



Hochschule
Zittau/Görlitz
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Terminvergabe bei Fachärzten für gesetzlich Versicherte in Sachsen

Eine empirische Untersuchung

Bachelorarbeit

an der Hochschule Zittau/ Görlitz

Fakultät für Management- und Kulturwissenschaften

Studiengang:

Management im Gesundheitswesen (Bachelor)

Name: Elisa Nerlich
Matrikelnummer: 210870
Erstprüfer: Prof. Dr. rer. pol. Jörg Saatkamp
Zweitprüfer: Dr. oec. Peter Sekula
Abgabetermin: 24.09.2018

Eidesstaatliche Erklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig angefertigt, nicht anderweitig zu Prüfungszwecken vorgelegt und keine anderen, als die angegebenen Hilfsmittel verwendet habe. Sämtliche wissentlich verwendeten Textausschnitte, Zitate oder Inhalte anderer Verfasser wurden ausdrücklich als solche gekennzeichnet.

Zittau, den 24.09.2018



Elisa Nerlich

Inhaltsverzeichnis

Eidesstaatliche Erklärung	II
Inhaltsverzeichnis.....	III
Abbildungsverzeichnis.....	IV
Abkürzungsverzeichnis	V
1 Einleitung	6
1.1 Problemstellung	6
1.2 Zielsetzung der Arbeit	7
1.3 Aufbau und Struktur der Arbeit.....	7
2 Stand der Forschung und Forschungsfragen.....	9
2.1 Literaturanalyse	9
3 Untersuchungsmodell.....	12
3.1 Hypothesen des Untersuchungsmodells	13
4 Methodik	14
4.1 Auswahl der Datenerhebungsmethode	14
4.2 Definition der Stichprobe.....	14
4.3 Gestaltung des Erhebungsinstrumentes	15
4.4 Durchführung der Untersuchung.....	18
4.5 Auswertung der Untersuchung.....	18
5 Ergebnisse	19
5.1 Annahme neuer Patienten	19
5.2 Wartezeit auf einen Facharzttermin	19
5.3 Sonstige Erkenntnisse	22
5.4 Zusammenfassung	23
6 Fazit	25
Literaturverzeichnis	VII
Anhang.....	IX

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Struktur der Arbeit.....	8
Abbildung 2 Einflussfaktoren Facharzttermin.....	10
Abbildung 3 Stand der Forschung	11
Abbildung 4 eigenes Untersuchungsmodell.....	12
Abbildung 5 Interviewleitfaden Testanrufe	16
Abbildung 6 Keine Annahme neuer Patienten	19
Abbildung 7 Häufigkeitsverteilung Wartezeit aller Fachärzte	20
Abbildung 8 Häufigkeitsverteilung Wartezeit Augenärzte	20
Abbildung 9 Häufigkeitsverteilung Wartezeit Neurochirurgen	21
Abbildung 10 Häufigkeitsverteilung Wartezeit Radiologen.....	21
Abbildung 11 Durchschnittsdauer Facharzttermin	22
Abbildung 12 Ergebnisse Erreichbarkeit nach Facharztgruppen.....	22
Abbildung 13 Regionale Unterschiede.....	23

Abkürzungsverzeichnis

GKV	Gesetzliche Krankenversicherung
JSTOR	Journal STORage
KV	Kassenärztliche Vereinigung
KBV	Kassenärztliche Bundesvereinigung
KVS	Kassenärztliche Vereinigung Sachsen
OECD	Organisation für Economic Co-operation and Development
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
TK	Techniker Krankenkasse

1 Einleitung

1.1 Problemstellung

Der demografische Wandel führt dazu, dass die in Deutschland lebenden Menschen zunehmend älter werden und die Anzahl der Gesamtbevölkerung sinkt. Die gesellschaftlichen Strukturen verändern sich. Im Rahmen dieser gesamtgesellschaftlichen Entwicklungen zeigen sich Herausforderungen bei der ambulanten fachärztlichen Versorgung durch die höhere Inanspruchnahme von ärztlichen Leistungen.¹

Ein immer wiederkehrendes Thema in der gesundheitspolitischen Debatte sowie in den Medien sind die langen Wartezeiten bei Fachärzten. Im Koalitionsvertrag der derzeitigen Regierung steht: "Wir werden in einem Sofortprogramm die Leistungen und den Zugang zur Versorgung für gesetzlich Versicherte verbessern. Dazu werden die Terminservicestellen der Kassenärztlichen Vereinigungen (KV) unter einer bundesweit einheitlichen, einprägsamen Telefonnummer von 8 bis 18 Uhr erreichbar sein ..."² Ziel der Bundesregierung ist, dass gesetzlich Versicherte maximal vier Wochen auf einen Facharzttermin warten. Die oben genannten zentralen Servicestellen der KV sollen das ermöglichen. Dafür benötigt der Patient eine ärztliche Überweisung seines Hausarztes mit Angabe der Dringlichkeit für die fachärztliche Behandlung. Über die Terminservicestelle bekommt der Patient in der Zeit von einer Woche einen Facharzttermin. Zwischen diesem Zeitpunkt und der Anfrage des gesetzlich Versicherten darf maximal eine Wartezeit von vier Wochen liegen.³ Die Maßnahmen zur Verbesserung der Terminvergabe bei Fachärzten von der Bundesregierung suggerieren, dass es im vertragsärztlichen Bereich Probleme mit langen Wartezeiten auf einen Behandlungstermin gibt.

Im Auftrag der Techniker Krankenkasse (TK) ist der Gegenstand der vorliegenden Arbeit, die Erfassung der aktuellen Wartezeiten berufstätiger Versicherter, innerhalb der Terminvergabe bei Fachärzten in Sachsen.

¹ Vgl. Bevölkerung Deutschlands bis 2060 (2015), S.36.

² Bundesregierung Koalitionsvertrag (2018), S.95.

³ Vgl. nach § 75 Abs. 1a SGB V.

1.2 Zielsetzung der Arbeit

Ziel dieser Arbeit ist es, mittels einer empirischen Untersuchung Erkenntnisse über die Terminvergabe bei Fachärzten in Sachsen für Berufstätige, die gesetzlich versichert sind, im ambulanten Bereich auf Basis aktueller Daten darzustellen. Durch verdeckte Testanrufe bei Facharztpraxen wird analysiert, welche Chancen sie bei der Terminvergabe haben und wie lange diese tatsächlich auf einen Termin bei einem Spezialisten warten müssen. Das Ergebnis dieser Arbeit soll als Grundlage für die Kommunikation der TK mit anderen Beteiligten des Gesundheitswesens dienen, damit diese den Handlungsbedarf um die aktuelle Situation zur Vergabe von Facharztterminen erkennen und verbessern.

1.3 Aufbau und Struktur der Arbeit

Die Struktur der vorliegenden Arbeit orientiert sich am idealtypischen Prozess der Marktforschung.⁴ In Abbildung 1 ist eine Übersicht über den Aufbau dieser Arbeit dargestellt. Die Einleitung gibt einen Überblick der Problemstellung und die Zielsetzung der wissenschaftlichen Studie. GleichermäÙe werden Aufbau und Struktur der Arbeit erläutert. Auf die Darstellung des derzeitigen Stands der Forschung und der daraus resultierenden, für die wissenschaftliche Arbeit relevanten Forschungsfragen, zielt das zweite Kapitel ab. Hinzukommend werden in diesem Kapitel für die Auswertung wichtige Grundlagen beschrieben. Das dritte Kapitel umfasst die Beschreibung des erarbeiteten Untersuchungsmodells und der zu prüfenden Hypothesen und Vermutungen. In Kapitel vier wird die Methodik der Untersuchung, betreffend der Auswahl der Datenerhebungsmethode, Definition der Stichprobe und Gestaltung des Datenerhebungsinstrumentes beschrieben und die Durchführung der Untersuchung erläutert. Die Ergebnisse der empirischen Untersuchung sind in Kapitel fünf aufgeführt. Das letzte Kapitel beinhaltet eine Auseinandersetzung mit den Ergebnissen der Arbeit und gibt einen Ausblick über den weiteren Handlungsbedarf des Themas.

⁴ Vgl. Homburg (2016), S.253 ff.

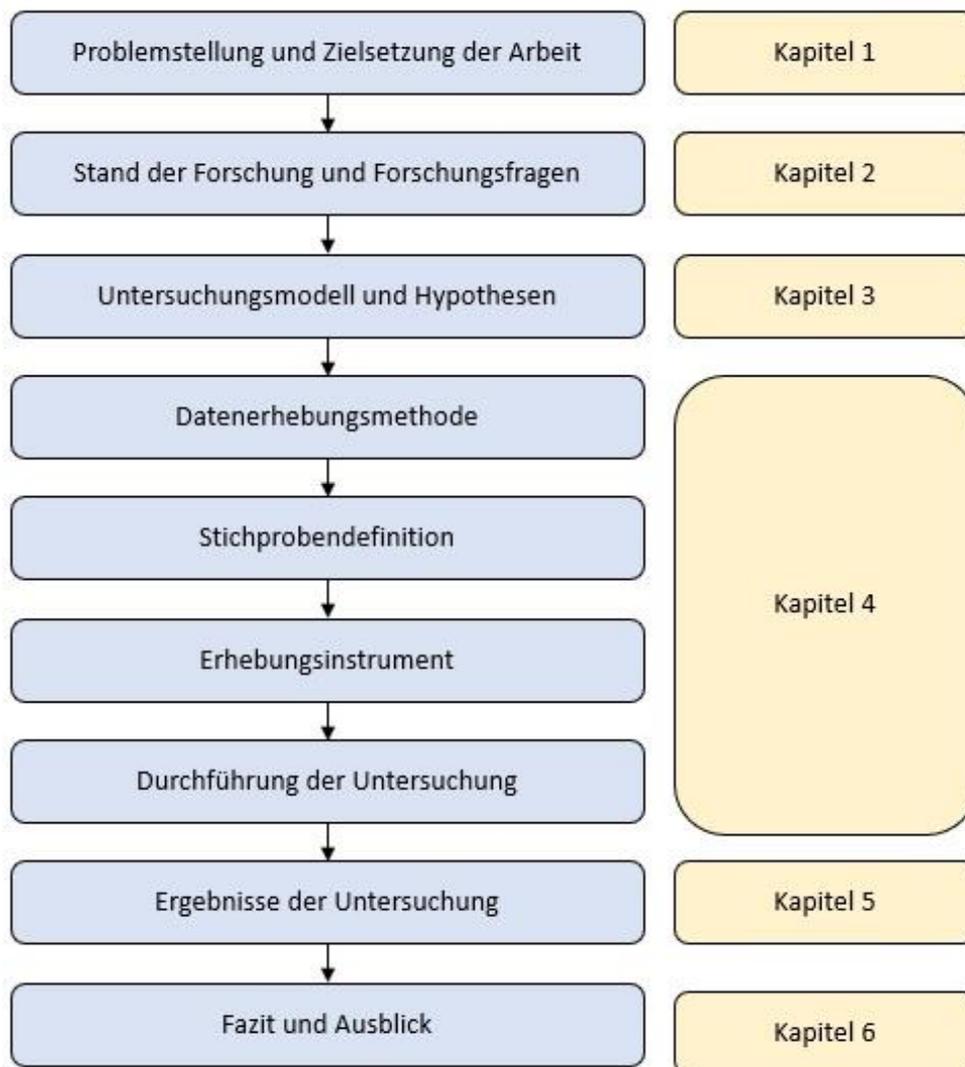


Abbildung 1 Struktur der Arbeit

2 Stand der Forschung und Forschungsfragen

2.1 Literaturanalyse

Die Literaturrecherche für diese Arbeit erfolgt in pflegerelevanten Datenbanken wie Pubmed, JSTOR und SpringerLink. Eine Vielzahl der in Abbildung 3 dargestellten Studien beschäftigen sich bereits mit den Wartezeiten innerhalb der ärztlichen Versorgung. Um zu wissen wie Deutschland im internationalen Vergleich mit anderen Ländern innerhalb der Wartezeiten aufgestellt ist, werden Studien anderer Länder im Vergleich betrachtet.

Die Umfrageergebnisse des Commonwealth Fund von 2013 zeigen, dass Deutschland in Bezug auf den zeitnahen Zugang zur fachärztlichen Versorgung auf einem Spitzenplatz liegt. In anderen Ländern müssen Patienten sehr viel länger auf fachärztliche Behandlung warten als hierzulande. In Kanada und Norwegen wartet rund ein Drittel länger als zwei Monate auf einen Facharzttermin, in Deutschland hingegen sind es nur zehn Prozent.⁵ Eine Auswertung der OECD-Länder offenbart, dass Deutschland eine hohe Allgemein- als auch Facharztdichte aufweist, welche über dem Durchschnitt der OECD-Länder liegt, die eine vergleichbare Wirtschaftskraft haben.⁶ In Deutschland werden in einem gemeinsamen Versorgungssystem gesetzlich und privat Versicherte gemeinsam behandelt. Laut einer Bevölkerungsbefragung von 2014 der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV), haben 2013 47 Prozent der gesetzlich Versicherten Befragten im Bereich Ost und 43 Prozent im Bereich West, drei bis zehnmal einen Facharzt aufgesucht. Das Zeitfenster zwischen der Terminvereinbarung und dem Termin bei einem Spezialisten beträgt bei 24 Prozent der Befragten über drei Wochen.⁷ Die Befragung zeigt außerdem, dass entscheidend für die Verkürzung der Wartezeiten bei Fachärzten die Aktualität der Beschwerden ist. Bei akuten Beschwerden bekamen 37 Prozent oft einen Termin. 18 Prozent sind gleich ganz ohne Voranmeldung bei einem Arzt vorstellig geworden. Dennoch mussten 23 Prozent der akuten Fälle länger als drei Tage warten.⁸ Des Weiteren zeigt eine Studie der Universität Hamburg das eine Wartezeit von 16 Tagen bei gesetzlich Versicherten im europäischen Vergleich relativ gering ist.⁹

⁵ Vgl. Commonwealth Fund (2013), S.16.

⁶ Vgl. URL:<http://www.oecd.org/berlin/presse/deutschesgesundheitsystemleistungsfahigaberteuer.htm> [11.05.2018]; Anhang 21.

⁷ Vgl. Versichertenbefragung der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (2014), S.14.

⁸ Vgl. Kopetsch (2014), S.18.

⁹ Vgl. Schreyogg (2012), S.27.

Eine Untersuchung des Wissenschaftlichen Instituts der AOK ergibt, dass „17,3 Prozent der gesetzlich Versicherten trotz akuter Beschwerden länger als vier Wochen auf einen Facharzttermin warten mussten, bei privat Versicherten waren es hingegen nur 2,4 Prozent.“¹⁰ Die Resultate der telefonischen Versichertenbefragung der KBV von 2016 zeigen, dass sieben Prozent auf einen Arztbesuch verzichten, weil sie keinen Termin bekommen und 93 Prozent finden es schwierig einen Termin bei einem Facharzt zu erhalten. Hinsichtlich der Terminservicestellen, befinden 78 Prozent der gesetzlich Versicherten es prinzipiell gut, dass es diese gibt. Allerdings denken nur 35 Prozent, dass dadurch die Wartezeit bei Fachärzten verkürzt wird.¹¹

Die Erkenntnisse der Recherchetätigkeit sind, dass Wartezeiten oftmals praxis- als auch patientenindividuell sind. Eine große Rolle auf der Angebotsseite spielt dabei ein gutes Praxismanagement. Die folgenden in Abbildung 2 dargestellten Faktoren beeinflussen aus Nachfragesicht die Terminvergabe bei einem Facharzt.

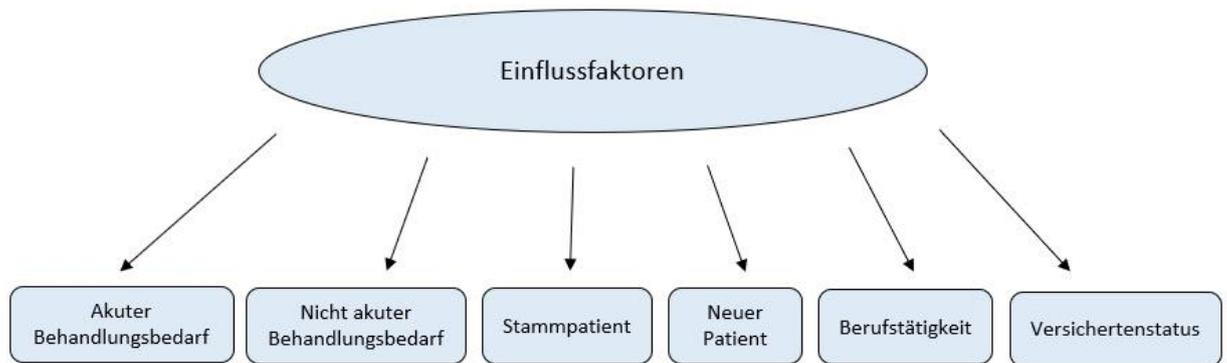


Abbildung 2 Einflussfaktoren Facharzttermin

Durch die Literaturanalyse wird deutlich, dass bereits Studien vorhanden sind, die sich mit der Terminvergabe bei Fachärzten auseinandersetzen. Nach derzeitigem Kenntnisstand existiert allerdings keine Studie, welche sich aktuell objektiv mit der Terminvergabe bei Fachärzten in Sachsen auseinandersetzt. Resultierend aus der Literaturrecherche ergeben sich die folgenden Forschungsfragen:

1. Wie lange müssen gesetzlich Versicherte, die berufstätig sind, auf einen Facharzttermin in Sachsen warten?
2. Wie hoch ist die Zahl der Ärzte in Sachsen die ihr Maximum an Patienten erreicht haben und keine neuen Patienten mehr aufnehmen?

¹⁰ Zok (2007), S.5.

¹¹ Vgl. Versichertenbefragung der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (2016), S.16 ff.

Autor(en) / Jahr	Titel	Datenerhebungsmethode	Forschungsschwerpunkt	Wichtige Ergebnisse
Bernard S. Bloom and A. Mark Fendrick / 1987	Waiting for Care Queuing and Resource Allocation	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonumfrage 	<ul style="list-style-type: none"> • Effekt von Ressourceneinschränkung auf medizinische Versorgung Vergleich GB und USA 	<ul style="list-style-type: none"> • Wartezeit auf Behandlung hat Auswirkungen auf Leistungsfähigkeit und Lebensqualität
Tor Iversen and Hilde Lurås / 2002	Waiting Time as a Competitive Device: An Example from General Medical Practice	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonumfrage 	<ul style="list-style-type: none"> • Wartezeit als Wettbewerbsmethode • Wartezeit auf ärztliche Betreuung bei geringer Zuzahlung 	<ul style="list-style-type: none"> • Durch Regulierung der Wartezeit Beeinflussung der Patienten
Luigi Siciliani and Jeremy Hurst / 2003	Explaining Waiting Times Variations for Elective Surgery across OECD Countries	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonumfrage 	<ul style="list-style-type: none"> • Wartezeit OECD Länder • Verfügbarkeit von Ärzten in einzelnen Ländern 	<ul style="list-style-type: none"> • Deutschland im OECD Vergleich über dem Durchschnitt
Klaus Zok (WIdO) / 2007	Warten auf den Arzttermin - Ergebnisse einer Repräsentativumfrage unter GKV- und PKV - Versicherten	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonumfrage 	<ul style="list-style-type: none"> • Unterschiede beim Zugang zur ärztlichen Versorgung 	<ul style="list-style-type: none"> • Unterschiede bei: Morbidität, Inanspruchnahme von Gesundheitsleistungen, Wartezeiten auf Arzttermin
C. Schoen, R. Osborn, D. Squires, M. M. Doty, R. Pierson, and S. Applebaum / 2010	The Commonwealth Fund 2010 International Health Policy Survey in 11 Countries	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonumfrage 	<ul style="list-style-type: none"> • Gesundheitszustand/-befinden • Zugangsbarrieren Gesundheitssystem 	<ul style="list-style-type: none"> • Wartezeiten auf Facharzttermin im Ländervergleich unterscheiden sich stark
Dr. Thomas Kopetsch / 2014	Wartezeiten in der ambulanten Versorgung	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonumfrage 	<ul style="list-style-type: none"> • Wartezeiten als Rationierungsinstrument • internationaler Vergleich von Wartezeiten in Gesundheitssystemen • Diskussion der Wartezeitenproblematik 	<ul style="list-style-type: none"> • Leichte Abweichung Wartezeiten GKV- und PKV Versicherte • International: D und CH geringste Wartezeit
Liisa Jaakkimainen ¹ , Richard Glazier, Jan Bamsley, Erin Salkeld, Hong Lu and Karen Tu / 2014	Waiting to see the specialist: patient and provider characteristics of wait times from primary to specialty care	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonumfrage Ärzte und Patienten 	<ul style="list-style-type: none"> • Untersuchung der Wartezeiten bei Überweisung von Hausarzt zu Facharzt in Canada 	<ul style="list-style-type: none"> • Einberechnung der Wartezeit Hausarzt zum Facharzt in Bezugsgröße chirur. diagn. Wartezeit
Techniker Krankenkasse / 2016	Arztbesuch und IGeL	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonumfrage 	<ul style="list-style-type: none"> • Zufriedenheit des letzten Arztbesuches 	<ul style="list-style-type: none"> • 73 % der Sachsen waren mit ihrem letzten Arztbesuch vollkommen zufrieden

Abbildung 3 Stand der Forschung

3 Untersuchungsmodell

Nach gegenwärtigem Kenntnisstand existiert kein Modell, mit dem die in Kapitel 2.1 aufgestellten Forschungsfragen ausreichend zu beantworten sind. Aufgrund dessen wird als Basis der empirischen Untersuchung ein Untersuchungsmodell erarbeitet. Das nachfolgende explanative Untersuchungsmodell in Abbildung 4 untersucht die Zusammenhänge, wie ein gesetzlich Versicherter einen Facharzttermin erhält, wenn er in der jeweiligen Praxis noch nicht als Patient eingetragen ist und keine akuten Beschwerden hat.

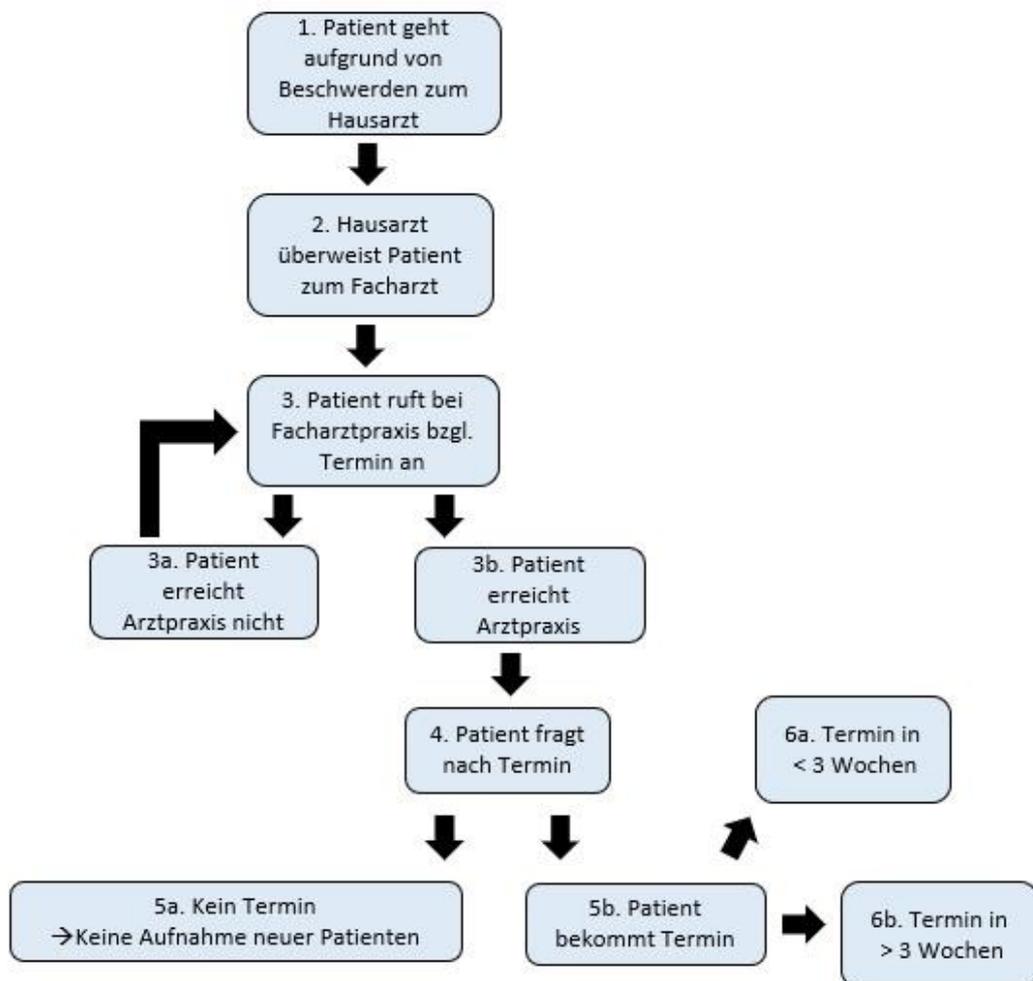


Abbildung 4 eigenes Untersuchungsmodell

Zu Beginn geht der Patient aufgrund von Beschwerden zu seinem Hausarzt. Während dieser Behandlung erhält der Versicherte eine Überweisung zu einem Facharzt. Für die Terminvergabe bei dem ausgewählten Spezialisten, ruft der Patient in der jeweiligen Arztpraxis an. In diesem Fall gibt es zwei Möglichkeiten. Er erreicht die Arztpraxis nicht und muss es zu anderer Zeit noch einmal probieren oder er erreicht

diese. Bei der Terminanfrage ist mit zwei Antwortmöglichkeiten der Sprechstundenhilfe zu rechnen. Er bekommt keinen Termin, da die Arztpraxis keine neuen Patienten mehr annimmt oder er erhält einen Termin. Bei der Zeitspanne des Termins gibt es zwei Varianten. Der Patient erhält einen Termin in weniger als drei Wochen oder er erhält einen Termin in mehr als drei Wochen.

3.1 Hypothesen des Untersuchungsmodells

Die Anforderungen der TK und die Studienergebnisse zum Thema Wartezeiten in der ambulanten Versorgung und Untersuchungen im Bereich der Terminvergabe bei Fachärzten bilden die Grundlage zu der folgenden Argumentation der Hypothesen. Neben einer explikativen Hypothese wird explorativ eine Vermutung aufgestellt deren Zusammenhang durch die empirische Untersuchung geprüft werden soll.

Eine Differenzierung des Erwerbsstatus zeigt, dass Rentner und Arbeitslose am häufigsten Hausärzte und Fachärzte mit über zehn Mal, in den letzten zwölf Monaten, kontaktierten. „Der Erwerbsstatus „Rente“ erweist eine besonders starke Assoziation mit der häufigen Inanspruchnahme haus- und fachärztlicher Leistungen im Vergleich zu den Berufstätigen auf. Im Erwerbsstatusvergleich haben in Teilzeit tätige Personen die längsten Wartezeiten auf Facharzttermine.“¹² Berufstätige sind aufgrund ihrer Arbeitszeiten innerhalb der Terminvergabe eingeschränkt und haben nur ein vorgegebenes Zeitfenster für diese. Dies wiederum könnte erklären, warum Versicherte über drei Wochen auf einen Facharzttermin warten müssen.¹³ Aufgrund dieser Überlegungen wird folgende Hypothese formuliert:

H1: Gesetzlich Versicherte, die berufstätig sind, müssen im Schnitt über 3 Wochen auf einen Termin bei einem Facharzt in Sachsen warten.

Neben dem Zeitraum der Terminvergabe, ist außerdem die generelle Annahme von Patienten zu beachten. In den Umfragen geben Patienten an, dass sie Schwierigkeiten haben einen Facharzttermin zu bekommen. Was sogar soweit führt, dass diese auf einen Arzttermin verzichten, weil sie keinen Termin bekommen.¹⁴ Hierbei ist anzunehmen, dass die betreffenden Patienten keinen Termin bekommen haben, weil die jeweilige Praxis keine neuen Patienten mehr aufnimmt. Angesichts dieser Überlegungen kann folgende Vermutung aufgestellt werden.

V1: Für gesetzlich Versicherte in Sachsen, die erstmalig bei einem Facharzt vorstellig werden, ist die Wahrscheinlichkeit relativ hoch, dass sie keinen Termin bekommen.

¹² Tille (2017), S. 58 ff.

¹³ Vgl. Versichertenbefragung der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (2014), S.14.

¹⁴ Vgl. Versichertenbefragung der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (2016), S.6.

4 Methodik

4.1 Auswahl der Datenerhebungsmethode

Als geeignetes Verfahren der Datenerhebung wird das Mystery Calling ausgewählt. Mystery Calls sind verdeckte Testanrufe, in denen ein Tester ein vorgegebenes Szenario nach bestimmten objektiven Kriterien bewertet. Während des Mystery Calling werden alle Stufen eines typischen Gesprächsverlaufs bewertet. Diese sind zum Beispiel Erreichbarkeit, Beantwortung von vorab definierten Fragestellungen, Terminvereinbarung und Freundlichkeit und Verabschiedung. Hierbei handelt es sich um die Erhebung von Primärdaten. Durch die persönliche Interaktion in der Zeit der Testanrufe gibt es die Möglichkeit, Hintergründe zu erfragen und Unklarheiten zu beseitigen. Vorteil dieser qualitativen Erhebungsmethode ist der tiefe Informationsgehalt durch die offene Befragung. Ziel der Testanrufe ist es, anhand objektiver Kriterien die Terminvergabe beim telefonischen Patientenkontakt zu analysieren. Dabei ruft ein fiktiver Patient in einer Arztpraxis an und lässt sich einen Termin in der Zukunft geben.¹⁵

4.2 Definition der Stichprobe

In Anbetracht auf die zu prüfenden Hypothesen stellen die Grundgesamtheit der Erhebung alle Facharztpraxen in Sachsen dar. Da es sich bei dieser Grundgesamtheit um eine unüberschaubare Zahl handelt, ist es aus Zeitgründen nicht möglich eine Vollerhebung durchzuführen. Deshalb werden bei dieser Teilerhebung nur bestimmte Facharztgruppen und eine bestimmte Anzahl dieser berücksichtigt. Die TK unterstützt ihre Versicherten mithilfe eines eigenen Terminservice, dessen Terminvergabe wahlweise über Telefonhotline als auch über Internetanfrage erfolgt.¹⁶ Entscheidend für die Wahl der Facharztgruppen bei den Testanrufen sind die Ergebnisse des TK-Terminservice von 2015. Diese zeigen, dass die Nachfrage der TK-Versicherten nach einem Facharzttermin am höchsten in den Bereichen Augenheilkunde, Dermatologie, Neurologie, Orthopädie und Radiologie ist. Im Verlauf dieser Arbeit werden diese mit einer Gruppe verglichen, bei der die Versichertennachfrage innerhalb des TK Terminservices gering ist. In der Auswertung von 2015 sind das die Neurochirurgen.¹⁷ Über die Online-Arztsuche der Kassenärztlichen Vereinigung ist es möglich alle Ärzte Sachsens zu suchen und nach

¹⁵ Vgl. Collins (2003), S. 30-33.

¹⁶ Vgl. URL: <https://www.tk.de/techniker/service/leistungen-und-mitgliedschaft/alle-prozesse-anwendungen-services/services-bei-krankheit/tk-terminservice-2009696> [16.04.2018]; Anhang 22.

¹⁷ Vgl. Auswertung TK-Terminservice (2015).

der jeweiligen Facharztgruppe zu filtern.¹⁸ Die Auswahl der Arztpraxen für die Testanrufe erfolgt mittelst Eingabe aller Ärztenamen in einem Zufallsgenerator im Internet. Nach Eingabe einer genauen Anzahl im Zufallsgenerator, lost dieser die jeweiligen Fachärzte aus. Für die empirische Untersuchung dieser Arbeit werden jeweils 25 Ärzte je Fachgruppe über den Zufallsgenerator ausgelost.

4.3 Gestaltung des Erhebungsinstrumentes

Ein Interviewleitfaden bildet die Grundlage für die Testanrufe. Die qualitative Befragung mittelst eines Leitfadens beinhaltet neben einigen Schlüsselfragen die Auflistung von Themenkomplexen die angesprochen werden.¹⁹

Zur Erstellung des Leitfadens sind folgende Aspekte für eine erfolgreiche Terminvergabe notwendig und müssen berücksichtigt werden:

- Alter/ Geburtsdatum des Patienten
- Detaillierte Krankheitsbeschreibung
- Name des Arztes welche die Überweisung ausgestellt hat
- Diagnose auf dem Überweisungsschein
- Detaillierte Krankheitsbeschreibung
- Krankheitsverlauf
- Grad der Schmerzen
- Zeitraum der Schmerzen

Im Interviewleitfaden wird das Vorgehen für die Terminvergabesituationen möglichst realitätsnah beschrieben, damit sich die Testperson auf die Situationen und ihre Rolle einstellen kann und jeder Anruf nach demselben Schema abläuft. Durch diese standardisierte Vorgehensweise wird gewährleistet, dass die Qualitätsurteile verlässlich und valide sind.²⁰ Hierbei werden außerdem die Fragen definiert, welche die Bewertung der Terminvergabe ermöglichen sollen. Um die Testanrufe als fiktiver Patient möglichst der Wirklichkeit entsprechend darzustellen, ist es notwendig, die jeweilige Krankheit und Diagnose am Telefon erörtern zu können. Durch ein Treffen mit einer Sprechstundenhilfe eines Allgemeinarztes sind die häufigsten Überweisungsdiagnosen von Allgemeinärzten zu Fachärzten analysiert worden und bilden die Basis für die Entwicklung eines praxisnahen Interviewleitfadens.

¹⁸ Vgl. URL: <http://www.kvs-sachsen.de:8080/arztsuche> [16.04.2018]; Anhang 23.

¹⁹ Vgl. Lang (2010), S.6.

²⁰ Vgl. Schmidt (2007), S. 93.

Der in Abbildung 5 dargestellte Interviewleitfaden ist in vier Bereiche aufgeteilt. Zu Beginn werden Name, Adresse und Telefonnummer der Arztpraxis eingegeben, sowie das aktuelle Datum und die Uhrzeit.

Interviewleitfaden			
Name, Adresse des Arztes	Dr. ... , Straße Hausnummer Ort Postleitzahl		
Telefonnummer des Arztes	0XXX /XXXXXX		
Datum	XX.XX.2018		
Uhrzeit	XX:XX		
Anrufversuche	X		
Ablauf Testanruf			
Gesprächseinstieg (Grußformel/eigene Vorstellung)	Hallo, mein Name ist Lena Schneider.		
Wohnort (die jeweilige Stadt wo FA sich befindet)	Ich komme aus		
Grund für Anruf	Ich benötige einen Termin bei Dr. ...		
Name des überweisenden Arztes / Diagnose auf Überweisung	Ich habe eine Überweisung von Dr. ... mit Diagnose: ...		
Detaillierte Krankheitsbeschreibung	Ich habe ...		
Wie groß sind die Schmerzen? Schmerzenskala 1- 10	Ich habe Schmerzen im Bereich ...		
Zeitraum Schmerzen	Ich habe die Beschwerden seit ...Tagen / Wochen/Monaten.		
Alter /Geburtsdatum	Ich bin 31 Jahre alt. Mein Geburtsdatum ist 23.11.1986.		
Verfügbarkeit	Da ich berufstätig bin, kann ich immer erst ab 15 Uhr		
Reaktionen bei Terminvereinbarung wenn...			
Variante 1 Sprechstundenhilfe bietet Termin noch am gleichen Tag an	So kurzfristig klappt das bei mir leider nicht, da ich arbeiten bin.		
Variante 2 Sprechstundenhilfe bietet Termin für nächsten Tag an	Da kann ich leider nicht, da ich da schon einen privaten Termin habe.		
Variante 3 Termin innerhalb der nächsten 3 Tage	Gern, nehme ich den Termin an. Vielen Dank. (<i>Termin annehmen und diesen dann kurz vorher absagen.</i>)		
Variante 4 Sprechstundenhilfe bietet Termin in nächsten Wochen an	Das dauert mir leider zu lange, ich würde es da nochmal bei einem anderen Arzt probieren. Falls ich dort auch nicht eher dran komme, melde ich mich bei Ihnen nochmal und nehme den von ihnen vorgeschlagenen Termin.		
Verabschiedung	Danke und Tschüss		
Endergebnis			
Arzt erreicht?	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
Wenn Arzt erreicht:			
Nimmt Arzt noch neue Patienten an?	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
Termin wann?	<input type="text"/>		

Abbildung 5 Interviewleitfaden Testanrufe

Zusätzlich wird in diesem Bereich noch die Anzahl der Anrufversuche eingetragen. Hierbei ist zu beachten, dass diese maximal drei betragen darf, denn innerhalb dieser

Arbeit ist festgelegt, dass nach dreimaligem Nichterreichen der Facharztpraxis diese aus der Liste fällt und über den Zufallsgenerator eine neue hinzugefügt wird. Der zweite Teil des Leitfadens beinhaltet den Ablauf. Der Testanruf startet mit einer Grußformel und der eigenen Vorstellung mit dem Pseudonym. Danach kommt der Wohnort des Testanrufers, dieser muss sich in unmittelbarer Nähe der betreffenden Arztpraxis befinden. Der nächste Punkt beinhaltet den Anrufgrund, die Terminanfrage. Anschließend werden die Überweisung und der überweisende Arzt angegeben. Das Bundesministerium für Gesundheit gibt vor, dass „bevor ein Versicherter der an der hausarztzentrierten Versorgung teilnimmt, sich in eine ambulante fachärztliche Behandlung begibt, diese nur nach Überweisung durch den von ihnen gewählten Hausarzt zu nutzen ist.“²¹ In Bezug auf die in Kapitel 4.5 genannten Facharztgruppen sind die überweisenden Ärzte, Allgemeinärzte und Orthopäden. Damit die Sprechstundenhilfe zuordnen kann, ob es sich um einen akuten oder nicht akuten Krankheitsfall handelt, ist es notwendig dieser im nächsten Schritt die genaue Diagnose zu nennen. Hierbei werden nur nicht akute Diagnosen benutzt und es wird davon ausgegangen, dass der Versicherte nichts über das A-B-C-Modell weiß. Durch dieses Modell wird die Dringlichkeit für einen Termin in Sachsen festgelegt.²² Die zu nennenden Diagnosen für die Fachärzte sind:

- Augenarzt - Diagnose: Lidhyperämie / Lidödem
- Hautarzt - Diagnose: atopische Ekzem
- Neurochirurg - Diagnose: Dorsalgie
- Neurologe - Diagnose: Polyneuropathie
- Orthopäde - Diagnose: HSW Syndrom
- Radiologe - Diagnose: Abklärung Arthrose MRT Patella rechts

Weiterhin sind für eine korrekte Terminvergabe eine detaillierte Krankheitsbeschreibung, der Grad der Schmerzen sowie Alter und Geburtsdatum und die eigene Verfügbarkeit zu nennen. Der nächste Teil des Leitfadens beinhaltet mögliche Reaktionen, wenn verschiedene Varianten eintreffen. Die jeweiligen Reaktionen dienen zur Absicherung des Testanrufers, da innerhalb der Arbeit nur fiktive Termine gemacht werden sollen. Falls wie in Variante eins, noch am gleichen Tag ein Termin angeboten wird, sagt dieser jenen aufgrund der Kurzfristigkeit und seiner Berufstätigkeit ab. Erhält der Anrufer in Variante zwei einen Termin für den nächsten Tag, sagt er diesen aus privaten Gründen ab. Bei einem Terminvorschlag

²¹

URL:<https://www.bundesgesundheitsministerium.de/themen/krankenversicherung/grundprinzipien/freie-arztwahl.html> [04.08.2018]; Anhang 24.

²² Vgl. URL:www.kvs-sachsen.de/mitglieder/terminvermittlung-foerderungsmoedel-neupatienten [04.08.2018]; Anhang 25.

in den nächsten drei Tagen, nimmt er diesen an, sagt ihn aber kurz vorher ab. Die letzte Variante ist diejenige, die laut Literaturrecherche aus Kapitel zwei am häufigsten eintritt, die Sprechstundenhilfe bietet einen Termin in den nächsten Wochen an. Diesen lehnt er mit der Begründung, dass ihm der Termin zu spät sei und er es bei einem anderen Facharzt versucht, ab. Abschließend endet das Gespräch mit der Verabschiedung. Das Endergebnis stellt den letzten Teil des Leitfadens dar, in diesem werden direkt nach Beendigung des Gespräches zwei geschlossenen Fragen beantwortet. Zum einen, ob der Arzt erreicht wurde und ob dieser noch neue Patienten annimmt. Des Weiteren wird bei einer erfolgreichen Terminvergabe das Datum des Termins im letzten Punkt angegeben.

Zur Veranschaulichung sind die Interviewleitfäden der einzelnen Facharztgruppen dem Anhang eins bis sechs beigelegt.

4.4 Durchführung der Untersuchung

Die Untersuchung fand im Zeitraum vom 1.6.2018 bis 6.8.2018 statt. Die Facharztpraxen wurden von einer privaten Handynummer angerufen, sodass die jeweiligen Sprechstundenhilfen nicht erkennen konnten, wo sich der Testanrufer regional befindet. Die Zeiten der Testanrufe wurden den Sprechzeiten, welche vorab über das Internet recherchiert wurden, der jeweiligen Praxis angepasst, um eine erfolgreiche Erreichbarkeit zu erzielen. Innerhalb des gesamten Zeitraums gab sich der Testanrufer nicht als solcher zu erkennen. Termine, welche durch die Testanrufe entstanden sind, wurden abgesagt.

4.5 Auswertung der Untersuchung

Zum Abschlusszeitpunkt der Untersuchung wurden 200 Facharztpraxen angerufen, um die festgelegten 25 je Facharztgruppe zu erreichen. Die Daten der Ergebnisse des Mystery Calling wurden in die Datenbank der Statistiksoftware SPSS (Version 24) und Excel eingepflegt und im Anschluss deskriptiv ausgewertet.²³

²³ Siehe Anhang 8 bis 14: Auswertung SPSS.

5 Ergebnisse

5.1 Annahme neuer Patienten

Die erste Frage seitens der Sprechstundenhilfe, direkt nach der Terminanfrage war, ob dieser schon Patient in der Arztpraxis sei. 22 Prozent haben keine neuen Patienten mehr angenommen und demzufolge auch keine Termine vergeben. Wie in Abbildung 6 dargestellt, ist dies besonders oft mit 48 Prozent bei den Augenärzten und 40 Prozent bei den Neurologen der Fall gewesen. Als Gründe für die Nichtannahme nannten die Sprechstundenhilfen Kapazitätsauslastung und Ärztemangel. Positiv in dieser Grafik hingegen, fallen die Radiologen auf. Von den 25 angerufenen hat keiner einen neuen Patienten für einen Termin abgelehnt.

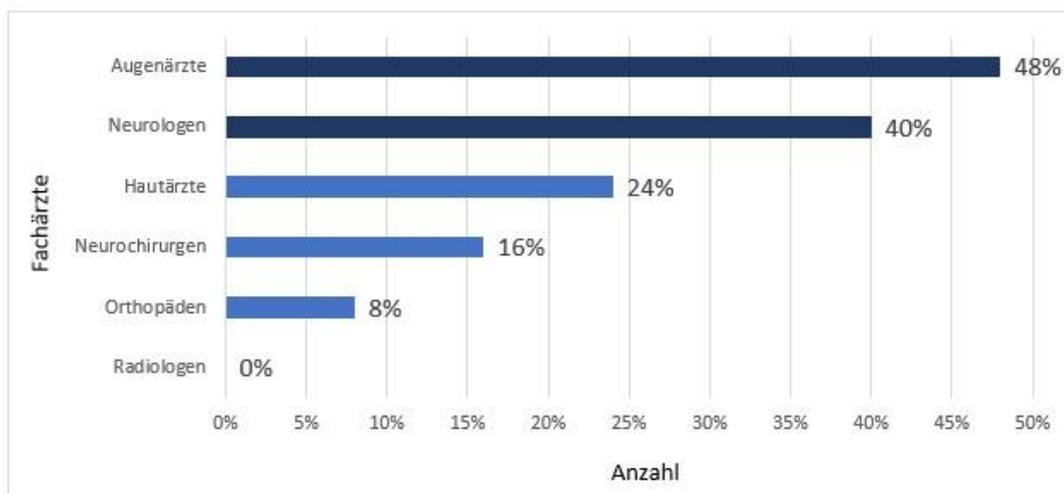


Abbildung 6 Keine Annahme neuer Patienten²⁴

Die Vermutung V1 aus Kapitel 3.3 lautet: *Für gesetzlich Versicherte in Sachsen, die erstmalig bei einem Facharzt vorstellig werden, ist die Wahrscheinlichkeit relativ hoch, dass sie keinen Termin bekommen.* Diese Vermutung konnte während der Analyse in eine explorative Hypothese umgewandelt werden. *Gesetzlich Versicherte bekommen mit einer Wahrscheinlichkeit von 22 Prozent keinen Termin bei einem Facharzt in Sachsen.*

5.2 Wartezeit auf einen Facharzttermin

Wie lange tatsächlich auf einen Facharzttermin gewartet werden muss, zeigt Abbildung 7. Bei Betrachtung der Verteilung der Wartezeit beträgt das Minimum eine

²⁴ Siehe Anhang 7: Auswertung SPSS Annahme.

Woche mit einer Häufigkeit von 4,7 Prozent. Der Modus beträgt drei und der Median acht Wochen. Das Maximum von 29 Wochen ist mit 1,3 Prozent die Ausnahme.

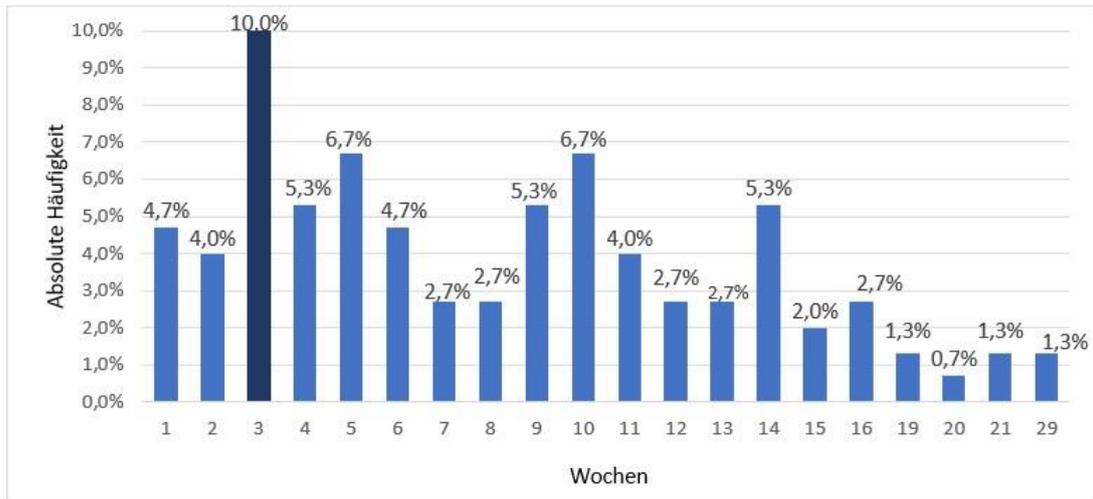


Abbildung 7 Häufigkeitsverteilung Wartezeit aller Fachärzte

Die Augenärzte, wie in Abbildung 8 dargestellt, haben mit elf Wochen den höchsten Modus, mit einer Häufigkeit von zwölf Prozent. Das Minimum, mit einer Häufigkeit von acht Prozent, beträgt eine Woche und das Maximum, mit einer Häufigkeit von vier Prozent, ist 29 Wochen.

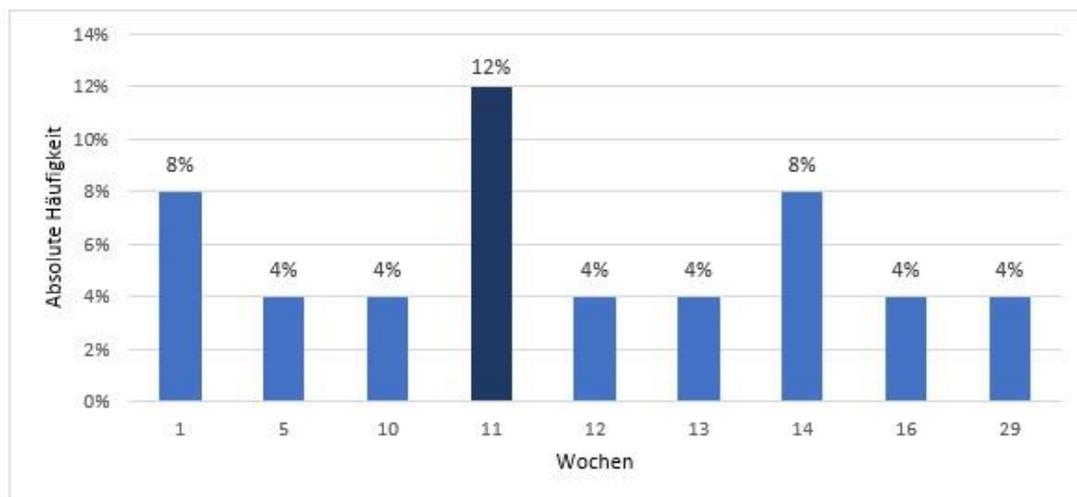


Abbildung 8 Häufigkeitsverteilung Wartezeit Augenärzte

Abbildung 9 zeigt die Verteilung der Häufigkeiten bei den Neurochirurgen. Drei Wochen, mit einer Häufigkeit von zwanzig Prozent, betragen das Minimum und gleichzeitig auch der Modus. Das Maximum von 14 Wochen, mit einer Häufigkeit von vier Prozent, bildet bei den Neurochirurgen die Ausnahme. Der Median ist mit einer Häufigkeit von zwölf Prozent fünf Wochen.

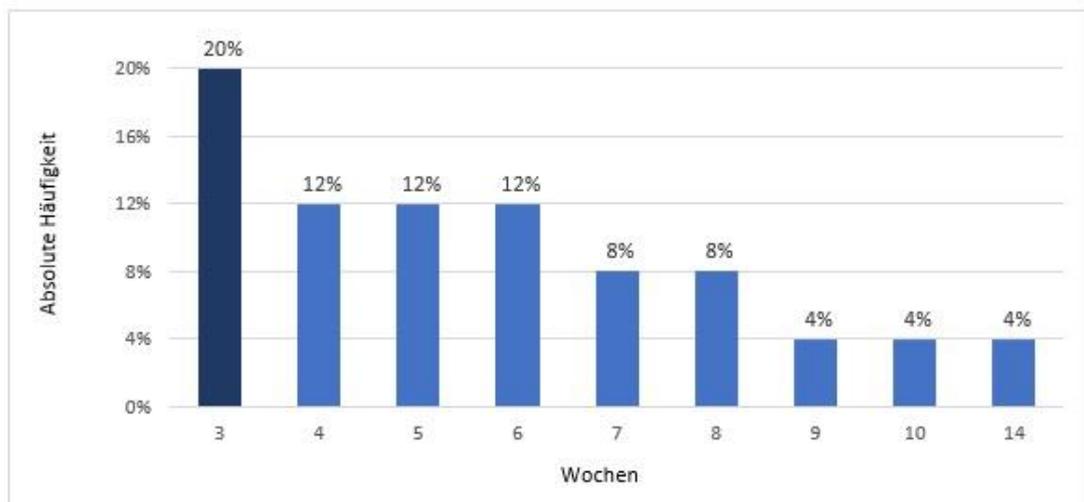


Abbildung 9 Häufigkeitsverteilung Wartezeit Neurochirurgen

Das kleinste Maximum aller Facharztgruppen von 13 Wochen, mit einer Häufigkeit von vier Prozent, wie in Abbildung 10 ersichtlich, haben die Radiologen. Ihr Minimum beträgt, mit einer Häufigkeit von 16 Prozent, eine Woche. Der Modus und Median ist gleich mit jeweils drei Wochen und einer Häufigkeit von 36 Prozent.

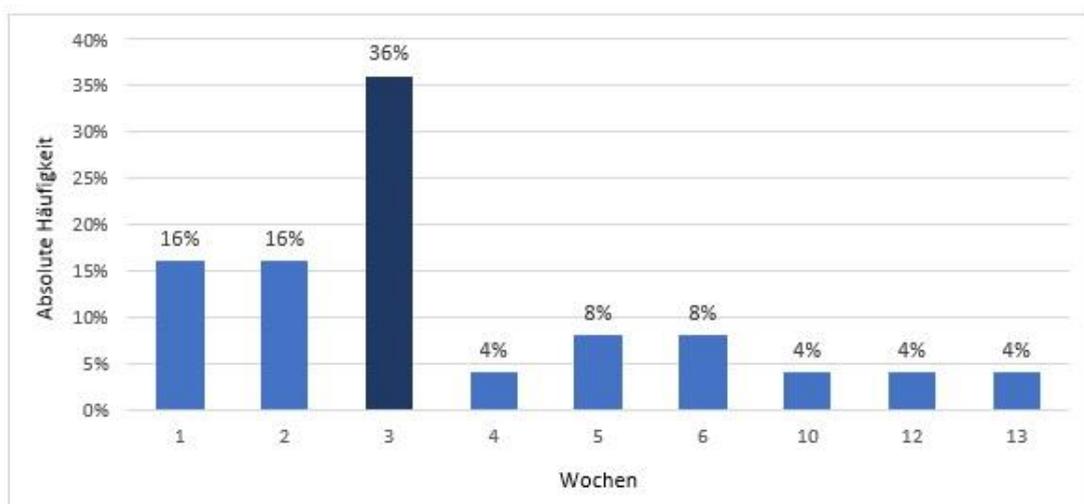


Abbildung 10 Häufigkeitsverteilung Wartezeit Radiologen

Weitere Diagramme zu den anderen Facharztgruppen befinden sich im Anhang 15 bis 17.

Abbildung 11 stellt die Durchschnittswartezeiten pro Facharztgruppe dar. Der Mittelwert der Wartezeit aller Facharztgruppen der analysiert werden konnte, beträgt acht Wochen. Bei 50 Prozent der Facharztgruppen warten Versicherte wesentlich länger als die Durchschnittswartedauer ist. Innerhalb der Wartezeit der Terminservicestellen liegen nur die Radiologen mit einer durchschnittlichen Wartezeit von 4 Wochen.

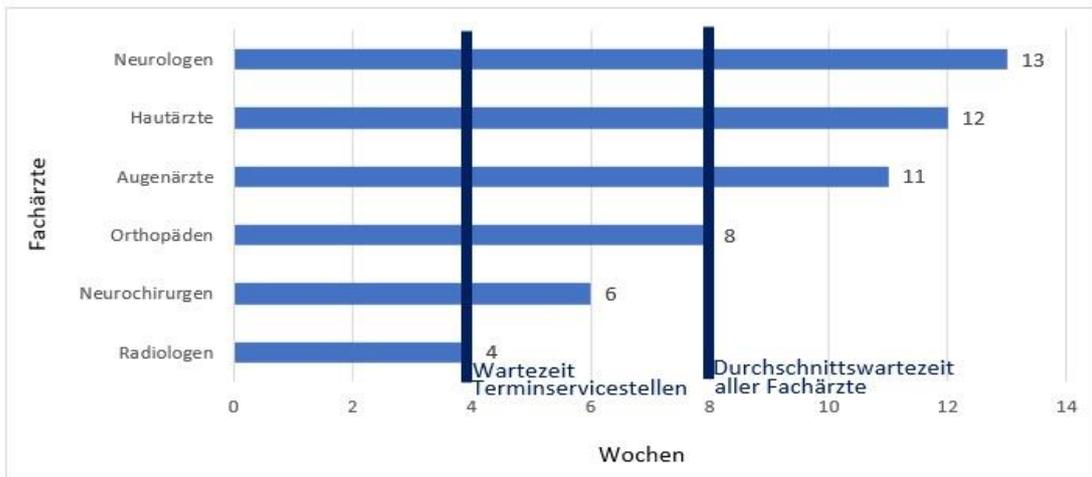


Abbildung 11 Durchschnittsdauer Facharzttermin

Die Hypothese H1 ist: *Gesetzlich Versicherte, die berufstätig sind, müssen im Schnitt über 3 Wochen auf einen Termin bei einem Facharzt in Sachsen warten.* Die berechneten Ergebnisse zeigen, dass es außer bei den Radiologen, deutlich mehr als über drei Wochen sind.

5.3 Sonstige Erkenntnisse

Die aufgeführten Ergebnisse in Abbildung 12 zur Erreichbarkeit zeigen deutlich, dass besonders die Radiologen, mit einer Anruferreichbarkeit von 80 Prozent beim ersten Mal, auffallen. Im Gegensatz dazu konnten nur 24 Prozent der Orthopäden beim ersten Mal erreicht werden.²⁵

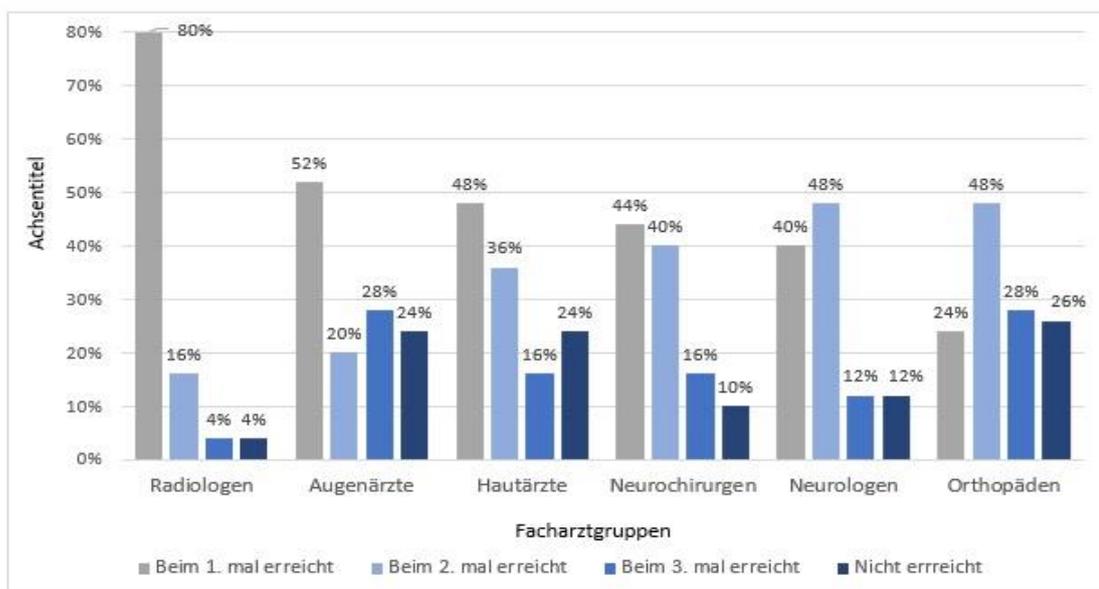


Abbildung 12 Ergebnisse Erreichbarkeit nach Facharztgruppen

²⁵ Siehe Anhang 18: Übersicht Erreichbarkeit Excel.

In Abbildung 12 sind auch die 50 Fachärzte abgebildet, welche nach dreimaligen Anrufen nicht erreicht werden konnten.

Des Weiteren haben 20 Prozent der Hautärzte und acht Prozent der Orthopäden auf ihre Akut- oder offene Sprechstunde verwiesen.²⁶ Insbesondere die Hautarztpraxen erklärten, dass durch diese Art der Sprechstunde weder Patient noch Praxis den administrativen Aufwand der Terminvergabe und auch der Terminwartedauer, aufgrund der wachsenden Nachfrage, ertragen müssten. In der Akutsprechstunde kann der Versicherte dringliche akute Beschwerden kurzfristig abklären lassen.

Zu dem konnten regionale Unterschiede, wie in Abbildung 13 dargestellt, für die Zeiten der Terminvereinbarungen festgestellt werden. 23,4 Prozent der Arztpraxen aus Großstädten haben separate Telefonsprechzeiten die nur für die Terminvereinbarung genutzt werden und 76,6 Prozent von Ihnen agieren über die Terminvergabe während der Sprechzeiten. In Klein- und Mittelstädten sind es hingegen nur 3,5 Prozent, die separate Telefonzeiten nutzen, 96,5 Prozent von Ihnen vergeben Termine innerhalb der Sprechzeiten.

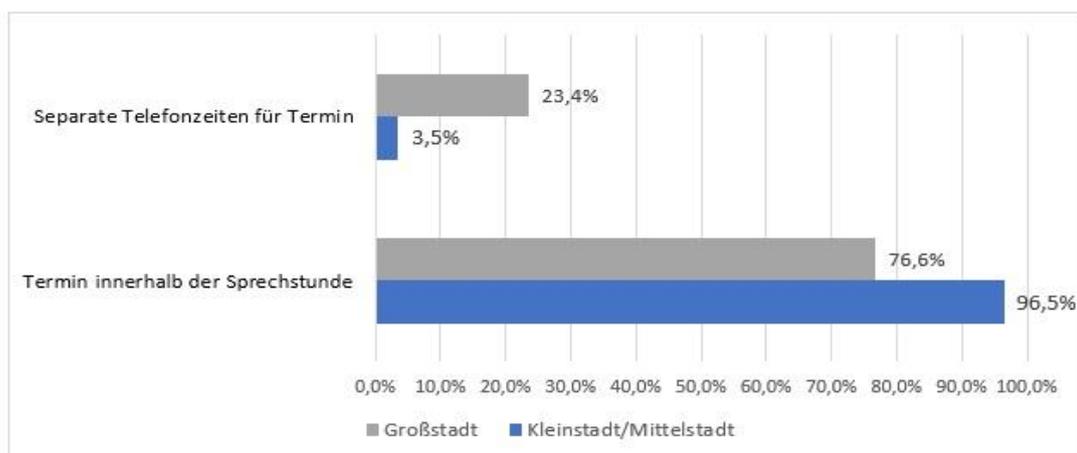


Abbildung 13 Regionale Unterschiede²⁷

5.4 Zusammenfassung

Ziel der vorliegenden Arbeit stellte die Untersuchung der in Kapitel 2.1 aufgestellten Forschungsfragen dar. Die Ergebnisse zeigen, dass neben der Wartezeit, die Erreichbarkeit zusätzlich ein Problem darstellt. Weiterhin ergaben sich regionale Unterschiede in Bezug auf die Zeiten der Terminvereinbarung. In Klein- und Mittelstädten dienen die Sprechzeiten der Terminvergabe. In Großstädten hingegen sind dafür gesonderte Telefonzeiten in den Praxen vorgesehen.

²⁶ Siehe Anhang 20: Akut Sprechstunde SPSS.

²⁷ Siehe Anhang 19: Übersicht regionale Unterschiede Excel.

Die Terminvereinbarungen bei Neurologen und Hautärzten sind am schwierigsten. Dies wiederum erklärt, warum in der Auswertung des TK-Terminservice die Nachfrage bei TK-Versicherten nach Terminen bei diesen beiden Facharztgruppen mit am höchsten ist. Wie in Kapitel 4.2 festgelegt, sind die Neurochirurgen die Vergleichsgruppe zu den anderen Facharztgruppen. Die Ergebnisse zeigen, dass obwohl in der Auswertung des TK-Terminservice die Nachfrage nach Neurochirurgen gering ist, Versicherte dennoch für einen Termin durchschnittlich sechs Wochen einplanen müssen.

Der Mittelwert der Terminwartezeit aller Fachärzte beträgt acht Wochen, obwohl die Umfrageergebnisse des Commonwealth Fund von 2013 zeigen, dass Deutschland im Vergleich mit anderen Ländern den zweithöchsten Prozentanteil von Patienten mit 36,9 Prozent hat, die in weniger als einer Woche einen Facharzttermin bekommen. Einen Termin in ein bis vier Wochen erhielten 36,4 Prozent und nur 25,3 Prozent mussten länger als vier Wochen warten, befragt wurden dabei Personen, die in den letzten zwei Jahren eine spezialärztliche Konsultation hatten.²⁸

Rund fünf Prozent der Facharztpraxen, welche keine Patienten mehr annehmen bzw. generell keine Termine mehr vergeben, haben auf ihre Akutsprechstunden und offenen Sprechstunden verwiesen. Sie gaben an, dieses staatlich vorgegebene Werkzeug dem Patienten vorzuschlagen, um der hohen Terminnachfrage gerecht zu werden.

Die Neurologen fielen während der Testanrufe auf, da sie die einzige Facharztgruppe waren, die nach der Dringlichkeit auf der Überweisung und der Diagnose und den Krankheitsverlauf gefragt haben.

Viel Wert legten die Sprechstundenhilfen auch darauf, dass falls ein Termin seitens des Patienten nicht eingehalten werden kann, dieser vorher rechtzeitig abgesagt werden soll. Eine angerufene Hautarztpraxis fordert von ihren Patienten sich zwei Wochen vor dem Termin zur Terminbestätigung zu melden. Bei Verpassen dieser Frist, wird der Termin automatisch aus dem System gelöscht und der Versicherte muss einen neuen vereinbaren.

Ein negativer Aspekt der Testanrufe ist die wahrgenommene Unfreundlichkeit einiger Sprechstundenhilfen in Augenarzt- und Hautarztpraxen.

Während des Zeitraums der Testanrufe haben nur vier von 34 Arztpraxen, welche keine Patienten mehr annehmen, den Versicherten auf die Terminservicestellen der Kassenärztlichen Vereinigung Sachsen hingewiesen.

²⁸ Vgl. Commonwealth Fund (2013), S.16.

6 Fazit

Die ermittelte Wartezeit, die Ablehnung der Behandlung von Patienten aufgrund des hohen Patientenaufkommens und die teilweise während der Testanrufe erlebte Unfreundlichkeit einiger Sprechstundenhilfen spiegeln wider, dass viele sächsische Facharztpraxen an ihrer Kapazitäts- und Überlastungsgrenze angelangt sind. Folglich können sie der wachsenden Inanspruchnahme medizinischer Leistungen nicht mehr gerecht werden.

In der Sprechzeit festgelegte tägliche Telefonzeiten zur Vereinbarung und Absage von Terminen könnten die aktuelle Situation verbessern. Generell stellen die Terminservicestellen zur Terminvereinbarung bei Fachärzten den größten Nutzen für die Patienten dar, da die Wartezeit zwischen Facharzttermin und Terminanfrage innerhalb dieses Service nur vier Wochen betragen darf. Damit Patienten von diesem Vorteil erfahren und diesen nutzen können, ist es allerdings notwendig, dass mehr Werbung dafür getätigt wird.

Die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit stellen den Ist-Zustand, der Terminvergabe bei Fachärzten in Sachsen, dar. Weiterer Forschungsbedarf besteht in der Analyse der Ursachen und der Entwicklung von Lösungsansätzen für diesen Ist-Zustand. Eine mögliche Ursache für die Ablehnung von Patienten in Facharztpraxen könnte das aktuelle Abrechnungssystem für Fachärzte sein. Hierbei sollte untersucht werden, ob dieses System Fachärzte ausreichend motiviert neue Patienten anzunehmen, um damit der aktuellen Terminalsituation bei Fachärzten entgegenzuwirken.

Literaturverzeichnis

- Allison, P. (2010). A Conceptual Model for Mystery Shopping Motivations. *Journal of Hospitality Marketing & Management*.
- AOK, K. Z. (2007). *Warten auf den Arzttermin Ergebnisse einer Repräsentativumfrage unter GKV- und PKV-Versicherten*.
- Bundesregierung. (2018). *Koalitionsvertrag*.
- Bundesvereinigung, K. (2014). *Versichertenbefragung der Kassenärztlichen Bundesvereinigung*. Mannheim.
- Bundesvereinigung, K. (2016). *Versichertenbefragung der Kassenärztlichen Bundesvereinigung*. Mannheim.
- Collins, J. (2003). *Mystery Shopping: Was steckt wirklich dahinter?*
- Fendrick, B. S. (1987). *Waiting for Care Queuing and Resource Allocation*.
- Florian Tille, B. G. (12. 9 2017). Soziodemografische und gesundheitsbezogene Merkmale der Inanspruchnahme und des Zugangs zu haus- und fachärztlicher Versorgung – Ergebnisse einer deutschlandweiten Bevölkerungsbefragung von 2006 bis 2016 . *ELSEVIER*, S. 14.
- GKV-Spitzenverband, D. K. (1. Juli 2018). *kbv.de*. Von https://www.kbv.de/media/sp/BMV_Aerzte.pdf abgerufen
- Greiner, S. / . (2013). *Gesundheitsökonomik*. Mohr Siebeck.
- Homburg, C. (2016). *Marketingmanagement*. Gabler.
- Hurst, L. S. (2003). *Explaining Waiting Times Variations for Elective Surgery across OECD Countries*.
- Kopetsch, D. T. (2014). *Wartezeiten in der ambulanten Versorgung*. Berlin.
- Krankenkasse, T. (2016). *Forsa Umfrage: Arztbesuch und IGeL*.
- Lang, S. (2010). *Die standardisierte Befragung in der Markt- und Sozialforschung*. Zweibrücken: KV Klein.
- Liisa Jaakkimainen¹, R. G. (2014). *Waiting to see the specialist: patient and provider characteristics of wait times from primary to speciality care*.
- Lurås, T. I. (2002). *Waiting Time as a Competitive Device: An Example from General Medical Practice*.

- Prost, R. (2008). *Fragebogen. Ein Arbeitsbuch*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Robin Osborn, C. S. (2013). *The Commonwealth Fund 2013 International Health Policy Survey in Eleven Countries* .
- Sachsen, K. V. (20. 8 2018). www.kvs-sachsen.de. Von <https://www.kvs-sachsen.de/mitglieder/terminvermittlung-foerderungsmodell-neupatienten/servicetelefon-terminvermittlung/> abgerufen
- Schmidt, K. (2007). *Mystery Shopping - Leistungsfähigkeit eines Instruments zur Messung der Dienstleistungsqualität. 'Marktorientiertes Management*. Marburg: Deutscher Universitätsvlg .
- Schreyögg, D. K. (5 2012). Einfluss von Versichertenstatus und Einkommen auf die Wartezeit im ambulanten Bereich . *monitor-versorgungsforschung*, S. 48.
- Zok, K. (2007). *Warten auf den Arzttermin*.

Anhang

Anhang 1: Interviewleitfaden Augenärzte (S.18)

Interviewleitfaden	
Name, Adresse des Arztes	Dr., Straße Hausnummer Ort Postleitzahl
Telefonnummer des Arztes	0XXX /XXXXXX
Datum	XX.XX.2018
Uhrzeit	XX:XX
Anrufversuche	X
Ablauf Testanruf	
Gesprächseinstieg (Grußformel/eigene Vorstellung)	Hallo, mein Name ist Lena Schneider.
Wohnort (die jeweilige Stadt wo FA sich befindet)	Ich komme aus ...
Grund für Anruf	Ich benötige einen Termin bei Dr. ...
Name des überweisenden Arztes / Diagnose auf Überweisung	Ich habe eine Überweisung von meinem Hausarzt Dr. ... mit Diagnose: Lidhyperämie/Lidödem.
Detaillierte Krankheitsbeschreibung	Ich habe rote Augen, welche außerdem jucken. Das untere Augenlid ist leicht geschwollen.
Wie groß sind die Schmerzen? Schmerzenskala 1- 10	Ich habe Schmerzen im Bereich 2.
Zeitraum Schmerzen	Meine Augen brennen/jucken seit 2-3 Tagen. Ich hatte die Sympptome bereits vor 4 Wochen schon mal, diese waren aber nach einem Tag wieder weg.
Alter /Geburtsdatum	Ich bin 31 Jahre alt. Mein Geburtsdatum ist 23.11.1986.
Verfügbarkeit	Da ich berufstätig bin, kann ich immer erst ab 15 Uhr.
Reaktionen bei Terminvereinbarung wenn...	
Variante 1 Sprechstundenhilfe bietet Termin noch am gleichen Tag an.	So kurzfristig klappt das bei mir leider nicht, da ich arbeiten bin.
Variante 2 Sprechstundenhilfe bietet Termin für nächsten Tag an.	Da kann ich leider nicht, da ich da schon einen privaten Termin habe.
Variante 3 Termin innerhalb der nächsten 3 Tage.	Gern, nehme ich den Termin an. Vielen Dank. (<i>Termin annehmen und diesen dann kurz vorher absagen.</i>)
Variante 4 Sprechstundenhilfe bietet Termin in nächsten Wochen an.	Das dauert mir leider zu lange, ich würde es da nochmal bei einem anderen Arzt probieren. Falls ich dort auch nicht eher dran komme, melde ich mich bei Ihnen nochmal und nehme den von ihnen vorgeschlagenen Termin.
Verabschiedung	Danke und Tschüss
Endergebnis	
Arzt erreicht?	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
Wenn Arzt erreicht:	
Nimmt Arzt noch neue Patienten an?	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>

Anhang 2: Interviewleitfaden Hautärzte (S.18)

Interviewleitfaden	
Name, Adresse des Arztes	Dr., Straße Hausnummer Ort Postleitzahl
Telefonnummer des Arztes	0XXX /XXXXXX
Datum	XX.XX.2018
Uhrzeit	XX:XX
Anrufversuche	X
Ablauf Testanruf	
Gesprächseinstieg (Grußformel/eigene Vorstellung)	Hallo, mein Name ist Lena Schneider.
Wohnort (die jeweilige Stadt wo FA sich befindet)	Ich komme aus
Grund für Anruf	Ich benötige einen Termin bei Dr. ...
Name des überweisenden Arztes / Diagnose auf Überweisung	Ich habe eine Überweisung von meinem Hausarzt Dr. Schirmer mit Diagnose Verdacht auf Neurodermitis (atopisches Ekzem)
Detaillierte Krankheitsbeschreibung	Ich habe rote Flecken am Hals und Armbeugen welche jucken und sehr trocken sind.
Wie groß sind die Schmerzen? Schmerzenskala 1- 10	Ich habe Schmerzen im Bereich 3. Die Flecken brennen etwas wenn man sie berührt.
Zeitraum Schmerzen	Das erste mal habe ich diese Flecken vor 3 Monaten bekommen. Dann waren sie 2 Wochen lang weg und jetzt sind sie wieder seit 4 Wochen da.
Alter /Geburtsdatum	Ich bin 31 Jahre alt. Mein Geburtsdatum ist 23.11.1986.
Verfügbarkeit	Da ich berufstätig bin, kann ich immer erst ab 15 Uhr
Reaktionen bei Terminvereinbarung wenn...	
Variante 1 Sprechstundenhilfe bietet Termin noch am gleichen Tag an.	So kurzfristig klappt das bei mir leider nicht, da ich arbeiten bin.
Variante 2 Sprechstundenhilfe bietet Termin für nächsten Tag an.	Da kann ich leider nicht, da ich da schon einen privaten Termin habe.
Variante 3 Termin innerhalb der nächsten 3 Tage.	Gern, nehme ich den Termin an. Vielen Dank. (<i>Termin annehmen und diesen dann kurz vorher absagen.</i>)
Variante 4 Sprechstundenhilfe bietet Termin in nächsten Wochen an.	Das dauert mir leider zu lange, ich würde es da nochmal bei einem anderen Arzt probieren. Falls ich dort auch nicht eher dran komme, melde ich mich bei Ihnen nochmal und nehme den von ihnen vorgeschlagenen Termin.
Verabschiedung	Danke und Tschüss
Endergebnis	
Arzt erreicht?	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
Wenn Arzt erreicht:	
Nimmt Arzt noch neue Patienten an?	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
Termin wann?	

Anhang 3: Interviewleitfaden Neurochirurgen (S.18)

Interviewleitfaden				
Name, Adresse des Arztes	Dr., Straße Hausnummer Ort Postleitzahl			
Telefonnummer des Arztes	0XXX /XXXXXX			
Datum	XX.XX.2018			
Uhrzeit	XX:XX			
Anrufversuche	X			
Ablauf Testanruf				
Gesprächseinstieg (Grußformel/eigene Vorstellung)	Hallo, mein Name ist Lena Schneider.			
Wohnort (die jeweilige Stadt wo FA sich befindet)	Ich komme aus ...			
Grund für Anruf	Ich benötige einen Termin bei Dr. ...			
Name des überweisenden Arztes / Diagnose auf Überweisung	Ich habe eine Überweisung von meinem Hausarzt Dr. ... mit Diagnose Dorsalgie.			
Detaillierte Krankheitsbeschreibung	Ich habe Rückenschmerzen die mich in meiner Bewegungsfähigkeit besonders beim längeren Sitzen auf Arbeit einschränken, speziell die Lendengegend ist betroffen.			
Wie groß sind die Schmerzen? Schmerzenskala 1- 10	Ich habe Schmerzen im Bereich 6. Teilweise ist es so schlimm, das ich nachts nicht schlafen kann.			
Zeitraum Schmerzen	Ich habe die Schmerzen seit ca. einem halben Jahr und sie treten immer wieder 5-6 Mal im Monat auf.			
Alter /Geburtsdatum	Ich bin 31 Jahre alt. Mein Geburtsdatum ist 23.11.1986.			
Verfügbarkeit	Da ich berufstätig bin, kann ich immer erst ab 15 Uhr.			
Reaktionen bei Terminvereinbarung wenn...				
Variante 1 Sprechstundenhilfe bietet Termin noch am gleichen Tag an.	So kurzfristig klappt das bei mir leider nicht, da ich arbeiten bin.			
Variante 2 Sprechstundenhilfe bietet Termin für nächsten Tag an.	Da kann ich leider nicht, da ich da schon einen privaten Termin habe.			
Variante 3 Termin innerhalb der nächsten 3 Tage.	Gern, nehme ich den Termin an. Vielen Dank. (<i>Termin annehmen und diesen dann kurz vorher absagen.</i>)			
Variante 4 Sprechstundenhilfe bietet Termin in nächsten Wochen an.	Das dauert mir leider zu lange, ich würde es da nochmal bei einem anderen Arzt probieren. Falls ich dort auch nicht eher dran komme, melde ich mich bei Ihnen nochmal und nehme den von ihnen vorgeschlagenen Termin.			
Verabschiedung	Danke und Tschüss			
Endergebnis				
Arzt erreicht?	Ja		Nein	
Wenn Arzt erreicht:				
Nimmt Arzt noch neue Patienten an?	Ja		Nein	
Termin wann?				

Anhang 4: Interviewleitfaden Neurologen (S.18)

Interviewleitfaden	
Name, Adresse des Arztes	Dr., Straße Hausnummer Ort Postleitzahl
Telefonnummer des Arztes	0XXX /XXXXXX
Datum	XX.XX.2018
Uhrzeit	XX:XX
Anrufversuche	X
Ablauf Testanruf	
Gesprächseinstieg (Grußformel/eigene Vorstellung)	Hallo, mein Name ist Lena Schneider.
Wohnort (die jeweilige Stadt wo FA sich befindet)	Ich komme aus
Grund für Anruf	Ich benötige einen Termin bei Dr.
Name des überweisenden Arztes / Diagnose auf Überweisung	Ich habe eine Überweisung von meinem Hausarzt Dr. ... mit Diagnose Polyneuropathie.
Detaillierte Krankheitsbeschreibung	Ich leide unter Kribbeln und Muskelkrämpfen, sowie Schmerzen in Beinen und Füßen. Oft fühlen sich meine Beine auch taub an.
Wie groß sind die Schmerzen? Schmerzenskala 1- 10	Ich habe Schmerzen im Bereich 5.
Zeitraum Schmerzen	Ich habe die Schmerzen seit ca. einem viertel Jahr und sie treten 2 bis 3 mal pro Woche auf.
Alter /Geburtsdatum	Ich bin 31 Jahre alt. Mein Geburtsdatum ist 23.11.1988.
Verfügbarkeit	Da ich berufstätig bin, kann ich immer erst ab 15 Uhr.
Reaktionen bei Terminvereinbarung wenn...	
Variante 1 Sprechstundenhilfe bietet Termin noch am gleichen Tag an.	So kurzfristig klappt das bei mir leider nicht, da ich arbeiten bin.
Variante 2 Sprechstundenhilfe bietet Termin für nächsten Tag an.	Da kann ich leider nicht, da ich da schon einen privaten Termin habe.
Variante 3 Termin innerhalb der nächsten 3 Tage.	Gern, nehme ich den Termin an. Vielen Dank. (<i>Termin annehmen und diesen dann kurz vorher absagen.</i>)
Variante 4 Sprechstundenhilfe bietet Termin in nächsten Wochen an.	Das dauert mir leider zu lange, ich würde es da nochmal bei einem anderen Arzt probieren. Falls ich dort auch nicht eher dran komme, melde ich mich bei Ihnen nochmal und nehme den von ihnen vorgeschlagenen Termin.
Verabschiedung	Danke und Tschüss
Endergebnis	
Arzt erreicht?	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
Wenn Arzt erreicht:	
Nimmt Arzt noch neue Patienten an?	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
Termin wann?	

Anhang 5: Interviewleitfaden Orthopäden (S.18)

Interviewleitfaden				
Name, Adresse des Arztes	Dr. ... , Straße Hausnummer Ort Postleitzahl			
Telefonnummer des Arztes	0XXX /XXXXXX			
Datum	XX.XX.2018			
Uhrzeit	XX:XX			
Anrufversuche	X			
Ablauf Testanruf				
Gesprächseinstieg (Grußformel/eigene Vorstellung)	Hallo, mein Name ist Lena Schneider.			
Wohnort (die jeweilige Stadt wo FA sich befindet)	Ich komme aus ...			
Grund für Anruf	Ich benötige einen Termin bei Dr. ...			
Name des überweisenden Arztes / Diagnose auf Überweisung	Ich habe eine Überweisung von meinem Hausarzt Dr. ... mit Diagnose HWS Syndrom. .			
Detaillierte Krankheitsbeschreibung	Ich habe Rückenschmerzen. Besonders schlimm ist es im Nacken. Die Schmerzen im Nacken führen dazu das ich vermehrt Kopfschmerzen habe.			
Wie groß sind die Schmerzen? Schmerzenskala 1- 10	Ich habe Schmerzen im Bereich 5.			
Zeitraum Schmerzen	Ich habe die Schmerzen seit ca. einem Monat und sie treten 2 bis 3 mal pro Woche auf.			
Alter /Geburtsdatum	Ich bin 31 Jahre alt. Mein Geburtsdatum ist 23.11.1986.			
Verfügbarkeit	Da ich berufstätig bin, kann ich immer erst ab 15 Uhr.			
Reaktionen bei Terminvereinbarung wenn...				
Variante 1 Sprechstundenhilfe bietet Termin noch am gleichen Tag an.	So kurzfristig klappt das bei mir leider nicht, da ich arbeiten bin.			
Variante 2 Sprechstundenhilfe bietet Termin für nächsten Tag an.	Da kann ich leider nicht, da ich da schon einen privaten Termin habe.			
Variante 3 Termin innerhalb der nächsten 3 Tage.	Gern, nehme ich den Termin an. Vielen Dank. (<i>Termin annehmen und diesen dann kurz vorher absagen.</i>)			
Variante 4 Sprechstundenhilfe bietet Termin in nächsten Wochen an.	Das dauert mir leider zu lange, ich würde es da nochmal bei einem anderen Arzt probieren. Falls ich dort auch nicht eher dran komme, melde ich mich bei Ihnen nochmal und nehme den von ihnen vorgeschlagenen Termin.			
Verabschiedung	Danke und Tschüss			
Endergebnis				
Arzt erreicht?	Ja		Nein	
Wenn Arzt erreicht:				
Nimmt Arzt noch neue Patienten an?	Ja		Nein	
Termin wann?				

Anhang 6: Interviewleitfaden Radiologen (S.18)

Interviewleitfaden				
Name, Adresse des Arztes	Dr., Straße Hausnummer Ort Postleitzahl			
Telefonnummer des Arztes	0XXX /XXXXXX			
Datum	XX.XX.2018			
Uhrzeit	XX:XX			
Anrufversuche	X			
Ablauf Testanruf				
Gesprächseinstieg (Grußformel/eigene Vorstellung)	Hallo, mein Name ist Lena Schneider.			
Wohnort (die jeweilige Stadt wo FA sich befindet)	Ich komme aus ...			
Grund für Anruf	Ich benötige einen Termin bei Dr. ...			
Name des überweisenden Arztes / Diagnose auf Überweisung	Ich habe eine Überweisung von meinem Orthopäden Dr. ... mit Diagnose Abklärung Arthrose MRT Patella rechts			
Detaillierte Krankheitsbeschreibung	Ich habe Schmerzen im vorderen Teil meines Knies. Besonders zu spüren ist es wenn ich aus der Sitzposition aufstehe oder eine Treppe hinunter gehe.			
Wie groß sind die Schmerzen? Schmerzenskala 1- 10	Ich habe Schmerzen im Bereich 6.			
Zeitraum Schmerzen	Ich habe die Schmerzen seit ca. einem viertel Jahr und sie treten auf sobald ich das Knie belaste, sei es Sport oder spazieren.			
Alter /Geburtsdatum	Ich bin 31 Jahre alt. Mein Geburtsdatum ist 23.11.1986.			
Verfügbarkeit	Da ich berufstätig bin, kann ich immer erst ab 15 Uhr.			
Reaktionen bei Terminvereinbarung wenn...				
Variante 1 Sprechstundenhilfe bietet Termin noch am gleichen Tag an.	So kurzfristig klappt das bei mir leider nicht, da ich arbeiten bin.			
Variante 2 Sprechstundenhilfe bietet Termin für nächsten Tag an.	Da kann ich leider nicht, da ich da schon einen privaten Termin habe.			
Variante 3 Termin innerhalb der nächsten 3 Tage.	Gern, nehme ich den Termin an. Vielen Dank. (<i>Termin annehmen und diesen dann kurz vorher absagen.</i>)			
Variante 4 Sprechstundenhilfe bietet Termin in nächsten Wochen an.	Das dauert mir leider zu lange, ich würde es da nochmal bei einem anderen Arzt probieren. Falls ich dort auch nicht eher dran komme, melde ich mich bei Ihnen nochmal und nehme den von ihnen vorgeschlagenen Termin.			
Verabschiedung	Danke und Tschüss			
Endergebnis				
Arzt erreicht?	Ja		Nein	
Wenn Arzt erreicht:				
Nimmt Arzt noch neue Patienten an?	Ja		Nein	
Termin wann?				

Anhang 7: Auswertung SPSS Annahme Gesamt (S.19)

Gesamt alle Fachärzte		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	33	22	22	22
	ja	117	78	78	100
	Gesamt	150	100	100	
Augenärzte		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	12	48	48	48
	ja	13	52	52	100
	Gesamt	25	100	100	
Hautärzte		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	6	24	24	24
	ja	19	76	76	100
	Gesamt	25	100	100	
Neurochirurgen		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	4	16	16	16
	ja	21	84	84	100
	Gesamt	25	100	100	
Neurologen		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	10	40	40	40
	ja	15	60	60	100
	Gesamt	25	100	100	
Orthopäden		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	2	8	8	8
	ja	23	92	92	100
	Gesamt	25	100	100	
Radiologen		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	ja	25	100	100	100

Anhang 8: Auswertung SPSS Fachärzte gesamt (S.18)**Statistiken**

In wieviel Wochen bekommt Patient Termin?

N	Gültig	115
	Fehlend	35
Mittelwert		8,39
Standardfehler des Mittelwertes		,533
Median		8,00
Modus		3
Standardabweichung		5,720
Varianz		32,714
Minimum		1
Maximum		29

In wieviel Wochen bekommt Patient Termin?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	1	7	4,7	6,1	6,1
	2	6	4,0	5,2	11,3
	3	15	10,0	13,0	24,3
	4	8	5,3	7,0	31,3
	5	10	6,7	8,7	40,0
	6	7	4,7	6,1	46,1
	7	4	2,7	3,5	49,6
	8	4	2,7	3,5	53,0
	9	8	5,3	7,0	60,0
	10	10	6,7	8,7	68,7
	11	6	4,0	5,2	73,9
	12	4	2,7	3,5	77,4
	13	4	2,7	3,5	80,9
	14	8	5,3	7,0	87,8
	15	3	2,0	2,6	90,4
	16	4	2,7	3,5	93,9
	19	2	1,3	1,7	95,7
	20	1	,7	,9	96,5
	21	2	1,3	1,7	98,3
29	2	1,3	1,7	100,0	
Gesamt		115	76,7	100,0	
Fehlend	keine Annahme	35	23,3		
Gesamt		150	100,0		

Anhang 9: Auswertung SPSS Augenärzte (S.18)**Statistiken**

In wieviel Wochen bekommt Patient
Termin?

N	Gültig	13
	Fehlend	12
Mittelwert		11,38
Median		11,00
Modus		11
Standardabweichung		7,113
Varianz		50,590
Minimum		1
Maximum		29

In wieviel Wochen bekommt Patient Termin?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	1	2	8,0	15,4	15,4
	5	1	4,0	7,7	23,1
	10	1	4,0	7,7	30,8
	11	3	12,0	23,1	53,8
	12	1	4,0	7,7	61,5
	13	1	4,0	7,7	69,2
	14	2	8,0	15,4	84,6
	16	1	4,0	7,7	92,3
	29	1	4,0	7,7	100,0
	Gesamt		13	52,0	100,0
Fehlend	keine Annahme	12	48,0		
Gesamt		25	100,0		

Anhang 10: Auswertung SPSS Hautärzte (S.18)**Statistiken**

In wieviel Wochen bekommt Patient Termin?

N	Gültig	17
	Fehlend	8
Mittelwert		12,35
Standardfehler des Mittelwertes		1,616
Median		11,00
Modus		8 ^a
Standardabweichung		6,661
Varianz		44,368
Minimum		2
Maximum		29

a. Mehrere Modi vorhanden. Der kleinste Wert wird angezeigt.

In wieviel Wochen bekommt Patient Termin?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	2	1	4,0	5,9	5,9
	4	1	4,0	5,9	11,8
	7	1	4,0	5,9	17,6
	8	2	8,0	11,8	29,4
	9	2	8,0	11,8	41,2
	10	1	4,0	5,9	47,1
	11	1	4,0	5,9	52,9
	13	1	4,0	5,9	58,8
	14	2	8,0	11,8	70,6
	15	1	4,0	5,9	76,5
	16	1	4,0	5,9	82,4
	20	1	4,0	5,9	88,2
	21	1	4,0	5,9	94,1
	29	1	4,0	5,9	100,0
	Gesamt		17	68,0	100,0
Fehlend	keine Annahme	8	32,0		
Gesamt		25	100,0		

Anhang 11: Auswertung SPSS Neurochirurgen (S.18)**Statistiken**

In wieviel Wochen bekommt Patient Termin?

N	Gültig	21
	Fehlend	4
Mittelwert		5,86
Standardfehler des Mittelwertes		,614
Median		5,00
Modus		3
Standardabweichung		2,816
Varianz		7,929
Minimum		3
Maximum		14

In wieviel Wochen bekommt Patient Termin?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	3	5	20,0	23,8	23,8
	4	3	12,0	14,3	38,1
	5	3	12,0	14,3	52,4
	6	3	12,0	14,3	66,7
	7	2	8,0	9,5	76,2
	8	2	8,0	9,5	85,7
	9	1	4,0	4,8	90,5
	10	1	4,0	4,8	95,2
	14	1	4,0	4,8	100,0
	Gesamt		21	84,0	100,0
Fehlend	keine Annahme	4	16,0		
Gesamt		25	100,0		

Anhang 12: Auswertung SPSS Neurologen (S.18)**Statistiken**

In wieviel Wochen bekommt Patient Termin?

N	Gültig	16
	Fehlend	9
Mittelwert		13,19
Standardfehler des Mittelwertes		1,026
Median		12,50
Modus		9
Standardabweichung		4,102
Varianz		16,829
Minimum		7
Maximum		21

In wieviel Wochen bekommt Patient Termin?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	7	1	4,0	6,3	6,3
	9	3	12,0	18,8	25,0
	10	1	4,0	6,3	31,3
	11	1	4,0	6,3	37,5
	12	2	8,0	12,5	50,0
	13	1	4,0	6,3	56,3
	14	1	4,0	6,3	62,5
	15	2	8,0	12,5	75,0
	16	1	4,0	6,3	81,3
	19	2	8,0	12,5	93,8
	21	1	4,0	6,3	100,0
	Gesamt	16	64,0	100,0	
Fehlend	keine Annahme	9	36,0		
	Gesamt	25	100,0		

Anhang 13: Auswertung SPSS Orthopäden (S.18)**Statistiken**

In wieviel Wochen bekommt Patient Termin?

N	Gültig	23
	Fehlend	2
Mittelwert		8,00
Standardfehler des Mittelwertes		,841
Median		9,00
Modus		10
Standardabweichung		4,034
Varianz		16,273
Minimum		1
Maximum		16

In wieviel Wochen bekommt Patient Termin?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	1	1	4,0	4,3	4,3
	3	1	4,0	4,3	8,7
	4	3	12,0	13,0	21,7
	5	4	16,0	17,4	39,1
	6	2	8,0	8,7	47,8
	9	2	8,0	8,7	56,5
	10	5	20,0	21,7	78,3
	11	1	4,0	4,3	82,6
	13	1	4,0	4,3	87,0
	14	2	8,0	8,7	95,7
	16	1	4,0	4,3	100,0
	Gesamt	23	92,0	100,0	
Fehlend	keine Annahme	2	8,0		
Gesamt		25	100,0		

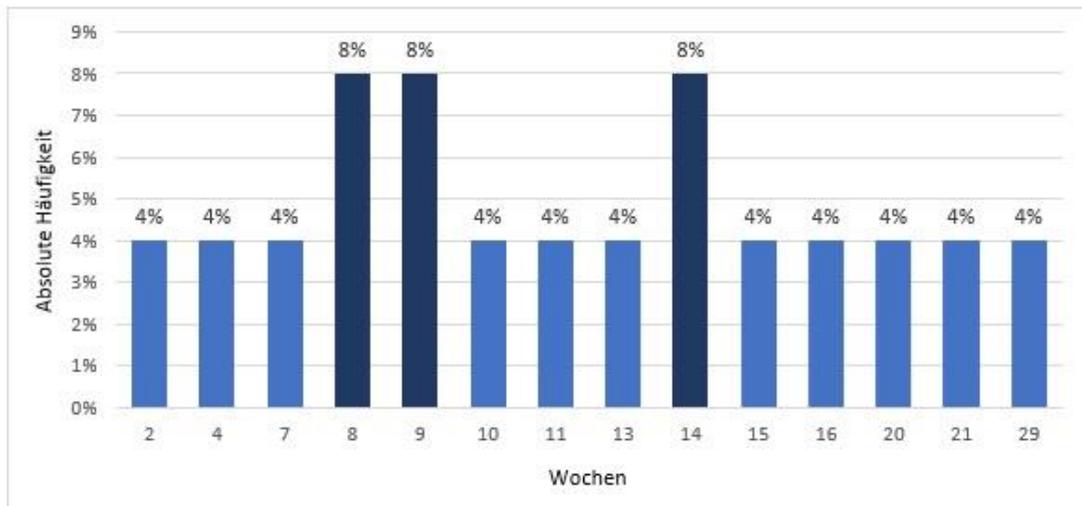
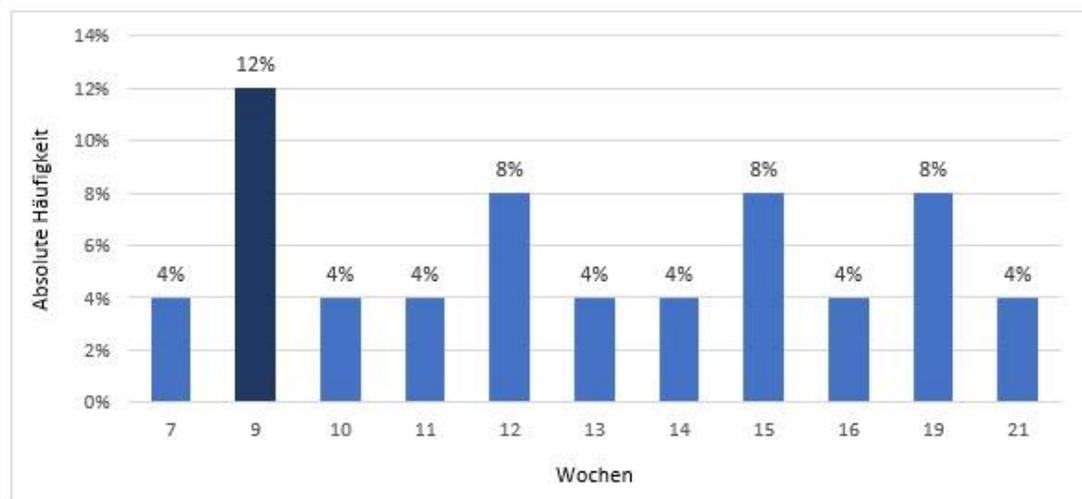
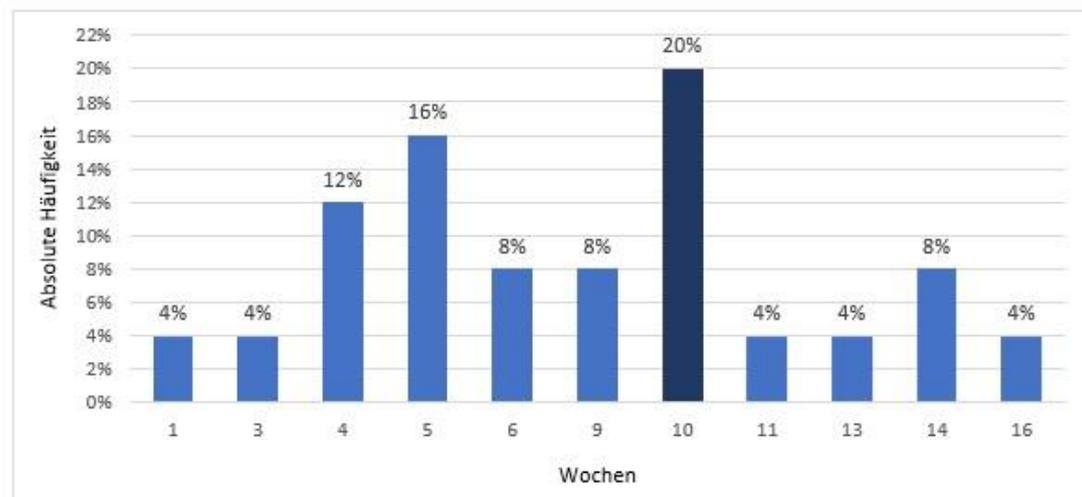
Anhang 14: Auswertung SPSS Radiologen (S.18)**Statistiken**

In wieviel Wochen bekommt Patient Termin?

N	Gültig	25
	Fehlend	0
Mittelwert		4,00
Standardfehler des Mittelwertes		,648
Median		3,00
Modus		3
Standardabweichung		3,240
Varianz		10,500
Minimum		1
Maximum		13

In wieviel Wochen bekommt Patient Termin?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	1	4	16,0	16,0	16,0
	2	4	16,0	16,0	32,0
	3	9	36,0	36,0	68,0
	4	1	4,0	4,0	72,0
	5	2	8,0	8,0	80,0
	6	2	8,0	8,0	88,0
	10	1	4,0	4,0	92,0
	12	1	4,0	4,0	96,0
	13	1	4,0	4,0	100,0
	Gesamt		25	100,0	100,0

Anhang 15: Häufigkeitsverteilung Hautärzte (S.18)**Anhang 16: Häufigkeitsverteilung Neurologen (S.21)****Anhang 17: Häufigkeitsverteilung Orthopäden (S.21)**

Anhang 18: Übersicht Erreichbarkeit Excel (S.22)

FA-Gruppe	Anzahl erreichter AP beim 1. mal in Prozent	Anzahl erreichter AP beim 2. mal in Prozent	Anzahl erreichter AP beim 2. mal in Prozent	Nicht erreicht
Augenärzte	52%	20%	28%	24%
Hautärzte	48%	36%	16%	24%
Neurochirurgen	44%	40%	16%	10%
Neurologen	40%	48%	12%	12%
Orthopäden	24%	48%	28%	26%
Radiologen	80%	16%	4%	4%

Anhang 19: Übersicht regionale Unterschiede Excel (S.23)

	< 100.000 Einwohner	
	Kleinstadt/Mittelstadt	Großstadt
Kleinstadt/Mittelstadt	< 100.000 Einwohner	
Großstadt	> 100.000 Einwohner	
Termin innerhalb der Sprechstunde	97%	77%
Separate Telefonzeiten für Termin	4%	23%

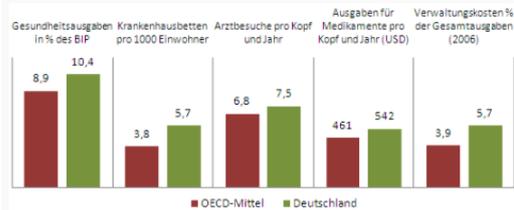
Anhang 20: Akutsprechstunde SPSS (S.23)

Gesamt		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Ja	7	4,7	4,7	4,7
	trifft nicht zu	143	95,3	95,3	100
	Gesamt	150	100	100	
Orthopäden		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	
Gültig	Ja	2	8	8	8
	trifft nicht zu	23	92	92	100
	Gesamt	25	100	100	
Hautärzte		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	
Gültig	Ja	5	20	20	20
	trifft nicht zu	20	80	80	100
	Gesamt	25	100	100	

Anhang 21: Internetquelle (S.9)

Trotz eines erheblichen Rückgangs in den vergangenen Jahren hat Deutschland im Verhältnis zur Bevölkerung sehr viele **Krankenhausbetten**. Auf 1.000 Einwohner kommen hier 5,7 Krankenhausbetten, im OECD-Schnitt sind es 3,8 Betten ([Grafik](#)). Das deutlich dünner besiedelte und damit schwerer zu versorgende Schweden kommt mit 2,1 Krankenhausbetten je 1000 Einwohner aus.

Deutschland hat bezogen auf die Bevölkerung nach Österreich und Frankreich die höchste Zahl an **Krankenhauseinweisungen** (227 je 1000 Einwohner, OECD-Mittel 158, Niederlande 109) und nach Japan die längsten **Krankenhausaufenthalte** (7,8 Tage, OECD-Mittel 6,5 Tage, Dänemark 3,5 Tage) in der OECD.



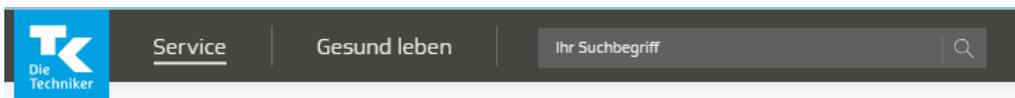
Die Gesamtausgaben für **Medikamente** liegen pro Kopf kaufkraftbereinigt um 17 Prozent über dem OECD-Schnitt ([Grafik](#)). Die von den Krankenkassen finanzierten Kosten für Medikamente sind mit die höchsten in der OECD.

Mit 1,5 Allgemeinmedizinern je 1000 Einwohner hat Deutschland eine deutlich höhere **Ärztedichte** als die OECD-Länder im Schnitt (0,9 Allgemeinmediziner je 1000 Einwohner, [Grafik](#)). Regional sind die Ärzte in Deutschland gleichmäßiger verteilt als in fast allen anderen OECD-Ländern, für die diese Daten verfügbar sind. Die Fachärztdichte liegt mit 2,0 je 1000 Einwohnern etwas über dem OECD-Schnitt von 1,8.

Mit 7,5 **Arztbesuche** pro Jahr pro Einwohner gehen den Menschen in Deutschland etwas häufiger zum Arzt als im OECD-Mittel (6,8 Arztbesuche pro Einwohner pro Jahr). Allerdings hat in Deutschland die Zahl der Arztbesuche so schnell zugenommen wie in fast keinem anderen OECD-Land ([Grafik](#)).

Die **Bruttoeinkommen** der selbständigen Allgemeinmediziner liegen nach Abzug der Praxiskosten in Deutschland beim 3,3-fachen des Durchschnittslohns. Das ist nach Großbritannien, Mexiko und den USA das höchste relative Einkommen in den 13 OECD-Ländern, für die diese Daten erhältlich sind. Selbstständige Fachärzte verdienen in Deutschland das 4,1-fache des Durchschnittslohns. Dieser Wert wird in acht OECD-Länder übertroffen.

Anhang 22: Internetquelle (S.14)



[Leistungen und Mitgliedschaft](#) / ... / [Services bei Krankheit](#)

Arzttermin vereinbaren? Wir erledigen das für Sie!

🕒 eine Minute Lesezeit

Nutzen Sie unseren Online-Service oder rufen Sie uns an, wenn Sie sich vom TK-TerminService bei der Vereinbarung eines Arzttermins unterstützen lassen wollen - zum Beispiel weil Sie keine Zeit haben, sich selbst um einen Arzttermin zu kümmern oder keinen geeigneten Facharzt finden.

Das [Formular für die Anfrage](#) finden Sie in "Meine TK".

Alternativ erreichen Sie uns auch telefonisch:

Telefon: **040 - 46 06 61 92 10** (montags bis freitags von 7 bis 22 Uhr)

Der TK-TerminService ist für TK-Versicherte selbstverständlich **kostenlos**.

Anhang 23: Internetquelle (S.15)

Anhang 24: Internetquelle (S.17)

Freie Arztwahl

Versicherte in der Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) können in Deutschland grundsätzlich die sie behandelnden Ärzte frei wählen. Das ist nicht selbstverständlich, denn in vielen europäischen Ländern gilt das Prinzip der freien Arztwahl nicht oder nur sehr eingeschränkt.

Allerdings gibt es auch in Deutschland Einschränkungen. So können in der GKV regelmäßig nur die an der vertragsärztlichen Versorgung teilnehmenden Ärzte beziehungsweise Zahnärzte frei gewählt werden. Andere Ärzte dürfen nur im Notfall in Anspruch genommen werden. Vorgesehen ist zudem, dass die Versicherten den Arzt innerhalb eines Kalendervierteljahres nur beim Vorliegen eines wichtigen Grundes wechseln sollen.

Ein Sonderfall ist die hausarztzentrierte Versorgung. Hier ist die freie Arztwahl eingeschränkt. Versicherte, die an der hausarztzentrierten Versorgung teilnehmen, verpflichten sich gegenüber ihrer Krankenkasse, ambulante fachärztliche Behandlungen nur nach Überweisung durch den von ihnen gewählten Hausarzt (Ausnahmen gelten für die Inanspruchnahme von Augen- und Frauenärzten) zu nutzen.

Anhang 25: Internetquelle (S.17)

Sie befinden sich hier: [Startseite](#) » [Mitglieder](#) » [Terminvermittlung/ Förderungsmodell Neupatienten](#) » [ServiceTelefon Terminvermittlung](#)



KASSENÄRZTLICHE VEREINIGUNG SACHSEN
KÖRPERSCHAFT DES ÖFFENTLICHEN RECHTS

ServiceTelefon Terminvermittlung

Gemäß den Bestimmungen des SGB V in der Fassung GKV-VSG wurden durch die Kassenärztlichen Vereinigungen mit Wirkung zum 23.01.2016 Terminalservicestellen für die Vermittlung von Facharztterminen eingerichtet.

Durch die KV Sachsen wurde bereits seit November 2014 ein ServiceTelefon Terminvermittlung betrieben und wird auf Basis der Anlage 28 des Bundesmantelvertrages-Ärzte fortgeführt.

Gesamtpaket Gesamtvergütung

Die KV Sachsen und die sächsischen gesetzlichen Krankenkassen haben im Gesamtpaket zur jeweils gültigen morbiditätsbedingten Gesamtvergütung vereinbart, das mit der Einführung des ServiceTelefon Terminvermittlung in Verbindung stehenden Neupatientenmodell und das A-B-C-Modell zur Überweisungssteuerung, finanziell zu fördern.

A-B-C-Modell zur Überweisungssteuerung

Grundlage bildet die bereits ab 3. November 2014 wirkende Pflicht zur Kennzeichnung der medizinischen Dringlichkeit (behandlungsbedürftig binnen vier Wochen) vom Überweisungsaussteller an den fachärztlichen Versorgungsbereich mittels der genannten Buchstaben. Sie ist in der Abrechnungsordnung verankert und ist unverzichtbar für eine sinnvolle Terminvermittlung.

- **A: Behandlung sofort**
Vermittlung sollte direkt durch den Hausarzt/überweisenden Arzt erfolgen
- **B: Behandlungsbedarf innerhalb von vier Wochen**
Bagatellerkrankung oder verschiebbare Routineuntersuchung liegt nicht vor
- **C: kein Behandlungsbedarf innerhalb von vier Wochen**
Bagatellerkrankung, verschiebbare Routineuntersuchung oder sonstige Erkrankung

Bitte tragen Sie im Feld „Auftrag“ vorangestellt „A“ oder „B“ oder „C“ ein.

Dieses sächsische Modell stärkt auch die Rolle des Hausarztes, der in der Regel die Überweisung ausstellt und die **Dringlichkeit** festlegt.