

Gesunder Dialog mit dem Arzt

Wie Gespräche zwischen Patienten und Medizinern nicht zum Monolog werden

München, 23.04.2015. Im Schnitt sieht ein Hausarzt täglich 52 Patienten.¹ Das ist oft für beide – Arzt und Patient – eine Herausforderung. Wie man sich optimal auf den Arztbesuch vorbereitet, wie man dem Arzt seine Beschwerden gut beschreiben kann und die richtigen Fragen stellt, erklärt die Siemens-Betriebskrankenkasse SBK.

Offene Kommunikation und aktives Zuhören sind das A und O – das gilt für den Arzt, genauso wie für den Patienten. Damit der Arzt sich ein Bild von den Symptomen machen kann und schnell zur richtigen Diagnose kommt, ist er auf die Mitarbeit des Patienten angewiesen. Der Patient muss seine Symptome möglichst genau schildern. „Ebenso wichtig wie eine umfassende Anamnese ist es aber auch, dass der Patient die für ihn wichtigen Fragen stellt“, erklärt Andrea Utzig, Expertin für ärztliche Versorgung bei der SBK und ergänzt: „Nur wenn ich genau verstehe, was meine Beschwerden verursacht und wie man sie behandeln kann, kann ich als Patient eine informierte und mündige Entscheidung treffen.“

Gut vorbereitet sein

Mit einer optimalen Vorbereitung auf den Arztbesuch lässt sich in der Sprechstunde Zeit sparen, die dann für ein ausführliches Gespräch genutzt werden kann. „Am besten stellt man eine Liste mit den Medikamenten zusammen, die man aktuell einnimmt – auch die nicht verschreibungs- oder apothekenpflichtigen – und notiert alle laufenden Behandlungen“, rät SBK-Expertin Utzig. Falls diese vorhanden seien, sollten auch Unterlagen und Befunde von anderen Ärzten sowie Informationen zu etwaigen Behandlungen beim Heilpraktiker oder Osteopathen mitgenommen werden. So können dem Arzt alle wichtigen Fragen problemlos beantwortet werden.

Mit drei Fragen zur richtigen Diagnose

Je genauer Patienten ihre Beschwerden beschreiben, umso einfacher ist es für den Arzt, die richtige Diagnose zu stellen. Bei der Vorbereitung hilft die Beantwortung einiger kurzer Fragen:

WO sitzen die Beschwerden? Wandern sie oder strahlt beispielsweise der Schmerz auf andere Körperteile aus?

WANN treten die Beschwerden auf (zu bestimmten Tages- oder Jahreszeiten, bei besonderen Gelegenheiten oder Tätigkeiten)? Kommen sie plötzlich oder schleichend? Wie lang halten sie an? Wann sind die Beschwerden erstmals aufgetreten?

WIE stark sind die Beschwerden auf einer Skala von eins bis zehn? Können sie mit einem Vergleich beschrieben werden?

¹ Quelle: Ärztemonitor 2014 der Kassenärztlichen Bundesvereinigung KBV

In der Sprechstunde

Mit der Vorbereitung auf den Arztbesuch ist ein wichtiger Schritt auf dem Weg zum optimalen Arzt-Patienten-Gespräch getan. Aber auch im Behandlungszimmer gilt es einige Dinge zu beherzigen: „Dazu gehört zum Beispiel, dass ich mich nicht fürchten muss, peinliche Fragen zu stellen – die gibt es nämlich nicht. Ebenso darf ich keine Angst haben, meinem Arzt offen zu sagen, dass ich etwas nicht verstanden habe“, führt Beate Landgraf, psychologische Beraterin bei der SBK, aus. Auch die Meinung eines anderen Mediziners oder die Ergebnisse einer eigenen Recherche könne man ansprechen, ohne den anwesenden Arzt vor den Kopf zu stoßen. Im Gespräch helfe es, sich eines immer vor Augen zu halten: Der Arzt verfolgt dasselbe Ziel wie man selbst – nämlich, dass man wieder gesund wird.

Wenn die Zeit bei der Konsultation knapp bemessen ist, sollte man in jedem Fall darauf achten, die Fragen zu stellen, die einem wichtig sind. Dazu könnten gehören: Vertragen sich die neu verschriebenen Medikamente mit denen, die ich schon einnehme? Mit welchen Nebenwirkungen und Einschränkungen muss ich bei den Behandlungen rechnen? Wie lange dauert die Behandlung? Gibt es eine Alternative?

Sicher zur richtigen Entscheidung

Geht es um die Entscheidung für oder gegen eine bestimmte Behandlung, man will oder kann aber keine sofortige Entscheidung treffen, sollte man sich einige Tage Bedenkzeit nehmen (sofern die medizinischen Indikationen es zulassen). Dann hat man die Möglichkeit, seine Alternativen auszuloten und sich zum Beispiel auch eine ärztliche Zweitmeinung einzuholen. Die SBK bietet ihren Kunden zum Beispiel ein strukturiertes Zweitmeinungs-Angebot vor Rücken-Operationen oder Krebstherapien an. Darüber hinaus haben SBK-Kunden rund um die Uhr die Möglichkeit, sich Rat über das SBK Gesundheitstelefon zu holen:
<https://www.sbk.org/leistungen/alle-leistungen/gesundheitstelefon/>

Über die SBK:

Die Siemens-Betriebskrankenkasse SBK ist eine der größten Betriebskrankenkassen Deutschlands und gehört zu den 20 größten gesetzlichen Krankenkassen. Als geöffnete, bundesweit tätige gesetzliche Krankenkasse versichert sie mehr als 1 Million Menschen und betreut über 100.000 Firmenkunden in Deutschland – mit mehr als 1.600 Mitarbeitern in über 100 Geschäftsstellen.

Seit über 100 Jahren steht für die SBK der Mensch immer im Mittelpunkt. Sie unterstützt heute ihre Kunden bei allen Fragen rund um die Themen Versicherung, Gesund bleiben und Gesund werden. Dies bestätigen auch die Kunden. So wurde die SBK 2013 zum zweiten Mal in Folge „Deutschlands beliebteste gesetzliche Krankenkasse“ und hat 2015 den Deutschen Servicepreis erhalten. Beim Kundenmonitor Deutschland belegte die SBK 2014 erneut einen Spitzenplatz bei der Kundenzufriedenheit. 2015 platzierte sich die SBK im Wettbewerb „Deutschlands beste Arbeitgeber“ zum achten Mal in Folge unter den besten 100 Unternehmen. Bei der Initiative „Bayerns Beste Arbeitgeber 2015“, initiiert von Great Place to Work® Deutschland, dem Demographie Netzwerk e.V. (ddn) und dem ZEIT-Verlag, erreichte die SBK den vierten Platz in der Kategorie „Unternehmen über 1.000 Beschäftigte“.

Für Rückfragen:

SBK
Siemens-Betriebskrankenkasse
Katrin Gast
Stab Unternehmenskommunikation
Heimeranstraße 31
80339 München
Telefon: +49 (89) 62700-262
E-Mail: katrin.gast@sbk.org

Besuchen Sie uns im Internet und diskutieren Sie mit:



www.sbk.org



www.facebook.com/sbk



twitter.com/Siemens_BKK