



## Arzt-Patienten-Verhältnis: So zufrieden sind die Deutschen mit ihrem Doktor

Studie: Arzt und Patient auf Augenhöhe? Deutschlands Patienten wollen mitreden .....	2
Die Deutschen: ein chronisch krankes Volk? .....	5
"Der Doktor wird's schon richten": Jeder dritte Erwachsene fühlt sich nicht selbst für seine Gesundheit verantwortlich .....	8
Der Praxis-Alltag im Praxis-Test: Sind gesetzlich Versicherte tatsächlich Patienten zweiter Klasse? .....	11
Arzt und Patient: gleichberechtigte Partner? Jeder fünfte Patient will stärker mitentscheiden .....	14
Deutschland in Dauerbehandlung – Fast jeder Zweite geht einmal im Monat zum Arzt.....	16
Studie zur Gesundheit zeigt: Frauen vertrauen auf sich selbst – Männer auf andere.....	18
Der Hausarzt: Ansprechpartner "Nummer eins" .....	21
Arzt oder Ärztin: Sind Frauen die besseren Mediziner? .....	23
Arzneimittel-Nebenwirkungen: Jeder fünfte Patient fühlt sich schlecht informiert.....	25
Patienten wollen mehr mitreden: TK-Klinikführer bietet ihnen Informationsgrundlage.....	28
Der Patient als Partner des Arztes – Halbgötterdämmerung? Interview mit Prof. Martin Härter, Universitätsklinikum Freiburg.....	30
Krankenkasse unterstützt Patienten bei Behandlungsfehlern .....	34
Mammografie-Screening: Sinnvolle Früherkennung oder Panikmache? Jede fünfte Frau fühlt sich unzureichend informiert.....	36
Kurzmeldungen .....	38

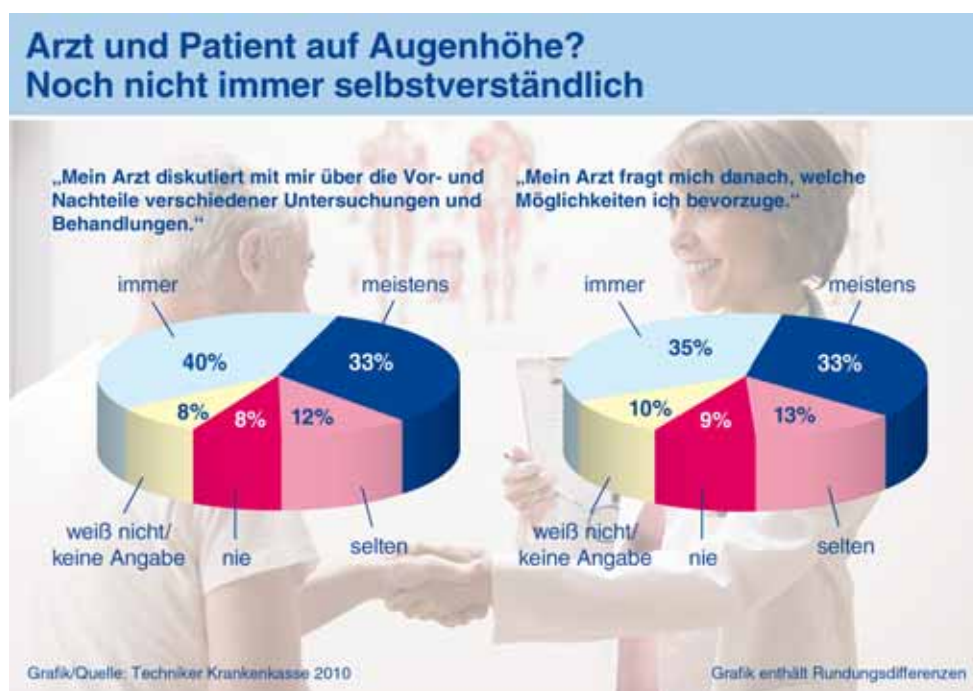
### Hinweis für die Redaktionen:

Einige Illustrationsvorschläge zum Thema haben wir in dieses Dokument eingefügt. Diese und andere Motive stehen Ihnen ebenso wie Fotos der zitierten Experten honorarfrei unter Angabe der Quelle "Techniker Krankenkasse" zur Verfügung. Download: [www.presse.tk-online.de](http://www.presse.tk-online.de)

## Studie: Arzt und Patient auf Augenhöhe? Deutschlands Patienten wollen mitreden

Die Deutschen stellen ihren Ärzten ein gutes Zeugnis aus: Fast alle (95 Prozent) sind mit ihrem Arzt unter dem Strich zufrieden. Was ihnen jedoch fehlt: Sie wünschen sich von ihrem Arzt mehr Informationen und möchten stärker in die Entscheidungen einbezogen werden, die ihre Gesundheit oder ihre medizinische Behandlung betreffen. Zu diesem Ergebnis kommt eine aktuelle repräsentative Studie zur Patientenzufriedenheit des "Wissenschaftlichen Instituts der Techniker Krankenkasse (TK) für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen" (WINEG).

Die WINEG-Studie zeigt, dass jeder Fünfte von seinem Arzt nicht in dem Maße informiert und in Entscheidungen eingebunden wird, wie er es möchte. "Dabei haben wir festgestellt: Insbesondere die Punkte Kommunikation und Einbindung in Entscheidungen prägen das Bild, das Patienten von ihrem Arzt haben", sagt WINEG-Direktor Dr. Frank Verheyen. "Sie beeinflussen stark, wie zufrieden die Menschen insgesamt mit ihrem Doktor sind", so der Gesundheitsökonom weiter. Auch der Behandlungserfolg hänge wesentlich davon ab, ob der Patient seinen Therapieplan versteht, er gemeinsam mit seinem Arzt darüber entschieden hat und die einzelnen Schritte mitträgt.



### Gleichberechtigte Partner?

Noch nicht immer begegnen sich Ärzte und Patienten in Deutschland auf derselben Augenhöhe. So haben nur zwei von drei Patienten die Gelegenheit, mit ihrem Arzt die Vor- und Nachteile verschiedener Behandlungsalternativen zu diskutieren.

Motiv zum Download unter [www.presse.tk-online.de](http://www.presse.tk-online.de).  
Quelle: Techniker Krankenkasse

---

Professor Dr. Norbert Klusen, Vorsitzender des TK-Vorstandes: "Wir müssen die Menschen dazu bewegen, ihre Gesundheit stärker selbst in die Hand zu nehmen. Die Untersuchung kommt zu dem Ergebnis, dass jeder dritte Erwachsene in Deutschland die Verantwortung für seine Gesundheit eher bei anderen als bei sich selbst sieht." Auch ob Beschwerden wieder verschwinden, sehen viele Menschen als eine Schicksalsfrage. So schreibt es ebenfalls fast jeder Dritte allein Glück oder Pech zu, ob er im Krankheitsfall wieder gesund wird. "Gesundheit ist nicht allein eine Frage des Schicksals. Es ist uns daher schon lange ein Anliegen, Patienten in ihrer Souveränität zu stärken. Die Studienergebnisse bestätigen uns nun erneut darin, unseren Versicherten Angebote wie beispielsweise das webbasierte, interaktive Dialogsystem 'TK-Patientendialog' oder die Kursreihe 'Kompetent als Patient' zu machen", so Klusen weiter. Beide Konzepte hat die TK entwickelt, um Patienten zu einem souveränen Umgang mit der eigenen Gesundheit zu ermutigen und ihnen für einen gleichberechtigten Dialog mit dem Arzt den Rücken zu stärken.

Ein weiteres Ergebnis der Studie: Fast jeder zweite Befragte (45 Prozent) gab an, innerhalb der letzten vier Wochen beim Arzt gewesen zu sein. Im letzten halben Jahr vor der Befragung waren fast alle gesetzlich Versicherten (neun von zehn) in einer Arztpraxis. Gleichzeitig bezeichnet sich nahezu jeder Zweite als chronisch krank – von den über 60-Jährigen sogar mehr als zwei Drittel. "Mit der Studie wollten wir uns ein unmittelbares Bild davon machen, wie es in Deutschlands Arztpraxen aussieht. Wenn sich fast die Hälfte eines Volkes als chronisch krank bezeichnet, muss uns das zu denken geben. Und es lässt auch Rückschlüsse auf die Erwartungshaltung der Menschen gegenüber unserem Gesundheitswesen zu", sagt TK-Chef Klusen. "Deutschland hat eines der besten Gesundheitssysteme der Welt. Damit das auch in Zukunft so bleibt, müssen wir die vorhandenen finanziellen Mittel effizienter einsetzen. Das wird uns nur gelingen, wenn mehr Wettbewerb ins System einzieht. Bereits im kommenden Jahr fehlen dem Gesundheitsfonds elf Milliarden Euro. Die Koalition sollte sich deshalb

---

schnellstmöglich auf eine nachhaltige Strukturreform verständigen, die länger als zwei Jahre hält", fordert Klusen.

**Zum Hintergrund:**

Die Studie zur Patientenzufriedenheit bildet den Auftakt zu der neuen Wissenschaftsreihe "WINEG Wissen". Sie liefert erstmals deutschlandweit repräsentative Vergleichswerte für die Zufriedenheit von Patienten mit den niedergelassenen Ärzten. Ziel der Reihe ist es, wissenschaftliche Impulse zu liefern und den Dialog zu wichtigen Themen im Gesundheitswesen zu eröffnen.

### Die Deutschen: ein chronisch krankes Volk?

Befinden Sie sich aufgrund einer chronischen Erkrankung in regelmäßiger ärztlicher Behandlung? Diese Frage beantwortet fast jeder Zweite in Deutschland (43 Prozent der Befragten) mit "Ja". In den neuen Bundesländern sagen sogar mehr als die Hälfte der Menschen, sie seien aufgrund einer chronischen Erkrankung in medizinischer Behandlung. Und bei den über 60-Jährigen liegt der Anteil derjenigen, die sich selbst als chronisch krank bezeichnen, bei über zwei Drittel. Dies ist das Ergebnis einer Studie des "Wissenschaftlichen Instituts der Techniker Krankenkasse für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen" (WINEG) zum Arzt-Patienten-Verhältnis.

"Auch wenn der Begriff ‚chronische Erkrankung‘ bei der Befragung nicht näher definiert wurde, ist es doch sehr erstaunlich, dass sich so viele Menschen in Deutschland als chronisch krank bezeichnen", erklärt Dr. Frank Verheyen, Direktor des WINEG. "Diese Selbsteinschätzung zum eigenen Gesundheitszustand lässt auf eine anspruchsvolle Haltung der Menschen gegenüber unserem Gesundheitssystem schließen. Da ist es auch nicht verwunderlich, dass fast jeder zweite Versicherte einmal im Monat zum Arzt geht."



#### Chronisch krank?

Fast jeder Zweite in Deutschland sagt, dass er sich aufgrund einer chronischen Erkrankung regelmäßig in ärztlicher Behandlung befindet.

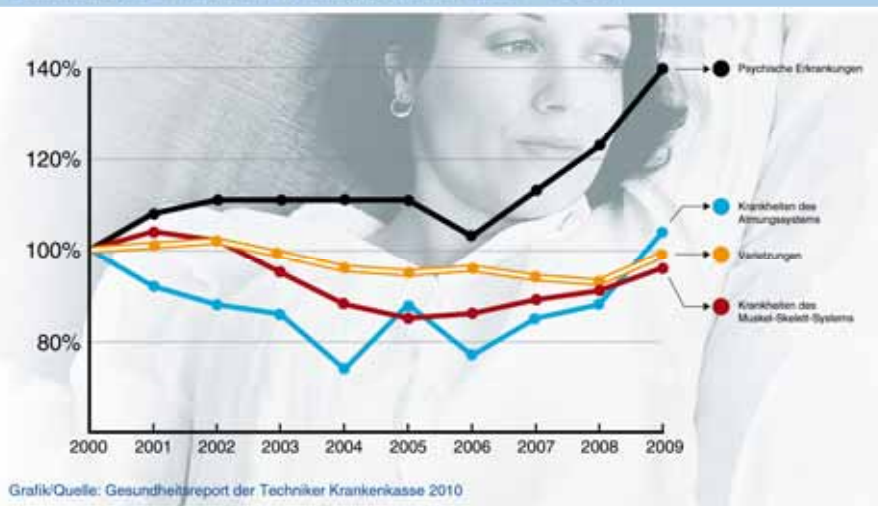
Motiv zum Download unter [www.tk-online.de](http://www.tk-online.de)  
Quelle: Techniker Krankenkasse

Außerdem ist auffällig, dass "Chroniker" und "Nicht-Chroniker" die Ursachen für den eigenen Gesundheitszustand zum Teil sehr unterschiedlichen Faktoren zuschreiben. Noch nicht einmal jeder Vierte, der sich als chronisch krank bezeichnet, führt körperliches Unwohlsein auf eigenes Verhalten zurück. Bei denjenigen jedoch, die sich nicht als chronisch krank betrachten, sagt gut jeder Dritte, dass die Gesundheit auch vom individuellen Lebensstil des Einzelnen abhängt. Über die Hälfte der "Chroniker" gibt sogar an, dass körperliche Beschwerden davon abhängen, ob man Glück oder Pech hat. Bei den "Nicht-Chronikern" ist es hingegen wieder nur jeder Dritte, der das Schicksal für körperliche Beschwerden verantwortlich macht.

Werden die Deutschen aber tatsächlich immer kränker oder nimmt heutzutage einfach die Erfassung und Dokumentation von Krankheit zu? Der aktuelle TK-Gesundheitsreport enthält erstmals einen Rückblick auf zehn Jahre TK-Gesundheitsberichterstattung. Der Langzeitvergleich zeigt, dass zum Beispiel die psychisch bedingten Krankschreibungen bei Deutschlands Erwerbspersonen in den Jahren 2000 bis 2009 um fast 40 Prozent zugenommen haben. Auch das Volumen der verordneten Antidepressiva hat sich innerhalb der letzten zehn Jahre bei Frauen nahezu verdoppelt. Bei den Männern liegt der Zuwachs sogar bei fast 120 Prozent.

### Immer mehr Fehltage wegen psychischer Erkrankungen

Entwicklung der Fehlzeiten (Fehlzeiten im Jahr 2000 = 100%)



#### Psychische Erkrankungen

Innerhalb von zehn Jahren ist die Anzahl der psychisch bedingten Fehlzeiten um 40 Prozent gestiegen, zeigt der Gesundheitsreport der Techniker Krankenkasse 2010. Fehlzeiten aufgrund von Muskel-Skelett-Erkrankungen oder Verletzungen haben sich dagegen unterdurchschnittlich entwickelt.

Motiv zum Download unter [www.presse.tk-online.de](http://www.presse.tk-online.de).  
Quelle: Techniker Krankenkasse

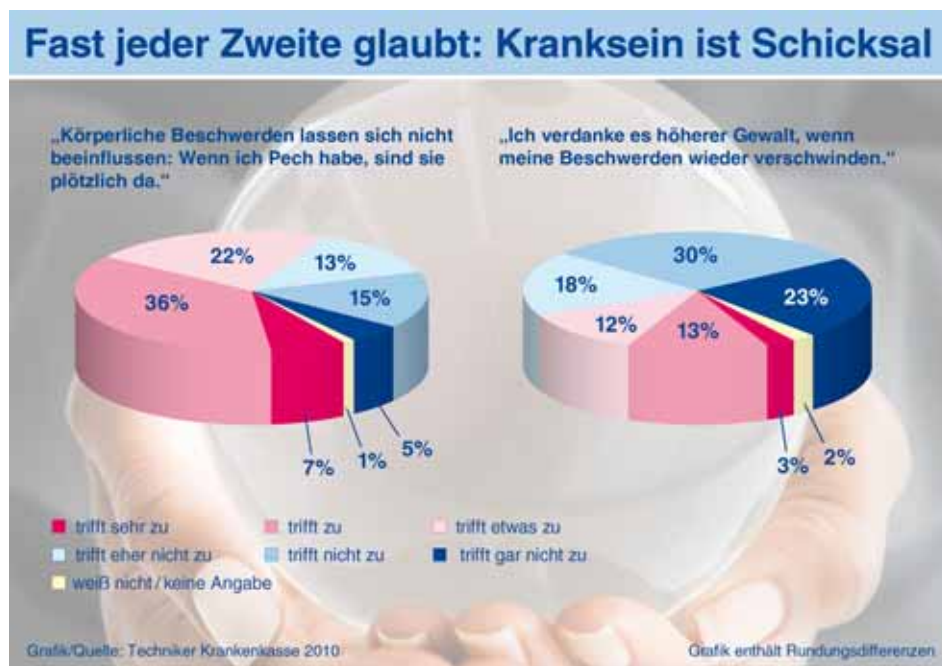
---

Fakt ist: Die Strukturen unseres Gesundheitssystems bieten Anreize, Krankheit zu dokumentieren. Die Kassen haben ein Interesse daran, dass Ärzte möglichst viele Diagnosen erfassen, damit sie auch möglichst viel Geld über den krankheitsorientierten Finanzausgleich aus dem Gesundheitsfonds zugewiesen bekommen. Doch auch die Ärzte profitieren, wenn sie die Krankheiten ihrer Patienten umfassend erfassen. Denn inzwischen steigt auch ihre Vergütung mit der Menge dokumentierter Krankheit. "Das ist so, als würden beim Fußball alle auf ein Tor schießen. Für die Qualität des Spiels spricht dies sicher nicht", sagt Verheyen.

Die WINEG-Studie zur Patientenzufriedenheit steht im Internet unter [www.wineg.de](http://www.wineg.de) zum Download bereit. Der TK-Gesundheitsreport 2010 ist auf der Webseite der TK [www.tk-online.de](http://www.tk-online.de) unter dem Suchbegriff "Gesundheitsreport" zu finden.

### "Der Doktor wird's schon richten": Jeder dritte Erwachsene fühlt sich nicht selbst für seine Gesundheit verantwortlich

Jeder dritte Erwachsene in Deutschland sieht die Verantwortung für seine Gesundheit eher bei anderen als bei sich selbst. Männer sehen sich dabei noch deutlich weniger in der Pflicht als Frauen: Vom "starken Geschlecht" vertrauen vier von zehn Befragten lieber auf die Ratschläge und Hilfe anderer, unter den Frauen dagegen nur gut jede Vierte (28 Prozent). Das zeigt eine repräsentative Studie des "Wissenschaftlichen Instituts der Techniker Krankenkasse (TK) für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen" (WINEG) zum Thema Patientenzufriedenheit. "Besonders beunruhigend finde ich, dass gerade junge Menschen eher auf andere vertrauen, anstatt sich selbst eine eigene Meinung zu bilden. Von den 18- bis 30-Jährigen gab dies fast jeder Zweite an", sagt Thomas Nebling, TK-Experte für Patientenkompetenzen.



#### Reine Glückssache?

Fast jeder zweite Erwachsene in Deutschland glaubt, dass es nicht in seiner Macht liegt, ob er krank wird oder gesund bleibt. Das zeigt eine aktuelle WINEG-Studie zur Patientenzufriedenheit.

Motiv zum Download unter [www.presse.tk-online.de](http://www.presse.tk-online.de).  
 Quelle: Techniker Krankenkasse

Auch ob Beschwerden wieder verschwinden, sehen viele Menschen als eine Schicksalsfrage. So schreibt es mehr als jeder Vierte (28 Prozent) eher Glück oder Pech zu, ob er im Krankheitsfall wieder gesund wird – anstatt zu glauben, dies auch selbst in der Hand zu haben. Dabei hängt der Therapieerfolg bei vielen Diagnosen tatsächlich stark davon ab, wie gut der

---

Patient mitarbeitet: "Insbesondere bei chronischen Leiden wie Herz-Kreislauf-Erkrankungen oder Diabetes ist es entscheidend, dass der Patient in der Therapie eine aktive Rolle übernimmt. Das beeinflusst nicht nur den Verlauf der Krankheit und den Behandlungserfolg positiv: Auf lange Sicht gewinnt der Betroffene durch seine Mitarbeit auch eine neue Lebensqualität", sagt Nebling.

Die meisten Chroniker – fast jeder zweite Befragte bezeichnete sich in der WINEG-Studie als chronisch krank – sind darauf angewiesen, regelmäßig Medikamente zu nehmen. So erhält heute zum Beispiel, wie der TK-Gesundheitsreport zeigt, statistisch betrachtet jeder Mann zwischen 15 und 65 Jahren für knapp drei Monate im Jahr ein Herz-Kreislauf-Präparat. Das erfordert ein hohes Maß an Disziplin – bei vielen Medikamenten muss man Dosis und Zeitpunkt genau einhalten. Gerade wer neu mit der Diagnose einer chronischen Krankheit konfrontiert ist, empfindet das häufig als mühsam und lästig. Oft lässt auch ein fehlender Leidensdruck, wie etwa bei einem beginnenden Diabetes oder Bluthochdruck, die Patienten zusätzlich leichtsinnig werden. "Wenn weder Schmerz noch andere Beschwerden daran erinnern, dass man krank ist, kann der besprochene Therapieplan schnell in Vergessenheit geraten", sagt Nebling.

Untersuchungen legen nahe, dass etwa jeder fünfte Patient sein Rezept in der Apotheke gar nicht erst einlöst. Und die Hälfte aller Medikamente wird nach Expertenschätzung gar nicht oder falsch angewandt. "Wir vermuten, dass sich gerade mal ein Drittel aller Patienten an die Empfehlungen seines Arztes hält und seine Arzneimittel vorschriftsmäßig einnimmt", so der TK-Experte.

Neben der richtigen Einnahme von Medikamenten ist bei den meisten Zivilisationskrankheiten zudem zuvorderst eine Umstellung der Lebensgewohnheiten Schlüssel zum Erfolg – vor allem regelmäßige Bewegung und eine ausgewogene Ernährung. So können schon ein moderates Sportprogramm und eine gesündere Kost bei den meisten Risikopatienten den Ausbruch der Zuckerkrankheit (Diabetes Typ 2) verhindern. Auch bei acht von zehn Herzinfarkten gehen Experten davon aus, dass sie sich allein durch

einen gesunden Lebensstil vermeiden ließen. Schon ein wenig mehr Bewegung im Alltag, Treppensteigen statt Fahrstuhlfahren oder ein regelmäßiger Spaziergang am Abend, senkt den Blutdruck – oft sogar nachhaltiger als Medikamente.

"Hier sind vor allem die Ärzte gefragt: Für die Therapietreue ist es entscheidend, dass sie ihre Patienten umfassend und laienverständlich informieren sowie auch die individuellen Bedürfnisse der Patienten ergründen und ernst nehmen. Außerdem müssen sie bei den Patienten das Bewusstsein dafür wecken, dass ihr eigener Einsatz für den Therapieerfolg ausschlaggebend ist – und welche Folgen eine mangelnde Mitarbeit für sie haben kann", betont Nebling. Denn: "Die Verantwortung für ihre Gesundheit können Patienten nicht an ihren Arzt abgeben. Der gibt ihnen zwar den Therapieplan mit auf den Weg und verordnet die notwendigen Medikamente. Sobald der Patient das Rezept in der Hand hält, liegt damit aber auch buchstäblich der Erfolg der Therapie in seiner Hand", sagt der TK-Experte.

Mehr Informationen rund um die Mitarbeit des Patienten gibt es unter [www.tk-online.de](http://www.tk-online.de) im Internet, Suchwort "Arzt-Patienten-Beziehung".

**Keine Frage des Schicksals**

Wer sich selbst für seine Gesundheit verantwortlich fühlt und aktiv mitarbeitet, hat die beste Chance, sein Leiden in den Griff zu bekommen.

Motiv zum Download unter [www.presse.tk-online.de](http://www.presse.tk-online.de).  
Quelle: Techniker Krankenkasse

### Der Praxis-Alltag im Praxis-Test: Sind gesetzlich Versicherte tatsächlich Patienten zweiter Klasse?

Eigentlich ist die Sache doch klar: Durch Deutschlands Arztpraxen geht eine tiefe Kluft. Auf der einen Seite sitzen die privilegierten Privatpatienten, auf der anderen Seite des Grabens müssen die gesetzlich Versicherten ihr Dasein fristen und können froh sein, wenn sie überhaupt zum Arzt vorgelassen werden. Soweit das Klischee. Doch wie sieht die Wirklichkeit aus? Das „Wissenschaftliche Institut der Techniker Krankenkasse (TK) für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen“ (WINEG) wollte es genauer wissen und fragte bei den Menschen konkret nach. Das Ergebnis der Untersuchung: Neun von zehn Versicherten sind zufrieden mit der Wartezeit *auf* einen Arzttermin. Mehr als zwei Drittel der Befragten haben sich ebenfalls positiv zur Wartezeit *in der* Arztpraxis geäußert. Außerdem sind deutlich über 90 Prozent der Menschen mit der Freundlichkeit des Personals und der Atmosphäre in der Praxis zufrieden. Dr. Beate Bestmann, Sozialwissenschaftlerin im WINEG stellt daher auch fest: „Wenn man sich die hohen Zufriedenheitswerte zur Praxisorganisation anschaut, dann kann man nicht von einer 'Zwei-Klassen-Medizin' beziehungsweise einem 'Zwei-Klassen-Service' in Deutschland sprechen.“



#### Patienten erster Klasse

Die allermeisten Versicherten äußern sich zufrieden über die Praxisorganisation ihrer Ärzte.

Motiv zum Download unter [www.tk-online.de](http://www.tk-online.de)  
Quelle: Techniker Krankenkasse

Bekommt ein TK-Versicherter dann doch einmal keinen zeitnahen Termin beim Haus- oder Facharzt, kann er sich an den TK-TerminService wenden. Unter der gebührenfreien Rufnummer 0800 – 285 85 80 00 helfen die Mitarbeiter der TK den Kunden, so schnell wie möglich einen passenden Termin zu vereinbaren. Die Hotline ist montags bis freitags von 7 bis 22 Uhr zu erreichen.



#### Zufriedene Patienten

Die meisten gesetzlich Versicherten sind mit der Zeit, die sie im Wartezimmer ihres Arztes verbringen, einverstanden. Im Nordosten sind sogar 90 Prozent der Menschen mit der Wartezeit in der Praxis zufrieden.

Motiv zum Download unter [www.tk-online.de](http://www.tk-online.de)  
Quelle: Techniker Krankenkasse

Eine schnelle Terminvergabe und kurze Wartezeiten in der Praxis behandelt die TK inzwischen auch in verschiedene Versorgungsverträge. Zum Beispiel bei einigen Verträgen zur so genannten Integrierten

---

Versorgung hat sie solche Service-Elemente vereinbart. Bei der Integrierten Versorgung arbeiten unterschiedliche Sektoren des Gesundheitssystems – zum Beispiel Ärzte, Kliniken und Apotheken – eng zusammen. Auch bei den Hausarztverträgen der TK haben sich die teilnehmenden Ärzte verpflichtet, mindestens einmal in der Woche längere Sprechzeiten einzurichten. Außerdem sollten TK-Patienten bei vereinbarten Terminen nicht länger als 30 Minuten in der Praxis warten. Falls eine Überweisung an einen Facharzt notwendig ist, helfen die Hausärzte ebenfalls, zügig einen Termin zu erhalten. Die Teilnahme an der hausarztzentrierten Versorgung ist für Ärzte und Versicherte freiwillig.

Weitere Informationen zum TK-TerminService, zu den Angeboten der Integrierten Versorgung und zu den Hausarztverträgen der TK sind im Internet unter [www.tk-online.de](http://www.tk-online.de) zu finden.

---

**Arzt und Patient: gleichberechtigte Partner? Jeder fünfte Patient will stärker mitentscheiden**

Der "Halbgott in Weiß" war gestern: Wenn es um die eigene Gesundheit geht, möchten zwei von drei Patienten mit ihrem Arzt gemeinsam entscheiden. Jeder Fünfte klagt jedoch darüber, dass sein Arzt ihn nicht in dem Maße in Entscheidungen einbindet, wie er es möchte. Das zeigt eine repräsentative Studie des "Wissenschaftlichen Instituts der Techniker Krankenkasse (TK) für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen" (WINEG) zum Thema Patientenzufriedenheit.

Immer mehr Patienten wollen mitdiskutieren, gefragt werden, welche Therapieoption sie bevorzugen, und schließlich gemeinsam mit ihrem Arzt entscheiden. Häufig ist das heute jedoch noch nicht Realität: Nur mit sieben von zehn Patienten bespricht der Arzt die Vor- und Nachteile der verschiedenen Therapieoptionen. Und nicht einmal sieben von zehn Patienten werden überhaupt von ihrem Doktor nach ihren Wünschen gefragt. Dabei haben zahlreiche Studien gezeigt, dass eine offene, gleichberechtigte Kommunikation zwischen Arzt und Patient für eine erfolgreiche Therapie entscheidend ist. Thomas Nebling, TK-Experte für Patientenkompetenzen: "Ein informierter Patient, der über alle Behandlungsoptionen Bescheid weiß, kann besser mitentscheiden, was für ihn das Beste ist, und sich auch besser an seiner Therapie beteiligen. Das fördert die Heilung und damit auch seine Lebensqualität", so Nebling.

Aber was brauchen Patienten, um ihrem Arzt auf Augenhöhe zu begegnen? Wie finden sie überhaupt den richtigen Arzt für sich? Und wie können sie die knappe Zeit, die ihnen in der Sprechstunde zur Verfügung steht, möglichst effektiv nutzen? Um den Menschen für den gleichberechtigten Dialog mit ihrem Arzt den Rücken zu stärken, hat die TK die Kursreihe "Kompetent als Patient" entwickelt.

In den drei Kursblöcken geht es darum, zwischen guten und weniger guten Gesundheitsinformationen zu unterscheiden, die Kommunikation mit dem

Arzt zu verbessern und schließlich gute Arztpraxen und Krankenhäuser sowie seriöse Internet-Apotheken zu erkennen. "Wir wollen die Teilnehmer befähigen, informierte und selbstbestimmte Entscheidungen für ihre Gesundheit zu treffen. Unser Leitbild: der mündige Patient", sagt Thomas Nebling, der die Kursreihe konzipiert hat.

Mehr Informationen sowie die Kurstermine und Veranstaltungsorte von "Kompetent als Patient" gibt es unter [www.tk-online.de/patientenkompetenz](http://www.tk-online.de/patientenkompetenz).

**Auf Augenhöhe**

Wenn es um die eigene Gesundheit geht, möchten zwei von drei Patienten mitreden und mit ihrem Arzt gemeinsam entscheiden.

Grafik zum Download unter [www.presse.tk-online.de](http://www.presse.tk-online.de)  
Quelle: Techniker Krankenkasse

## Deutschland in Dauerbehandlung – Fast jeder Zweite geht einmal im Monat zum Arzt

Die Deutschen mögen ihre Ärzte. Fast jeder Zweite sucht einmal im Monat eine Arztpraxis auf, um sich untersuchen zu lassen oder etwas in eigener Sache zu regeln. Bei den über 60-Jährigen sind es sogar fast zwei von drei Versicherten. Zu diesem Ergebnis kommt das „Wissenschaftliche Institut der Techniker Krankenkasse (TK) für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen“ (WINEG) im Rahmen einer repräsentativen Studie zur Patientenzufriedenheit.

Fast neun von zehn Versicherten gehen zumindest einmal im halben Jahr zum Arzt. Nur bei jedem Zehnten ist der Arztbesuch länger als sechs Monate her. "Die Praxisgebühr entfaltet allen Anschein nach nicht die gewünschte Steuerungswirkung, die sich die Politik von diesem Instrument bei dessen Einführung im Jahr 2004 erhofft hatte", sagt Dr. Frank Verheyen, Direktor des WINEG. "Die Zahlen legen den Rückschluss nahe, dass zehn Euro im Quartal die Menschen nicht unbedingt daran hindern, zum Teil auch unnötige Arztbesuche in Anspruch zu nehmen." Jeder dritte Befragte erklärt auch, dass er gewöhnlich zum Arzt geht, wenn er Beschwerden hat. Mit insgesamt rund 1,9 Milliarden Euro beteiligten sich die Versicherten im vergangenen Jahr über die Praxisgebühr an der Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung.



### Vertrautes Arzt-Patienten-Verhältnis

Die meisten Patienten haben einen engen Draht zu ihrem Arzt. Fast jeder Zweite sucht einmal im Monat eine Praxis auf.

Motiv zum Download unter [www.tk-online.de](http://www.tk-online.de)  
Quelle: Techniker Krankenkasse

Ein "Ärzte-Hopping" konnten die Wissenschaftler des WINEG hingegen nicht feststellen. Fast zwei Drittel der Menschen geben an, dass sie seit mehr als fünf Jahren zu ein und demselben Arzt gehen. In den neuen Bundesländern liegt der Anteil mit über 70 Prozent sogar rund zehn Prozentpunkte höher als in den alten Bundesländern (61 Prozent). Jeder Fünfte sagt, dass er seit mehr als zwölf Monaten, aber nicht länger als fünf Jahre zu seinem Arzt geht. Lediglich jeder Zehnte ist erst seit zwölf Monaten bei seinem Arzt in Behandlung. "Haben die Versicherten erst einmal einen Arzt ihres Vertrauens gefunden, bleiben sie ihm auch treu", erklärt der Pharmazeut und Gesundheitsökonom Verheyen.

Weitere Ergebnisse zum Arzt-Patienten-Verhältnis sind in der WINEG-Studie "Patientenzufriedenheit" zu finden, die im Internet unter [www.wineg.de](http://www.wineg.de) zum Download zur Verfügung steht.

---

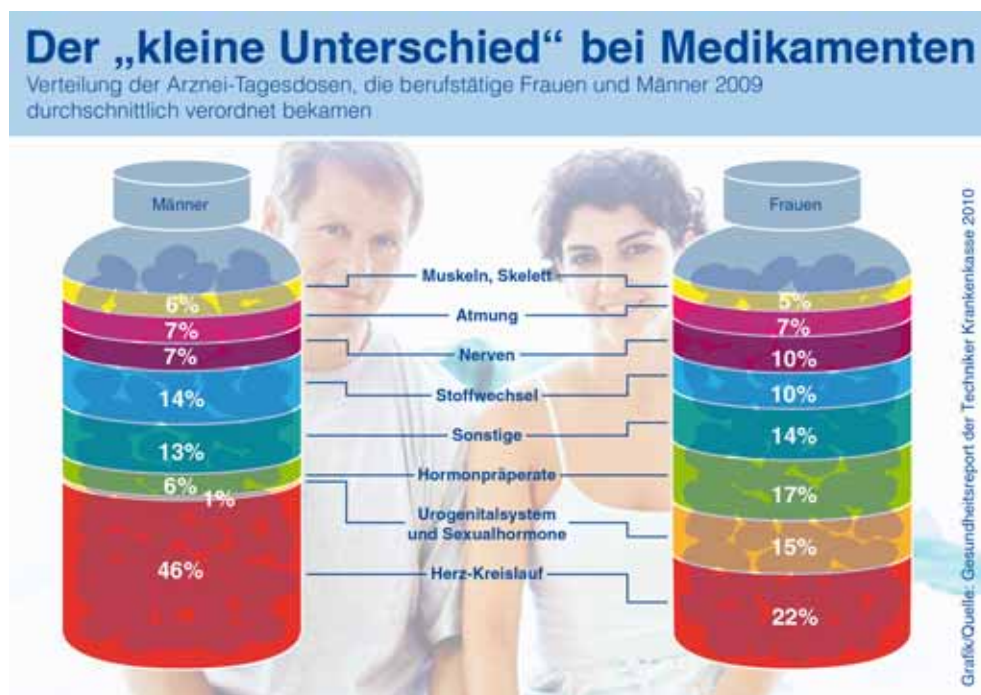
**Studie zur Gesundheit zeigt: Frauen vertrauen auf sich selbst – Männer auf andere**

Frauen achten stärker auf ihren Körper und interessieren sich mehr für Gesundheitsthemen als das "starke Geschlecht". Das haben zahlreiche Studien gezeigt. Allerdings gehen deutlich mehr Männer als Frauen davon aus, dass sie es sich selbst zuzuschreiben haben, wenn es ihnen schlecht geht: Jeder dritte Mann sagte dies in einer repräsentativen Studie des "Wissenschaftlichen Instituts der Techniker Krankenkasse (TK) für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen" (WINEG) – gegenüber nur jeder vierten Frau. Aber die Studie zeigte auch: Frauen helfen sich selbst, wenn sie Beschwerden haben, Männer vertrauen stärker auf andere.

Jede zweite befragte Frau gab an, dass sie sich selbst hilft, wenn ihr etwas fehlt. Vier von zehn Männern gehen dagegen davon aus, dass sie Beschwerden vermeiden können, indem sie sich beraten lassen. Daran glaubt laut der WINEG-Studie nur jede fünfte Frau. Und in der Aussage "Wenn ich mich unwohl fühle, wissen andere am besten, was mit fehlt" konnte sich jeder fünfte Mann wiederfinden – von den Frauen nur jede siebte. "Frauen kümmern sich intensiver um ihren Körper und sind gesundheitsbewusster als Männer. Wie der aktuelle TK-Gesundheitsreport zeigt, überholte das 'starke Geschlecht' im letzten Jahr die Frauen mit 177 gegenüber 175 Tagesdosen sogar erstmals auch bei der Einnahme von Medikamenten. Schuld sind daran hauptsächlich Beschwerden, die sich durch einen gesünderen Lebenswandel vermeiden ließen", sagt Beate Thier, Ärztin bei der Techniker Krankenkasse.

Bestes Beispiel: Die typische Männerkrankheit Bluthochdruck, die das Risiko für Folgekrankheiten wie einen Herzinfarkt oder Schlaganfall deutlich erhöht – und sich fast immer durch eine gesündere Lebensart mit mehr Bewegung, einer ausgewogenen Ernährung und einer vernünftigen Work-Life-Balance vermeiden ließe. Schon jede zweite Pille, die die Männer zwischen 15 und 65 Jahren in Deutschland schlucken, ist laut TK-Gesundheitsreport ein Herz-Kreislauf-Präparat. Dagegen sind psychische Erkrankungen nach wie vor Frauensache: Wie der Gesundheitsreport zeigt,

sind sie statistisch betrachtet im Schnitt doppelt so lange wegen psychischer Erkrankungen arbeitsunfähig wie Männer. Auch bei der Prävention zeigen sich deutliche Unterschiede: Während Männer Vorsorgemuffel sind und nur jeder vierte Mann zur jährlichen Krebs-Früherkennung geht, lassen sich immerhin sechs von zehn Frauen regelmäßig durchchecken.



#### Der kleine Unterschied

Männer bekommen doppelt so viele Herz-Kreislauf-Medikamente wie Frauen, bei Hormonpräparaten liegen die Frauen vorn.

Motiv zum Download unter [www.presse.tk-online.de](http://www.presse.tk-online.de).  
Quelle: Techniker Krankenkasse

Die Untersuchung des WINEG hat jetzt zudem gezeigt, dass Frauen sich auch stärker in Therapieentscheidungen einbringen: Drei von vier Frauen diskutieren mit ihrem Arzt die Vor- und Nachteile der verschiedenen Behandlungsoptionen – gegenüber nur sieben von zehn Männern. Außerdem fordern Frauen von ihrem Arzt stärker Informationen dazu ein, was sie selbst zur Heilung beitragen können.

Mit dem "kleinen Unterschied" zwischen Männern und Frauen in Sachen Gesundheit beschäftigt sich die so genannte Gender Medicine (Medizin unter geschlechtsspezifischen Gesichtspunkten). "Dabei geht es vor allem um die unterschiedlichen gesundheitlichen Bedürfnisse von Männern und Frauen", sagt TK-Ärztin Thier. Erst im Jahr 2001 hat die Weltgesundheitsorganisation (WHO) den Begriff geprägt. Und noch heute wird oft

ausschließlich an Männern erforschte Medizin eins zu eins auf Frauen übertragen – seit Ende der 80er Jahre ist es etwa in den USA erst vorgeschrieben, dass ein Medikament auch an Frauen getestet werden muss. Auch im Medizinstudium spielt die Bedeutung des Geschlechts noch immer lediglich eine untergeordnete Rolle. Stereotype sind nach wie vor weit verbreitet: "Zum Beispiel denkt bei einem Herzinfarkt fast jeder spontan an einen gestressten Mann mittleren Alters, der sich die Hand auf die Brust drückt. Kaum jemand hat eine Frau mit Übelkeit, Bauch- oder Rückenschmerzen vor Augen. Auch nicht jeder Mediziner", sagt Thier. Dabei belegen Zahlen des Statistischen Bundesamtes, dass im Jahr 2008 nicht nur 34.000 Männer einem Herzinfarkt erlagen, sondern auch fast 29.000 Frauen.

TK-Ärztin Thier ist überzeugt: "Die medizinische Versorgung in Deutschland ist auf einem sehr hohen Niveau." Sie sagt jedoch auch: "Die Unterschiede zwischen Männern und Frauen sollten noch mehr Beachtung finden. Auf der einen Seite besteht in Sachen Frauengesundheit nach wie vor Nachholbedarf. Auf der anderen Seite sollten wir uns im Bereich der Prävention und Früherkennung stärker darauf konzentrieren, Jungen und Männer zu motivieren, an Früherkennungsuntersuchungen teilzunehmen und zu einem gesünderen Lebenswandel zu finden."

**Keine Forschung zum "kleinen Unterschied"**

Die meisten Medikamente sind hauptsächlich an Männern erprobt – obwohl auch Frauen sie einnehmen. Dabei verarbeitet der weibliche Stoffwechsel sie oft ganz anders als der männliche.

Motiv zum Download unter [www.presse.tk-online.de](http://www.presse.tk-online.de).  
Quelle: Techniker Krankenkasse

### Der Hausarzt: Ansprechpartner "Nummer eins"

Wenn es um ihre Gesundheit geht, suchen zwei von drei Patienten ihren Hausarzt auf. Bei Menschen ab einem Alter von 60 Jahren sind es sogar drei von vier gesetzlich Versicherten. Dies zeigt eine repräsentative Studie des „Wissenschaftlichen Instituts der Techniker Krankenkasse (TK) für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen“ (WINEG) zum Arzt-Patienten-Verhältnis. Nur acht Prozent der Versicherten geben an, dass sie zuletzt beim Frauenarzt waren; gefolgt von den Internisten (sieben Prozent), Orthopäden (sechs Prozent), Augenärzten, Hals-, Nasen-, Ohrenärzten und den Hautärzten (jeweils zwei Prozent). Ein Prozent der Patienten war bei Urologen und vier Prozent bei anderen Fachärzten. „Der Hausarzt ist hierzulande Ansprechpartner 'Nummer eins', wenn die Versicherten medizinischen Rat suchen“, fasst Dr. Beate Bestmann, Sozialwissenschaftlerin und Mitautorin der WINEG-Studie die Ergebnisse zusammen.



#### Der Hausarzt als Lotse im Gesundheitssystem

Die meisten gesetzlich Versicherten suchen ihren Hausarzt auf, wenn es um ihre Gesundheit geht. Außerdem gibt fast jeder Zweite an, innerhalb der letzten vier Wochen beim Arzt gewesen zu sein.

Motiv zum Download unter [www.presse.tk-online.de](http://www.presse.tk-online.de).  
 Quelle: Techniker Krankenkasse

Der Hausarzt nimmt also schon heute eine zentrale Stellung im deutschen Gesundheitssystem ein. Dennoch wollte die Politik dessen Rolle als Lotsen weiter stärken. Deshalb müssen die Krankenkassen ihren Versicherten eine so genannte Hausarztzentrierte Versorgung (HzV) anbieten. Bei

---

der HzV verpflichten sich die Versicherten vertraglich, für mindestens ein Jahr immer zuerst den gewählten Hausarzt aufzusuchen. Um andere Haus- oder Fachärzte zu konsultieren, benötigen die Patienten eine Überweisung. Für TK-Versicherte, die sich in einen Hausarztvertrag ihrer Region einschreiben, gelten Ausnahmen, wenn sie einen Frauen-, Augen-, Kinder- oder Jugendarzt aufsuchen.

Die TK hat sich darüber hinaus mit dem Deutschen Hausärzteverband über weitere Inhalte eines überregionalen Hausarztmodells verständigt. Mindestens einmal in der Woche gibt es für die TK-Versicherten eine Abendsprechstunde bis 20 Uhr. In der Praxis des Arztes müssen sie bei einem vereinbarten Termin nicht länger als 30 Minuten warten. Steht eine notwendige Überweisung zu einem Facharzt an, hilft der Hausarzt zudem bei der Vermittlung eines zeitnahen Termins.

Weitere Informationen zu den Hausarztverträgen der TK gibt es im Internet unter [www.tk-online.de](http://www.tk-online.de) und dem Suchbegriff „Hausarztzentrierte Versorgung“.

---

### Arzt oder Ärztin: Sind Frauen die besseren Mediziner?

Wer sind die besseren Ärzte – Männer oder Frauen? Um diese Frage zu beantworten, haben Mediziner der Universitäten Bonn und Köln über 50.000 Diabetiker in einer Studie begleitet. Einige waren bei männlichen Ärzten in Behandlung, andere bei weiblichen. Die Ergebnisse sprechen eine eindeutige Sprache: In vielen Bereichen schnitten die Ärztinnen deutlich besser ab als ihre männlichen Kollegen. Ihre Patienten besuchten mehr Diabetes-Schulungen und erreichten häufiger die objektiv messbaren Therapieziele – sei es beim Blutzucker, beim Blutdruck oder bei den Blutfetten. Dabei war es unerheblich, ob es sich um männliche oder weibliche Patienten handelte.

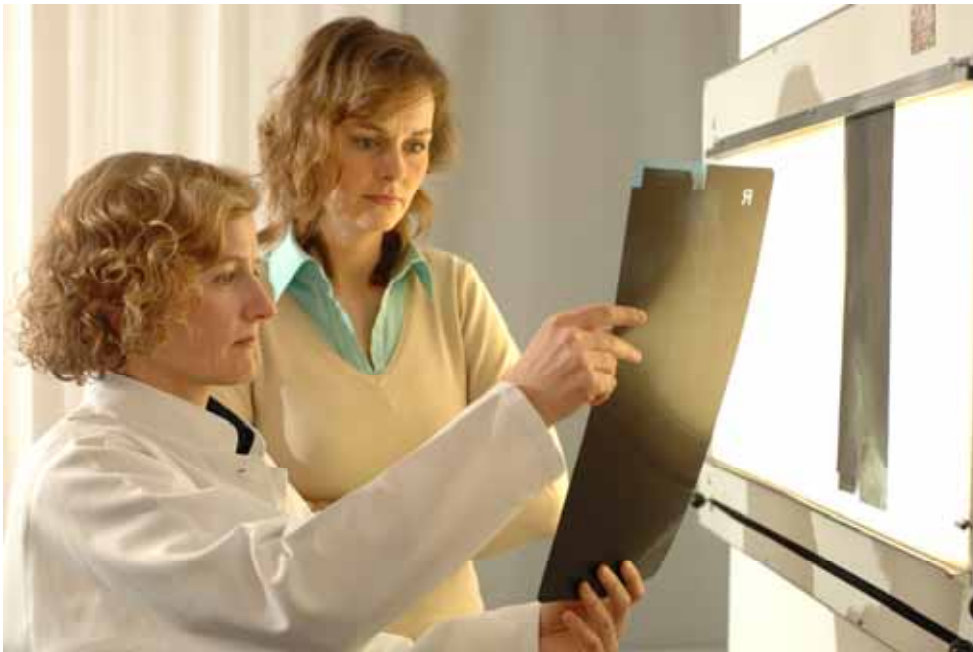
Jetzt ist auch eine repräsentative Studie des "Wissenschaftlichen Instituts der Techniker Krankenkasse (TK) für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen" (WINEG) der Frage nachgegangen, ob die Patienten hierzulande mit weiblichen Ärzten oder mit ihren männlichen Kollegen zufriedener sind. Die Antwort der über 1.000 Studienteilnehmer ist vielstimmig: Besser informiert fühlen sich die Menschen von weiblichen Ärzten – zum Beispiel, wenn es um die geplante Therapie oder die Wirkung von Medikamenten geht. Auch bei den "weichen Faktoren", von Verständnis, Menschlichkeit und Einfühlungsvermögen bis zur Geduld, haben die Frauen leicht die Nase vorn. Und die verschiedenen möglichen Behandlungsalternativen beachten Ärztinnen nach Einschätzung ihrer Patienten ebenfalls besser als männliche Mediziner.

"Beim gemeinsamen Abwägen verschiedener Therapieoptionen und der partnerschaftlichen Entscheidungsfindung bewerten die Patienten dagegen die männlichen Mediziner etwas positiver", sagt Dr. Beate Bestmann, Sozialwissenschaftlerin im WINEG. Frauen sind dabei mit den weiblichen Ärzten noch eher auf einer Wellenlänge als männliche Patienten – sie sind in diesem Punkt besonders kritisch mit Frauen im Arztkittel. So sagte jeder dritte Mann, der bei einer Ärztin in Behandlung ist: "Ich werde nur selten

oder nie von ihr danach gefragt, welche Behandlungsmöglichkeiten ich bevorzuge." Von ihren weiblichen Patienten gab dies nur jede Fünfte an.

Auch in Sachen Praxisorganisation sind die – männlichen wie weiblichen – Patienten mit Männern im Arztkittel zufriedener: Jeder fünfte Patient einer Ärztin ist unzufrieden mit der Wartezeit in ihrer Praxis, bei männlichen Ärzten klagt darüber nur jeder Siebte.

Dr. Beate Bestmann: "Unsere Studie hat kein einheitliches Bild gezeigt, aufgrund dessen wir den Patienten eher einen Arzt oder eine Ärztin empfehlen könnten. Jeder muss sich selbst überlegen zu welchem Mediziner er gehen möchte. Entscheidend ist dabei sicherlich zuvorderst, ob der Doktor einem sympathisch ist und man sich bei ihm gut betreut und aufgehoben fühlt – egal ob Arzt oder Ärztin."

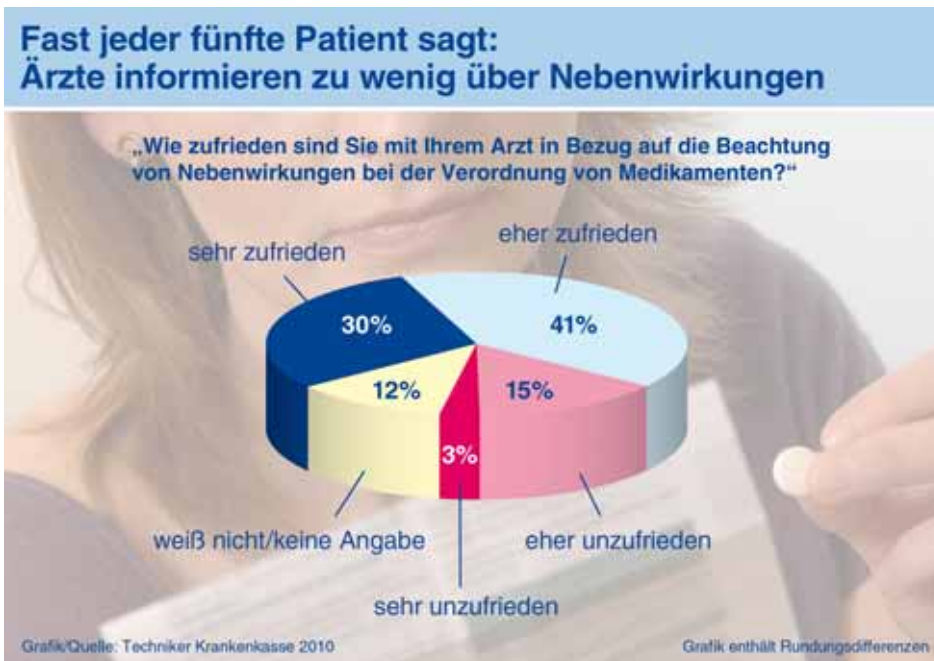
**Frauen gehen lieber zu Ärztinnen**

Frauen gehen deutlich lieber zu einer Ärztin als Männer. Das zeigt eine aktuelle WINEG-Studie zur Patientenzufriedenheit.

Motiv zum Download unter [www.presse.tk-online.de](http://www.presse.tk-online.de).  
Quelle: Techniker Krankenkasse

## Arzneimittel-Nebenwirkungen: Jeder fünfte Patient fühlt sich schlecht informiert

"Zu Risiken und Nebenwirkungen lesen Sie die Packungsbeilage und fragen Sie Ihren Arzt oder Apotheker." Diesen Satz aus der Arzneimittelwerbung kann hierzulande inzwischen fast jeder auswendig mitsprechen. Doch inwieweit informieren die Ärzte von sich aus ihre Patienten über Medikamente, die sie verordnen? Das "Wissenschaftliche Institut der Techniker Krankenkasse (TK) für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen" (WINEG) hat nun in einer Studie zum Arzt-Patienten-Verhältnis herausgefunden, dass jeder zehnte gesetzlich Versicherte unzufrieden ist mit der Art und Weise, wie sein Arzt ihn über die Wirkung der verschriebenen Medikamente informiert. Sogar jeder Fünfte war unzufrieden damit, wenn es um die Beachtung von Nebenwirkungen bei der Verordnung von Arzneimitteln geht. Hinzu kommt, dass jeder Zehnte überhaupt keine Angaben machen konnte, wie ihn sein Arzt über Wirkung beziehungsweise Nebenwirkungen von Medikamenten informiert.



### Medikamente

Fast jeder Fünfte wünscht sich mehr Informationen von seinem Arzt, wenn es um die Nebenwirkungen von Arzneimitteln geht.

Motiv zum Download unter [www.presse.tk-online.de](http://www.presse.tk-online.de).  
Quelle: Techniker Krankenkasse

"In kaum einem medizinischen Bereich hängt der Erfolg der Therapie so sehr vom Mitwirken der Patienten ab wie bei den Arzneimitteln", sagt Tim Steimle, Apotheker bei der TK. "Deshalb ist es wichtig, dass die

---

Menschen wissen, wieso sie das Medikament einnehmen müssen, welche Wirkung es hat und welche Nebenwirkungen eventuell auftreten können."

Um den Ärzten und Apothekern die Beratung zu erleichtern, bietet die TK ihren Versicherten mit TK-ViA (**Versicherteninformation Arzneimittel**) einen persönlichen Auszug an, der eine Übersicht der verordneten Medikamente enthält. "Insbesondere Patienten, die mehrere Arzneimittel parallel einnehmen, müssen darauf achten, dass sich die verschiedenen Präparate miteinander vertragen", sagt der Arzneimittelexperte.

Ähnlich einem Bankkontoauszug enthält die Arzneimittelinformation eine Übersicht über die Kosten und Zuzahlungen der Medikamente, die in den vergangenen 24 Monaten verschrieben wurden. Gibt es für ein verordnetes Medikament eine kostengünstigere Alternative, wird dies auf dem Arzneimittelauszug kenntlich gemacht. Denn für viele preiswerte Medikamente müssen keine Zuzahlungen oder Mehrkosten gezahlt werden.

Steimle weiter: "Mit Angeboten wie diesen möchten wir die Souveränität der Patienten fördern. Wir wollen sie motivieren, sich zu Experten ihrer eigenen Gesundheit zu qualifizieren und sich als Partner des Arztes oder des Apothekers zu verstehen."

Weitere Informationen zum Arzneimittelauszug "TK-ViA" sind unter [www.tk-online.de](http://www.tk-online.de) im Internet zu finden.

**Erläuterung zur TK-ViA**  
(Versicherteninformation Arzneimittel)



- An diesem Tag wurde die Verordnung durch den Arzt ausgestellt
- In diesem Monat wurde die Verordnung mit der TK abgerechnet
- Mengenfaktor des verordneten Medikamentes
- Verkaufspreis der Apotheke, maximal der gesetzlich festgelegte Höchstbetrag (Festbetrag)

**Versicherteninformation Arzneimittel – TK-ViA**  
für Herrn Max Mustermann, Vers.-Nr.: 1234567890  
Verordnungen berücksichtigt bis zum 27. April 2009  
Abgerechnete Verordnungen seit dem 01. Mai 2007

Verordnungsdatum	Arzneimittel/Anzahl	Apotheke	Apothekenpreis	Ihre Zuzahlung
08.01.2009 02/2009	Mustermittel 2 x 113556984	Musterapotheke ABC Str. 12 22157 Dorf	78,64	7,86
10.02.2009 03/2009	Beispielmedizin 1 x 220356901	Beispielapotheke Muster-Str. 2 22450 Stadt	53,14	5,31
05.03.2009 04/2009	Mustertropfen 1 x 450326988	Musterapotheke Beispiel-Str. 59 13450 Großstadt	165,58	10,00
18.03.2009 04/2009	Mustersaft 1 x 671002358	Beispielapotheke ABC Str. 147 13450 Großstadt	36,95	5,00

- Dieses Arzneimittel wurde Ihnen verordnet
- Mit der Pharmazentralnummer werden Arzneimittel eindeutig identifiziert
- Hier haben Sie die Verordnung eingelöst
- Preise werden in Euro angegeben

**Hinweise:**

Da für diesen Service erforderlichen Daten stehen der Techniker Krankenkasse ca. acht Wochen nach Abgabe des Arzneimittels zur Verfügung. Bitte beachten Sie, dass Arzneimittel, die Sie in der jüngsten Vergangenheit bezogen haben, in dieser Übersicht nicht enthalten sind. Daten zu Medikamenten, die über eine Kostenersatzung abgerechnet wurden, werden ebenfalls nicht angezeigt.

Da es sich um maschinell von den Apotheken übermittelte Daten handelt, können in Einzelfällen fehlerhafte Angaben erscheinen. Sollten Sie Fehler in der Übersicht entdecken, setzen Sie sich bitte mit Ihrer TK-Geschäftsstelle in Verbindung.

Ihre Medikamentenaufstellung sollten Sie gut aufheben. Wir empfehlen Ihnen, mindestens einmal pro Jahr eine aktualisierte Aufstellung anzufordern. Dieser Service Ihrer Techniker Krankenkasse ist natürlich kostenlos für Sie.

Bitte beachten Sie, dass die dargestellten Preise und Zahlungsbeträge sich verändern können.

**Mit TK-ViA den Überblick behalten**

Die Medikamentenübersicht können Versicherte auch ihrem Arzt zur Verfügung stellen. Dies ist zum Beispiel dann hilfreich, wenn Patienten mehrere Arzneimittel von unterschiedlichen Ärzten erhalten.

Motiv zum Download unter [www.presse.tk-online.de](http://www.presse.tk-online.de).  
Quelle: Techniker Krankenkasse

10/2007 30001V

---

### **Patienten wollen mehr mitreden: TK-Klinikführer bietet ihnen Informationsgrundlage**

Nur sieben von zehn Patienten in Deutschland sind zufrieden damit, wie gut ihr Arzt mit anderen medizinischen Einrichtungen wie Krankenhäusern zusammenarbeitet. Das zeigt eine repräsentative Studie des "Wissenschaftlichen Instituts der Techniker Krankenkasse (TK) für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen" (WINEG) zum Thema Patienten-zufriedenheit. Demnach möchten viele bei Therapieentscheidungen wie der Wahl der richtigen Klinik für eine Operation noch stärker mitreden: Jeder Fünfte wird laut der WINEG-Studie nicht in dem Maße eingebunden, wie er es möchte. Und nur sieben von zehn Patienten fragt der Arzt konkret nach ihren Vorstellungen und Wünschen.

Um mit ihrem Arzt auf Augenhöhe gemeinsame Entscheidungen fällen zu können, brauchen die Patienten verlässliche Informationen. Wenn es um die Wahl der richtigen Klinik geht, bietet der Klinikführer der Techniker Krankenkasse eine Orientierungshilfe – nicht nur für TK-Versicherte. "Für den Klinikführer haben wir die strukturierten Qualitätsberichte von mehr als 2.000 Krankenhäusern ausgewertet und in eine laienverständliche Sprache übersetzt", erklärt Mirko Ruchel, der den Klinikführer bei der TK betreut.

Ergänzend haben die TK-Experten Daten dazu ausgewertet, wie gut die Kliniken ausgestattet sind und wie oft sie komplizierte Behandlungen durchführen. Denn das hat ist bei vielen Eingriffen – von Krebsoperationen über die Hand- oder Fußchirurgie bis zum Einsatz von künstlichen Gelenken – Einfluss auf den Behandlungserfolg.

Was den Klinikführer in Deutschland jedoch einmalig macht: Zusätzlich hat die TK über 263.000 Versicherte befragt, die in einem der gut 600 größten Krankenhäuser Deutschlands behandelt wurden. Wie zufrieden waren sie mit dem Behandlungsergebnis? Und wie hat ihnen die medizinisch-pflegerische Versorgung gefallen? Sind sie gut über alles informiert worden und haben Ärzte und Krankenschwestern offen mit ihnen

gesprächen? War ihr Zimmer in Ordnung? Und haben die organisatorischen Abläufe funktioniert? Antwort auf diese und viele weitere Fragen gibt der TK-Klinikführer. Mirko Ruchel: "Wir möchten Patienten bei der Wahl des richtigen Krankenhauses eine übersichtliche Entscheidungshilfe an die Hand geben. Dabei kann jeder selbst entscheiden, welche Auswahlkriterien ihm am wichtigsten sind."

Mit den Informationen aus dem Klinikführer sind die Patienten gut für das Arztgespräch über die Wahl der richtigen Klinik gewappnet. Der TK-Klinikführer ist unter [www.tk-online.de/klinikfuehrer](http://www.tk-online.de/klinikfuehrer) zu finden und auch für nicht TK-Versicherte kostenfrei zugänglich.

### Zum Hintergrund

Den 201 Krankenhäusern, die in allen Qualitätsdimensionen überdurchschnittlich gut abgeschnitten haben, hat die TK ein Qualitätssiegel verliehen. Welche Kliniken das Siegel erhalten haben, ist jeweils auf den Seiten zu den einzelnen Krankenhäusern vermerkt.



#### **TK-Klinikführer als Entscheidungshilfe**

Wie gut eine Operation gelingt, hängt nicht zuletzt von der Erfahrung der Klinik ab. Die bildet der TK-Klinikführer ab – ergänzt um Informationen, wie zufrieden andere Patienten in einer Klinik waren.

Motiv zum Download unter [www.presse.tk-online.de](http://www.presse.tk-online.de).  
Quelle: Techniker Krankenkasse

**Der Patient als Partner des Arztes – Halbgötterdämmerung?  
Interview mit Prof. Martin Härter, Universitätsklinikum Freiburg**

Der Erfolg einer medizinischen Behandlung hängt nicht nur von der Wirksamkeit der Medikamente oder dem Erfolg einer Operation ab, sondern zuallererst von der Qualität des Arzt-Patienten-Verhältnisses. Nach Auffassung von Professor Dr. Dr. Martin Härter ist die Kommunikation zwischen dem Patienten und seinem Arzt eine der wichtigsten Voraussetzungen für den Behandlungserfolg. Wir fragten den Leiter der Sektion klinische Epidemiologie und Versorgungsforschung am Universitätsklinikum in Freiburg, der seit Jahren zur Arzt-Patienten-Kommunikation forscht, ob die "Götter in Weiß" ausgedient haben.



**Frage:** Hat sich das Arzt-Patienten-Verhältnis in den letzten Jahren verändert?

**Prof. Härter:** Ja, wir beobachten eine deutliche Veränderung. Während Ärzte früher tatsächlich als "Halbgötter in Weiß" angesehen wurden, deren Therapien vom Patienten nicht hinterfragt wurden, möchten zwei von drei Patienten inzwischen mit ihren Ärzten gemeinsam entscheiden, wenn es um ihre Gesundheit geht. Es kommt also darauf an, Patienten stärker in die medizinischen Entscheidungsprozesse einzubeziehen. Ärzte sollten ihren Patienten die verschiedenen Therapieoptionen aufzeigen, Vor- und Nachteile erklären und dann zusammen mit ihnen entscheiden, was für sie das Beste ist.

**Frage:** Ist das für Ärzte im Praxisalltag überhaupt leistbar?

**Prof. Härter:** Unsere Studien zeigen, dass die Beteiligung von Patienten nicht unbedingt mehr Zeit erfordert. Das ist weniger eine Frage des zeitlichen Aufwandes als vielmehr der Art der Kommunikation.

**Frage:** Die Kommunikationsfähigkeit wird also zur Schlüsselqualifikation der Ärzte. Sie müssen Fachinformationen patientenverständlich erklären. Sehen Sie hier Fortbildungsbedarf bei den Medizinern?

**Prof. Härter:** Ärzte müssen auf jeden Fall in der Lage sein, ihren Patienten die richtigen und notwendigen Informationen verständlich zu vermitteln. Hierzu gibt es Aus- und Fortbildungsprogramme sowohl für ausgebildete Ärzte, aber auch für angehende Mediziner, die von Beginn ihres Studiums an lernen sollten, wie sie Patienten beteiligen.

**Frage:** Wie können Patienten sicher sein, dass Ärzte sie mit Art und Umfang der Information nicht in eine bestimmte Richtung steuern?

**Prof. Härter:** Ärzte müssen ihre Patienten fragen, welche Informationen sie benötigen und inwieweit sie bei für sie bedeutsamen Entscheidungen hinsichtlich Diagnostik und Therapie beteiligt werden möchten. Ärzte sollten neutral und unvoreingenommen informieren. Natürlich besteht im Praxisalltag die Gefahr, dass Ärzte versuchen zu stark zu steuern, aber auch das ist eine Frage der Ausbildung.

**Frage:** Inwiefern profitieren die Ärzte von einem partnerschaftlichen Verhältnis zu ihren Patienten?

**Prof. Härter:** Ganz klar profitiert auch der Arzt davon. Ein besser informierter Patient, der die Entscheidung über seine Behandlung mit getroffen hat, hält sich eher an die vereinbarte Therapie. Das wirkt sich positiv, zum Beispiel auf sein Gesundheitsverhalten, und damit auch auf den Behandlungserfolg aus.

**Frage:** Wie können sich Patienten sonst über ihre Krankheit informieren?

**Prof. Härter:** Ärzte sind natürlich immer die erste Anlaufstelle. Umfragen zeigen, dass nach den Medizinern am häufigsten das Internet und die Krankenkasse als Informationsquellen genannt werden. Danach kommen Familie, Freunde und Selbsthilfegruppen.

**Frage:** Sie haben zusammen mit der Techniker Krankenkasse ein eigenes webbasiertes Informationssystem entwickelt. Was muss man sich darunter vorstellen?

**Prof. Härter:** Viele Patienten nutzen das Internet, um sich über ihre Diagnose und entsprechende Therapiemöglichkeiten zu informieren. Das Problem ist, dass die angebotenen Quellen meist nicht unabhängig sind. Zudem sind sie nicht immer wissenschaftlich fundiert oder für den Laien nicht verständlich. Deshalb wollten wir ein Angebot schaffen, bei dem sich Patienten darauf verlassen können, dass sie unabhängige Informationen, die den neuesten wissenschaftlichen Standards entsprechen, in einer für sie verständlichen Sprache erhalten. Wir nennen das System "Patientendialog", da die Informationen über ein interaktives Dialogsystem angeboten werden. Über die Internetseite der TK können Patienten sozusagen ein virtuelles Gespräch mit einem medizinischen Experten führen. Genau wie ein Arzt stellt der Computer Fragen, die sich auf die Beschwerden des Patienten beziehen. Aus den Antworten generiert das System genau die Informationen, die die Patienten möchten.

**Frage:** Woher weiß das System, welche Informationen Patienten möchten bzw. benötigen? Und wie kann er sich darauf verlassen, dass die Informationen, die er von einem Krankenkassen-Portal bekommt, unabhängig sind beziehungsweise, dass seine Daten nicht von der Kasse genutzt werden?

**Prof. Härter:** Der Patientendialog ist zwar über die Internetseite der TK erreichbar, das System wird aber von einem externen Unternehmen, der Gaia AG, betreut. Die Krankenkasse hat keinen Einfluss auf die Inhalte des Systems, alle enthaltenen Informationen sind wissenschaftlich evaluiert, sie orientieren sich an medizinischen Leitlinien. Der Datenschutz wird selbstverständlich auch sichergestellt, die TK greift nicht auf die Daten zu, die die Nutzer eingeben.

**Frage:** Greifen Sie mit dem Patientendialog nicht in die Therapiehoheit des Arztes ein?

**Prof. Härter:** Nein, im Gegenteil. Der Patientendialog kann das Arztgespräch nicht ersetzen, aber er kann den Patienten helfen, sich auf den Arztbesuch besser vorzubereiten. Das System hilft ihnen, ihre Präferenzen herauszufinden, wenn sie noch unentschieden sind. Zum Beispiel, ob sie bei akuten Kreuzschmerzen eher für Krankengymnastik sind oder sich auf Medikamente einlassen wollen. Der Patientendialog erklärt die verschiedenen Therapieoptionen, die Wirksamkeit, eventuelle Nebenwirkungen etc. Mit diesem Wissen gehen Patienten dann in das Arztgespräch, gemeinsam entscheiden beide, welches das richtige Verfahren ist.

**Frage:** Hat das System auch Nachteile?

**Prof. Härter:** Nicht alle Patienten können oder wollen das Internet nutzen, insofern eignet sich der Dialog sicher nicht für jeden Patienten. Unser Angebot ist nur ein möglicher Weg, aber ein sehr wichtiger Weg.

Der TK-Patientendialog ist zugänglich unter [www.tk-online.de/arzt-patient](http://www.tk-online.de/arzt-patient).



**Gemeinsam entscheiden**

Die meisten Patienten möchten Entscheidungen, die ihre Gesundheit betreffen, gemeinsam mit ihren Ärzten fällen.

Motiv zum Download unter [www.tk-online.de](http://www.tk-online.de)  
Quelle: Techniker Krankenkasse

---

### **Krankenkasse unterstützt Patienten bei Behandlungsfehlern**

Der Ärztestand gehört zu den Berufen mit dem höchsten Ansehen. Doch auch Ärzte sind Menschen – und wo Menschen arbeiten, passieren Fehler. Fehler in der Medizin können jedoch verheerende Folgen haben. Für die Betroffenen und ihre Angehörigen beginnt damit oft eine lange Leidensgeschichte – nicht nur mit ihrem persönlichen Schicksal müssen sie sich auseinandersetzen, sondern meist auch mit Versicherungen, Krankenhäusern und Gutachtern. Was viele nicht wissen: Oft kann die Krankenkasse unterstützen, wenn Patienten einen Behandlungsfehler vermuten.

Daniela Tesching leitet das Referat Medizinrechte bei der Techniker Krankenkasse (TK). Sie und ihre Mitarbeiter unterstützen die Versicherten, wenn sie Behandlungs- oder Pflegefehler vermuten oder den Verdacht haben, fehlerhafte Medizinprodukte oder Arzneimittel bekommen zu haben. In über 3.700 Fällen waren sie im vergangenen Jahr im Einsatz, die meisten aus den Bereichen Chirurgie, Orthopädie und Geburtshilfe. "Im Verhältnis zu unseren über sieben Millionen Kunden bewegt sich die Zahl der Behandlungsfehler insgesamt glücklicherweise im Promillebereich. Die medizinische Behandlung in Deutschland ist nach wie vor sehr gut", sagt die Medizinrechtsexpertin.

Doch für die Betroffenen ist es oft sehr schwer nachzuweisen, dass eine falsche Behandlung die Ursache ihrer gesundheitlichen Schäden ist. Die Krankenkassen unterstützen die Patienten deshalb in Zusammenarbeit mit dem Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK). "Eine Alternative zur Klärung eines vermuteten Behandlungsfehlers bieten zudem die Schlichtungsstellen für Arzthaftpflichtfragen", rät Daniela Tesching. Patienten, die einen Behandlungsfehler vermuten, erhalten dort ein kostenfreies medizinisch-juristisches Gutachten. Wenn nötig, gibt die TK anschließend weitere Gutachten in Auftrag, und klagt gegebenenfalls auch selbst. "Wir lassen unsere Kunden nicht allein, sondern begleiten jedes Verfahren bis zum Ende – oft über mehrere Jahre", sagt die TK-Expertin.

Das Engagement lohnt sich für die Krankenkasse nicht nur wegen der vielen positiven Rückmeldungen von den Versicherten, die dankbar für die Hilfe sind. Auch wirtschaftliche Gründe spielen eine Rolle: Wird ein Behandlungsfehler nachgewiesen, kann auch die Krankenkasse Ersatzansprüche geltend machen und entstandene Kosten zurückfordern – zum Beispiel für medizinische Behandlungen oder mangelhafte Medizinprodukte. Über sieben Millionen Euro haben Daniela Tesching und ihre Mitarbeiter im vergangenen Jahr für die TK geltend gemacht.

Mehr Informationen zum Thema gibt es im Internet unter [www.tk-online.de](http://www.tk-online.de), Suchwort "Behandlungsfehler".

**Behandlungsfehler?**

Viele Krankenkassen wie die TK unterstützen Patienten, wenn Sie Behandlungsfehler vermuten oder den Verdacht haben, fehlerhafte Medizinprodukte oder Arzneimittel bekommen zu haben.

Motiv zum Download unter [www.presse.tk-online.de](http://www.presse.tk-online.de).  
Quelle: Techniker Krankenkasse

### **Mammografie-Screening: Sinnvolle Früherkennung oder Panikmache? Jede fünfte Frau fühlt sich unzureichend informiert**

Alle zwei Jahre können Frauen zwischen 50 und 69 Jahren beim Mammografie-Screening ihre Brust untersuchen lassen. Ziel ist es, Brustkrebs möglichst früh zu erkennen. Viele Frauen erwarten von der Untersuchung jedoch mehr als sie leisten kann. So glauben manche irrtümlich, sie könnte Brustkrebs verhindern oder das Risiko senken, daran zu erkranken. Kritiker des Screenings behaupten dagegen, dass durch die Mammografie die Sterberate kaum gesenkt werde. Die Frauen würden nur früher ihre Diagnose erhalten und entsprechend länger mit der Krankheit leben. Bei manchen Frauen würden auch kleine Tumoren oder Vorstufen entdeckt und behandelt, die nie das Leben der Frau bedroht hätten.



Jede fünfte Frau ist unzufrieden damit oder kann gar keine Aussage dazu machen, wie ihr Arzt sie über eine geplanten Untersuchung oder Therapie informiert. Das zeigt eine repräsentative Studie des "Wissenschaftlichen Instituts der Techniker Krankenkasse (TK) für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen" (WINEG) zum Thema Patientenzufriedenheit. Fundierte Informationen sollten jedoch immer die Grundlage sein, wenn es um die Entscheidung für oder gegen eine bestimmte Behandlung oder Früherkennung geht – wie zum Beispiel beim Thema Mammografie.

Um Frauen bei der Entscheidung für oder gegen die Teilnahme zu unterstützen, bietet die TK ihnen deshalb die Entscheidungshilfe "Brustkrebs Früherkennung" an. Die Broschüre informiert über aktuelle Studien zur Brustkrebsfrüherkennung, die Vor- und Nachteile des Mammografie-Screenings und berichtet, wie sich andere Frauen entschieden haben. Monica Burkhardt, Gesundheitswissenschaftlerin bei der TK: "Die Entscheidung für oder gegen die Teilnahme am Mammografie-Screening muss jede Frau für sich selbst treffen. Die Beweggründe sind individuell und können zum Beispiel von Erfahrungen mit Krebs im persönlichen Umfeld geprägt sein."

Die 51-jährige Isa hat sich für das Screening entschieden: "Ich habe große Angst vor Brustkrebs. Deshalb gehe ich seit Jahren regelmäßig zur

Mammografie." Gerda, 50 Jahre, meint dagegen: "Im Fernsehen kam doch vor kurzem ein Bericht, dass die Mammografie als Vorsorge umstritten ist. Ich bin mit jetzt nicht mehr so sicher, ob sie wirklich Leben retten kann."

Dieser Unsicherheit möchte Burkhardt entgegenwirken: "Es gibt viele wissenschaftliche Studien über die Chancen und Risiken der Mammografie. Allerdings wäre fast jede Frau überfordert, wenn sie sich alleine damit auseinandersetzen und darauf eine Entscheidung gründen müsste. Wir möchten den Frauen dieses Fachwissen verständlich und zugänglich machen. Wie sie diese Informationen dann für sich bewerten, bleibt selbstverständlich jeder Frau selbst überlassen", so die Gesundheitsexpertin.

#### **Fünf Fakten zur Mammografie, die viele Frauen nicht kennen**

- Mit einer Mammografie kann ein Tumor möglicherweise früher erkannt werden – den Brustkrebs verhindern kann die Untersuchung nicht.
- Bei Frauen unter 50 Jahren ist ein Mammografie-Screening aufgrund des dichteren Brustgewebes nicht sinnvoll. Tumore werden häufiger übersehen oder die Frauen unberechtigt durch einen Verdachtsbefund alarmiert. Deshalb verbietet die deutsche Röntgenverordnung ein Screening bei Frauen unter 50, wenn es keinen konkreten Krankheitsverdacht gibt.
- Die diagnostische Mammografie dient dazu, einen bereits bestehenden Verdacht, zum Beispiel einen ertasteten Knoten, zu überprüfen. Dafür übernehmen die Krankenkassen die Kosten unabhängig vom Alter.
- Statistische Angaben zu Risiken sagen nichts zum individuellen Risiko. Der Nutzen des Mammografie-Screenings kann allerdings so dargestellt werden: Von 1.000 Frauen, die über den gesamten Zeitraum von 20 Jahren am Mammografie-Screening teilnehmen, können fünf Frauen damit rechnen, dass es sie vor dem Tod durch Brustkrebs bewahrt. Fünf weitere Frauen werden allerdings unnötig zu Brustkrebspatientinnen, weil ihr Tumor ohne Früherkennung nicht auffällig geworden wäre.
- Oft liest man, dass jede neunte Frau in ihrem Leben an Brustkrebs erkrankt. Dies gilt allerdings nur, sofern sie 85 Jahre alt wird. Bis zum 40. Lebensjahr erkrankt eine von 250 Frauen, bis zum 50. Lebensjahr ist eine von 60 betroffen.

## Kurzmeldungen

### Informierte Patienten gehen seltener zum Arzt

\*\*\*Jeder fünfte Patient in Deutschland fühlt sich von seinem Arzt nicht in dem Maße informiert, wie er es sich wünscht – sei es zur geplanten Therapie, zum Verlauf der Erkrankung oder zu den verschriebenen Medikamenten. Dabei sind sogar sechs von zehn Menschen hierzulande überzeugt, dass sie seltener zum Arzt gehen müssten, wenn sie sich selbst besser auskennen würden. Das zeigt eine repräsentative Studie des "Wissenschaftlichen Instituts der Techniker Krankenkasse (TK) für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen" (WINEG) zum Thema Patientenzufriedenheit. Von den unter 30-Jährigen stimmten der Aussage "Wenn ich genügend über mich weiß, kann ich mir bei Beschwerden selber helfen" sogar sieben von zehn Befragten zu. In der Altersgruppe der 45- bis 60-Jährigen fand sich in dieser Aussage dagegen nur jeder Zweite wieder.\*\*\*



#### Wer genug weiß, kann sich selber helfen

Sechs von zehn gesetzlich Versicherten sind überzeugt, dass informierte Patienten seltener zum Arzt gehen. Das zeigt eine WINEG-Studie zur Patientenzufriedenheit.

Motiv zum Download unter  
[www.presse.tk-online.de](http://www.presse.tk-online.de)  
Quelle: Techniker Krankenkasse

### Zuhören und einbinden: So machen Ärzte ihre Patienten glücklich

\*\*\*Behandlungsqualität, Wartezeit, Einfühlungsvermögen – eine ganze Reihe verschiedener Faktoren bestimmen, wie zufrieden Patienten mit ihrem Arzt sind. Aber was gibt den Ausschlag darüber, wie ihr Urteil unter

dem Strich ausfällt? Dieser Frage ist eine repräsentative Studie des "Wissenschaftlichen Instituts der Techniker Krankenkasse (TK) für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen" (WINEG) zum Thema Patientenzufriedenheit nachgegangen. Das Ergebnis: Insgesamt sind die Patienten zufrieden mit ihrem Arzt. Aber die niedergelassenen Mediziner können die Zufriedenheit ihrer Patienten durchaus noch weiter verbessern. "Unsere Studie hat gezeigt: Neben der Interaktion zwischen Arzt und Patient, also etwa seinem Verständnis und Einfühlungsvermögen, gibt vor allem die Frage, wie gut ein Arzt seinen Patienten in medizinische Entscheidungsprozesse einbezieht, den Ausschlag darüber, wie zufrieden er insgesamt mit seinem Doktor ist", sagt Dr. Beate Bestmann aus dem WINEG. Die Sozialwissenschaftlerin kommt deshalb zu dem Schluss, dass Ärzte an diesen Stellschrauben die Gesamtzufriedenheit ihrer Patienten am effektivsten verbessern können.\*\*\*

**Auf Augenhöhe**

Wenn es um die eigene Gesundheit geht, möchten zwei von drei Patienten mit ihrem Arzt gemeinsam entscheiden.

Motiv zum Download unter [www.presse.tk-online.de](http://www.presse.tk-online.de).  
Quelle: Techniker Krankenkasse

**Regionale Unterschiede im Arzt-Patienten-Verhältnis – Nordrhein-Westfalen fühlen sich am besten in Entscheidungen eingebunden**

\*\*\*Wie gut informieren Ärzte ihre Patienten – über Ursache und Verlauf ihrer Erkrankung, die geplante Therapie oder mögliche Nebenwirkungen von Medikamenten? Und treffen sie Entscheidungen gemeinsam, auf

---

gleicher Augenhöhe, oder entscheiden die Ärzte über den Kopf des Patienten hinweg? Diesen Fragen ist eine repräsentative Studie des "Wissenschaftlichen Instituts der Techniker Krankenkasse (TK) für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen" (WINEG) zum Thema Patientenzufriedenheit nachgegangen. Das Ergebnis: Im Bevölkerungsschnitt sind knapp acht von zehn Befragten zufrieden mit den Informationen, die sie von ihrem Arzt erhalten. Etwa sieben von zehn haben die Gelegenheit, mit ihrem Arzt verschiedene Behandlungsalternativen zu diskutieren, und werden auch nach ihren Wünschen gefragt.

Im Ländervergleich zeigen sich dabei deutliche Unterschiede: Am schlechtesten fühlen sich die Menschen aus Hessen, Rheinland-Pfalz und dem Saarland informiert. Auch mit der Einbindung in Entscheidungsprozesse sind sie im Bundesvergleich am unzufriedensten. Am zufriedensten mit den Informationen ihrer Ärzte sind die Berliner, Brandenburger und die Menschen aus Mecklenburg-Vorpommern. In Sachen "Gemeinsame Entscheidungsfindung" haben dagegen die Nordrhein-Westfalen die Nase vorn, gefolgt von den Bayern.\*\*\*

### **Studie zeigt: Die meisten Frauen sind mit ihren Gynäkologen zufrieden**

\*\*\*Die meisten Frauen sind zufrieden mit ihren Gynäkologen: Sie fühlen sich gut behandelt, schätzen das Einfühlungsvermögen ihres Frauenarztes oder ihrer Frauenärztin, finden die Praxisatmosphäre angenehm und das Personal freundlich. Kritik äußern sie allerdings an der Wartezeit: Jede siebte Patientin findet, dass es bei ihrem Frauenarzt zu lange dauert, bis sie einen Termin bekommt – beim Hausarzt beschwerten sich darüber nur halb so viele Patienten. Mehr als jede Sechste ist zudem unzufrieden mit der Wartezeit in der Praxis. Das zeigt eine repräsentative Studie des "Wissenschaftlichen Instituts der Techniker Krankenkasse (TK) für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen" (WINEG) zum Thema Patientenzufriedenheit. Ein weiterer Kritikpunkt, den die Studie gezeigt hat: Mehr als jede fünfte Patientin fühlt sich von ihrem Frauenarzt nur unzureichend über die Nebenwirkungen von verordneten Medikamenten informiert. Außerdem

möchte fast jede fünfte Frau von ihrem Gynäkologen stärker in den Entscheidungsprozess zu verschiedenen Therapieoptionen einbezogen werden.\*\*\*

### **80 Prozent der Rücken-OPs unnötig – Zweitmeinung gibt Sicherheit**

\*\*\*Patienten mit Rückenbeschwerden landen in Deutschland viel zu schnell unterm Messer. Studien zufolge sind 80 Prozent der jährlich rund 230.000 Rückenoperationen in Deutschland vermeidbar. Die große Mehrheit der Patienten setzt sich damit völlig unnötig dem Risiko einer OP aus. Die Techniker Krankenkasse (TK) hat deshalb gemeinsam mit der Managementgesellschaft Integrative Managed Care GmbH (IMC) und der Deutschen Gesellschaft für Schmerztherapie (DGS) ein neues Angebot ins Leben gerufen: TK-Versicherte können sich bei einem Experten-Team eine zweite Meinung einholen.

Hierzu melden sich die Versicherten telefonisch unter der gebührenfreien Nummer 0800-285 00 85 oder in einer TK-Kundenberatung. Dort erfahren sie, welches der rund 30 bundesweit teilnehmenden Schmerzzentren in ihrer Nähe liegt. Einen Termin erhalten sie innerhalb von zwei Tagen. In dem Zentrum untersuchen ein Schmerztherapeut, ein Physio- und ein Psychotherapeut gemeinsam den Patienten und erarbeiten gegebenenfalls eine alternative Therapie, die ohne Narkose und Skalpell auskommt. Die Gefahr von Nerven- und Gefäßverletzungen sowie Narben und Verwachsungen lässt sich dadurch vermeiden.

Weitere Informationen zum TK-Angebot "Zweitmeinung bei Rückenoperation" sowie zu den beteiligten Schmerzzentren gibt es im Internet unter [www.tk-online.de](http://www.tk-online.de) – einfach im Suchfeld den Webcode 7891 eingeben.\*\*\*

### **TK-Gesundheitscoach sagt innerem Schweinehund den Kampf an**

\*\*\*Verschiedene TK-Studien haben gezeigt: Die Menschen wissen, was einen gesunden Lebensstil ausmacht. Aber dennoch verbringen sie ihre Freizeit lieber vor dem Fernseher als auf der Joggingstrecke, essen lieber Fastfood als frisch zu kochen. Denn: Gute Vorsätze sind leicht getroffen,

---

viel schwerer ist das Durchhalten. Hilfe im täglichen Kampf mit dem inneren Schweinehund bietet der virtuelle Gesundheitscoach der Techniker Krankenkasse (TK).

Der Onlinetrainer unterstützt die Nutzer zum Beispiel dabei, einen sinnvollen Speiseplan zusammenzustellen, das richtige Fitnessprogramm zu finden oder mit dem Rauchen aufzuhören – und dann auch bei der Sache zu bleiben. Dabei berücksichtigt er die Präferenzen seiner Kunden und überprüft regelmäßig ihre Rückmeldungen. Wenn dann der erste Elan nachlässt, meldet er sich mit Motivationstipps. Für Menschen mit Herz-Kreislauf-Erkrankungen oder Diabetes ergänzt ein zusätzliches Telefoncoaching das Onlineangebot. Der Internet-Trainer steht TK-Versicherten unter [www.tk-online.de](http://www.tk-online.de) kostenlos zur Verfügung.\*\*\*

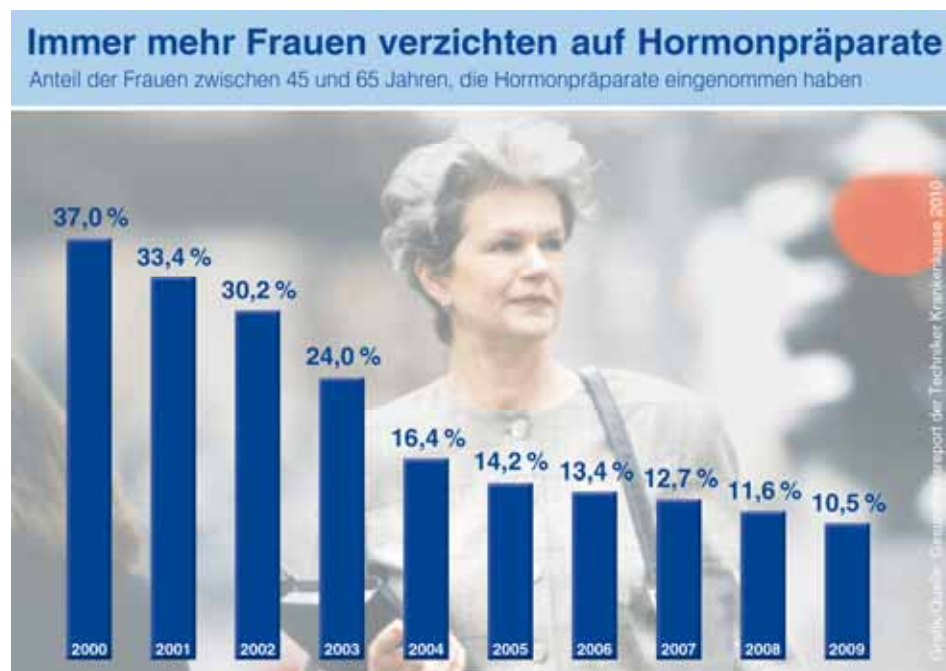
### **Frauen in den Wechseljahren schlucken weniger Hormone**

\*\*\*Seit Studien ein höheres Krebsrisiko bei Hormontherapien belegen, verzichten immer mehr Frauen auf Hormonpräparate in den Wechseljahren. Das zeigen die Daten des aktuellen Gesundheitsreports der Techniker Krankenkasse (TK). Nahmen im Jahr 2000 noch 37 Prozent der Frauen zwischen 45 und 65 Jahren Hormone ein, so ist ihr Anteil inzwischen auf nur noch 10,5 Prozent im vergangenen Jahr zurückgegangen. TK-Ärztin Maria Schwormstedt: "Angesichts der bekannt gewordenen Risiken sind die betroffenen Frauen und die behandelnden Ärzte offenbar beim Einsatz von Hormonen vorsichtiger geworden."

Bei einer Hormontherapie erhalten Frauen in der Menopause in der Regel eine Kombination aus den Hormonen Östrogen und Gestagen, um so Wechseljahresbeschwerden wie Schweißausbrüche, Schlafstörungen und Stimmungsschwankungen in den Griff zu bekommen. Doch mit der Hormonersatztherapie gehen hohe Risiken einher: "Wer Hormone einnimmt, ist häufiger von Brustkrebs, Herzinfarkten, Schlaganfällen und Thrombosen betroffen", sagt Schwormstedt. Sie empfiehlt: Frauen sollten bei starken Wechseljahresbeschwerden gemeinsam mit ihrem Arzt Risiken und Nutzen einer Hormonersatztherapie sorgfältig abwägen. "Generell gilt,

dass Hormone nur bei ausgeprägten Symptomen sowie so kurz und so niedrig dosiert wie möglich eingenommen werden sollten."

Weitere Informationen finden Frauen in der Broschüre "Wechseljahre und Hormontherapie", die sie kostenlos im Internet unter [www.tk-online.de](http://www.tk-online.de) herunterladen können.\*\*\*



#### Hormone in den Wechseljahren

Nur jede zehnte Frau zwischen 45 und 65 Jahren bekam 2009 Hormonpräparate verordnet. Zehn Jahre zuvor war es noch mehr als jede Dritte.

Grafik zum Download unter [www.tk-online.de](http://www.tk-online.de)  
Quelle: Techniker Krankenkasse