

## **Gesetzlich versicherte Patienten warten länger: Qualiance Studie zu Arztbesuchen**

---

**Privat versicherte Patienten können beim Arzt mit einem besseren Service rechnen als gesetzlich versicherte Patienten. Bei der Qualität der Behandlung sind die Unterschiede aber gering, so das Ergebnis einer Qualiance-Studie zum Kundenerlebnis bei Arztbesuchen.**

Qualiance setzte für die Studie, die in Kooperation mit dem CRM-Event Sylt 2011 durchgeführt wurde, anonyme Tester (Mystery Shopper) ein. Im Zeitraum vom 03.01. bis 31.03.2011 wurden insgesamt 173 Arztbesuche durchgeführt. Davon wurden 77 Arztbesuche durch privat versicherte Patienten beurteilt und 96 durch gesetzlich Versicherte. Ziel der Untersuchung war es, denn Alltag beim Arztbesuch aus Patientensicht zu beschreiben.

Die wichtigsten Erkenntnisse waren:

- Patienten mit einer PKV müssen beim Arzt seltener mit einer Wartezeit rechnen. Eine Wartezeit von über 60 Minuten kommt bei gesetzlich versicherten Patienten doppelt so häufig vor im Vergleich zu Patienten mit einer PKV.
- Privat Versicherte haben es bei der Terminvereinbarung leichter. Ihre Wünsche werden beinahe immer berücksichtigt und bei akuten Problemen erhalten sie zeitnah einen Termin.
- Gesetzlich Versicherte erhalten etwas häufiger eine sehr kurze Behandlung im Vergleich zu Patienten mit einer PKV.
- Bei privat versicherten Patienten wird zum Teil etwas sorgfältiger nachgefragt. Darüber hinaus wird die Diagnose häufiger erklärt.
- Das Patientenanliegen wird am Empfang nur in 50 % der Fälle diskret behandelt.
- Bei 23% der gesetzlich versicherten Patienten wurden privat zu bezahlende individuelle Gesundheitsleistungen angeboten.
- Darüber hinaus ist die Qualität der Behandlung zwischen gesetzlich und privat versicherten Patienten jedoch vergleichbar. Die Zufriedenheit mit der Behandlung liegt bei beiden Gruppen mit 88 bzw. 90 von 100 Punkten sehr hoch. Neun von 10 Patienten würden ihren Arzt weiterempfehlen.
- Die Patienten haben in der Regel das Gefühl, die notwendige Behandlung in vollem Umfang erhalten zu haben. Die Zufriedenheit mit dem Arztbesuch ist bei gesetzlich und privat versicherten Patienten nahezu gleich hoch.

**Fazit der Experten von Qualiance:** Bei Arztbesuchen leistet das deutsche Gesundheitssystem, was die Patienten erwarten. Die grundsätzliche Versorgung stimmt. Wer allerdings einen besonderen Service erwartet, muss privat bezahlen.

Qualiance ist eine Dienstleistungsgesellschaft, die sich auf die Messung und Entwicklung der Qualität im Kundenkontakt spezialisiert hat. Wir führen für Unternehmen aus Industrie, Handel und Dienstleistung Testkäufe und Kundenbefragungen durch. Die Studie kann von den Herausgebern bezogen werden. Der Abdruck ist frei, ein Belegexemplar wird erbeten. Qualiance GmbH, Bernard-Eyberg-Str. 3, D – 51427 Bergisch Gladbach; Verfasser: Kai Riedel; [Riedel@Qualiance.de](mailto:Riedel@Qualiance.de); Tel.: 02204/48129-10