Frage zu Projekt:

SHARElife – Healthcare Module

Thema der Frage:

Gesundheit/ Arztbesuche & Behandlungen

Konstrukt:

Verzicht auf medizinische Leistungen aufgrund zu langer Wartezeiten

Fragetext:

Haben Sie jemals auf einen Arztbesuch oder eine Behandlung verzichtet, weil Sie zu lange auf einen Termin warten mussten?

Antwortkategorien:

Ja
Nein

Eingesetzte kognitive Technik/en:

General Probing, Specific Probing, Emergent Probing

Befund zur Frage:

Vier Testpersonen (TP 01, 02, 09, 10) geben an, dass sie schon einmal aufgrund zu langer Wartezeiten auf einen Termin auf einen Arztbesuch oder eine Behandlung verzichtet haben. Die übrigen sechs Testpersonen beantworteten die Frage mit "Nein".

Diese sechs Testpersonen wurden im Anschluss gefragt, ob für sie die Wartezeit auf einen Termin noch nie zu lang oder ob eine Behandlung noch nie verzichtbar gewesen sei. Fünf Testpersonen (TP 03, 04, 06, 07, 08) erklären, dass für sie die Wartezeit noch nie zu lang war. Für Testperson 04 war zusätzlich auch noch keine Behandlung verzichtbar, weswegen sie auf Arztbesuche trotz langer Wartezeit noch nie verzichtet habe. Aus einer spontanen Äußerung von Testperson 07 geht hervor, dass sie das "lange auf einen Termin warten" anders versteht als die übrigen Testpersonen. Sie bezieht das lange Warten auf die Wartezeit in der Arztpraxis, bis sie schließlich drankommt: "*Nein. Und*

selbst wenn, das muss man einkalkulieren. Mir ist es auch schon passiert beim Augenarzt. Da hatte ich einen Termin um 10 Uhr und musste länger warten. Ich kann nicht darauf pochen, dass um 10:02 Uhr dann die Behandlung beginnt" (TP 07). Testperson 04 gibt an, dass sie bisher noch nie auf eine Behandlung verzichtet habe, denn "*dann muss es ja behandelt werden. Da kann ich ja nicht verzichten*" (TP 06). Auch Testperson 04 erklärt, dass sie immer zum Arzt gegangen sei, wenn sie sich einmal dazu entschlossen hätte. Bei Vorsorgeuntersuchungen wäre eine lange Wartezeit auf einen Termin für sie akzeptabel, aber wenn es etwas Dringendes sei, "*. . . dann gehe ich einfach hin und mache ein bisschen Druck wegen eines Termins*" (TP 04).

Die Testpersonen, die noch nie auf einen Termin verzichtet haben, wurden darüber hinaus gefragt, bei welcher Art von Behandlung sie generell mehr Zeit einplanen, um einen Termin zu bekommen. Drei Testpersonen nennen hier Termine bei *Orthopäden* (TP 03, 05, 07). Termine bei folgenden Ärzten wurden jeweils einmal genannt: *Kardiologe* (TP 05), *Hausarzt* (TP 05), *Zahnarzt* (TP 06) und *Augenarzt* (TP 06). Testperson 04 antwortet auf diese Frage, dass sie generell bei "*Vorsorgeuntersuchungen*" mehr Wartezeit für einen Termin einplanen würde.

Die vier Testpersonen, die Frage 3 mit "Ja" beantwortet haben, wurden gebeten, ihre Antwort näher zu erläutern und anzugeben, um was für einen Arzt es sich dabei gehandelt habe. Aus den Erläuterungen von Testperson 02 wird deutlich, dass sie sich bei der Beantwortung auf keinen konkreten Arzttermin bezogen hat, sondern auf die Terminfindung bei Ärzten im Allgemeinen. Als Beispiel wählt sie Termine für ein Hautscreening. Wenn sie mehr als zwei Monate auf einen Termin warten müsse, verzichte sie bzw. suche sich einen anderen Arzt, bei dem die Untersuchung früher vorgenommen werden könnte. Sie bezieht sich hier aber auch nur auf Vorsorgeuntersuchungen. Auch Testperson 10 schildert, dass sie auf Vorsorge- bzw. Kontrolluntersuchungen (Ultraschalluntersuchung von Lipomen) verzichtet habe, nachdem sie bei einer solchen Untersuchung bereits einmal über zwei Stunden im Wartezimmer trotz Termin warten musste. Diese Kontrolluntersuchungen sollten nach eigener Aussage alle zwei Jahre durchgeführt werden. Die Testperson gab an, sie habe nie wieder eine solche durchführen lassen, da sie nicht bereit gewesen wäre, noch einmal so viel Zeit im Wartezimmer zu verbringen. Insgesamt wurde die Behandlung zudem von der Testperson als unwichtig bewertet, da keine akuten Beschwerden vorlagen. Der generelle Verzicht auf die Kontrolluntersuchungen resultiert hier aus dem Zusammenspiel der drei Faktoren Wartezeit, Relevanz und Aufwand.

Die Testpersonen 01 und 09 berichten an dieser Stelle von Terminen bei Orthopäden. In beiden Fällen handelte es sich um akute Behandlungen ("*Ich hatte Schmerzen.*", TP 09). Testperson 09 hätte sechs Wochen auf einen Termin zur Behandlung der Schmerzen warten müssen, was ihr zu lang erschien. Sie habe sich daraufhin "*einen anderen Weg gesucht*" (TP 09) und eine andere Arztpraxis aufgesucht. Testperson 01 schildert, dass sie nach vierstündiger Wartezeit trotz Termin bei einem Orthopäden gegangen sei und dann einen neuen Termin vereinbart hätte, auf den sie dann weitere vier Wochen warten musste.

Anhand der Antworten der Testpersonen, die mit "Ja" geantwortet haben, wird auch hier deutlich, dass sich einige beim Beantworten der Nachfragen lediglich auf die Wartezeit in der Arztpraxis beziehen, nicht aber generell auf die Wartezeit auf einen Termin.

Abschließend wollten wir von den vier Personen, die diese Frage mit "Ja" beantwortet haben, wissen, ab wann sie eine Wartezeit als "zu lang" betrachten. Die Antworten zeigen, dass hier eine Unterscheidung zwischen Wartezeit auf einen Termin bei akuten Beschwerden und Wartezeit auf Vorsorgeuntersuchungen vorgenommen wird. Testperson 10 äußert sich diesbezüglich nicht mit einer Angabe von Tagen oder Wochen. Für sie ist es vor allem sehr wichtig, dass die eigentliche Wartezeit in der Praxis, wenn man einen Termin hat, nicht mehr als 30 Minuten beträgt. Auf Nachfrage des Testleiters ("*Und wenn man Ihnen bei der Terminvereinbarung mitteilen würde, dass Sie vier Wochen warten müssten?*") sagt Testperson 10, dass längere Wartezeiten auf einen Termin, bei dem es nicht um akute Beschwerden geht, für sie kein Problem darstellen. In Bezug auf akute Beschwerden macht nur Testperson 01 eine Angabe (8 Tage). Bei Vorsorgeterminen ist die Wartezeit für Testperson 08 ab 14 Tagen, für Testperson 09 ab sechs Wochen und für Testperson 02 ab acht Wochen "zu lang".

Auch bei dieser Frage berichten die beiden Testpersonen, die privat krankenversichert sind, dass sie noch nie auf einen auf einen Arztbesuch oder eine Behandlung verzichtet haben, weil Sie zu lange auf einen Termin warten mussten, da sie immer zeitnah einen Termin bekämen: "*Es gibt Patienten erster und zweiter Klasse, also vielmehr die Pflichtversicherten. Das finde ich nicht gerecht. Ich meine, es ist schön, dass wenn man als Privatpatient zum Arzt kommt und kriegt sofort einen Termin und ich habe das selbst schon erlebt. Ich wollte beim Orthopäden einen Termin machen und dann hieß es, erst in 3 Monaten und da habe ich nicht reagiert und bin stehen geblieben und dann wurde ich gefragt, wie sind Sie denn versichert. Wenn man dann sagt privat, dann kommt das andere Buch hervor und siehe da, innerhalb von zwei Tagen hatte ich einen Termin.*" (TP 07).

Empfehlungen:

Aus der Frage geht nicht eindeutig hervor, dass die lange Wartezeit auf die Zeit zwischen der Terminvereinbarung und dem tatsächlichen Termin bezogen ist und nicht auf die Zeit, die man in der Praxis warten muss, bis die Behandlung tatsächlich beginnt, obwohl man einen Termin hatte. Daher empfehlen wir, die Frage dahingehend umzuformulieren:

Haben Sie jemals auf einen Arztbesuch oder eine Behandlung verzichtet, weil die Wartezeit bis zum nächstmöglichen Termin beim Arzt zu lang war? Es geht hier nicht um die Wartezeit auf die Behandlung im Wartezimmer, sondern um die Terminvereinbarung für einen Arztbesuch.

Darüber hinaus empfehlen wir, bei den Fragen 1 und 3 explizit darauf hinzuweisen, dass die Befragten keine Zahnarztbesuche oder -behandlungen berücksichtigen sollen.