habe sie allerdings ebenfalls schlechte Erfahrungen gemacht, erzählt die 72-Jährige aus Rheinhessen. „Als ich dort an einem Wochenende angerufen habe, wurde mir gesagt, dass ich zurückgerufen werde, aber es hat niemand zurückgerufen“, kritisiert sie. „Da kann ich schon verstehen, dass viele Leute einfach den Krankenwagen rufen. Was soll man machen, wenn es einem schlecht geht und man niemanden erreicht?“