

Wie sag ich's meinem
Doc? Machen Sie das
Beste aus Ihrem Arztbesuch!

Umschlaggestaltung: Uwe Göbel
Umschlagfoto: © Staunke – Fotolia.com
Satz: Verlagsservice Hegele, Heiligkreuzsteinach
Printed in Germany
Druck und Bindung: CPI – Ebner & Spiegel, Ulm

Erste Auflage, 2014
ISBN 978-3-8497-0040-9
© 2014 Carl-Auer-Systeme Verlag
und Verlagsbuchhandlung GmbH, Heidelberg
Alle Rechte vorbehalten

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation
in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische
Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Informationen zu unserem gesamten Programm, unseren Autoren
und zum Verlag finden Sie unter: www.carl-auer.de.

Wenn Sie Interesse an unseren monatlichen Nachrichten
aus der Vangerowstraße haben, können Sie unter
<http://www.carl-auer.de/newsletter> den Newsletter abonnieren.

Carl-Auer Verlag GmbH
Vangerowstraße 14
69115 Heidelberg
Tel. 0 62 21-64 38 0
Fax 0 62 21-64 38 22
info@carl-auer.de

Über kurz oder lang werden wir alle mal Patient, oder etwa nicht? Aber haben Sie sich schon einmal Gedanken darüber gemacht, was Sie dem Arzt gegebenenfalls sagen werden, und wie Sie es formulieren können?

Sie gehören hoffentlich nicht zu denen, die der Ansicht sind, zum Arzt gehe man nur, wenn man krank ist, sage ihm kurz, wo einen der Schuh drückt, worauf dieser ein paar Untersuchungen vornehme, die einzig mögliche und richtige Diagnose stelle und einem schließlich das Medikament verschreibe, das einen heilt. Denn das wäre wahrhaftig eine grobe Vereinfachung und Verzerrung der Realität.

In Wirklichkeit ist es nämlich so, dass man erstens – zumindest ab einem gewissen Alter – besser in regelmäßigen Abständen zum Arzt gehen sollte, um die Gesundheit zu erhalten. Und zweitens sind die Abläufe beim Arztbesuch wesentlich komplexer. Denn ob eine Konsultation befriedigend und eine Therapie erfolgreich ist, hängt von weit mehr ab als lediglich den diagnostischen und therapeutischen Fähigkeiten des Arztes. Eine gelungene Untersuchung und Behandlung setzt nicht nur Wissen und Können des Arztes voraus, sondern hängt ebenso sehr davon ab, dass Arzt und Patient gut miteinander kommunizieren.

Die Kommunikation ist es nämlich, die darüber entscheidet, ob Sie dem Arzt vertrauen (und er Ihnen), ob Sie sich angenommen und verstanden fühlen, ob Sie daran glauben, dass die Maßnahmen des Arztes sinnvoll und hilfreich sind, ob Sie »mitmachen« oder eher skeptisch sind. Und dies trägt in entscheidendem Maße dazu bei, ob die Behandlung wirkt – oder eben nicht!

Und da zur Kommunikation immer (mindestens) zwei gehören, wäre es schön, wenn die Beteiligten nicht einfach so drauflosreden, »wie ihnen der Schnabel gewachsen ist«. Wenn sowohl Arzt als auch Patient sich darüber im Klaren sind, dass und wie eine gute, konstruktive Kommunikation zum gewünschten Ergebnis beiträgt, dann kann jeder ganz bewusst und gezielt die richtigen Worte wählen, um sich dem anderen verständlich zu machen und dafür zu sorgen, dass ein tragfähiges Bündnis entsteht.

In der Medizin ist in jüngster Zeit erfreulicherweise ein stärkeres Bewusstsein für die Zusammenhänge von guter Kommunikation und Heilungserfolg entstanden, was zur Folge hat, dass die jungen Mediziner mittlerweile neben der wissenschaftlichen und klinischen Ausbildung zunehmend auch in professioneller Gesprächsführung geschult werden.

Doch haben Sie schon einmal davon gehört, dass auch Patienten eine entsprechende Anleitung dafür erhalten, wie sie sich mit Ärzten über ihre Beschwerden verständigen können? Denn schließlich gehören doch, wie gesagt, zu guter Kommunikation immer zwei. Haben Sie schon einmal bedacht, dass nicht nur Sie einen vertrauensvollen Zugang zum Arzt benötigen, sondern er auch zu Ihnen? Das vorliegende Buch soll diese Lücke füllen und Ihnen ein Verständnis des vielschichtigen und spannenden, manchmal sogar dramatischen Geschehens vermitteln, das den Umgang von Patienten und Ärzten prägt. Es soll Ihnen Anregungen, Hinweise und Tipps geben, wie Sie am besten mit Ihren Ärzten kommunizieren können. Als Ratgeber soll es Ihnen helfen, sich in der weiten, komplexen und manchmal auch etwas bizarren Welt der Medizin – in Krankenhäusern, Haus- und Facharztpraxen – zurechtzufinden.

Ich möchte Sie zunächst auf einen kleinen Ausflug in diese Welt entführen, damit Sie besser verstehen können, in welchem Umfeld sich Ärzte bewegen und wie sie denken.

Im Kapitel »**Warum und wie man Arzt wird**« erkläre ich, was junge Menschen zur Wahl des Arztberufes motiviert und

wie sie durch die medizinische Hochschule und die meist daran anschließende klinische Facharztausbildung geprägt werden – leider nicht immer nur zum Vorteil ihrer späteren Patienten.

Im Kapitel »**Wie man den richtigen Arzt findet**« gebe ich Anhaltspunkte, wie Sie den für Ihre Bedürfnisse optimalen Arzt bzw. die bestmögliche Klinik auswählen können und möglichst vermeiden, dass Sie in die falschen Hände geraten. Und wie Sie zum behandelnden Arzt den ersten Kontakt herstellen, der ja bekanntlich so wichtig für den weiteren Verlauf der Arzt-Patienten-Beziehung ist.

Im Kapitel »**Wie man am besten mit seinem Arzt kommuniziert**« geht es ganz konkret darum, wie man das Gespräch mit dem Arzt optimal gestaltet, wie man ein Vertrauensverhältnis zu ihm aufbaut, Missverständnisse vermeidet und dabei mitwirken kann, dass die richtige Diagnose gestellt und die für Sie optimal passende Therapie gefunden wird.

Das Kapitel »**Kassenabrechnung, Privatabrechnung und individuelle Gesundheitsleistungen**« klärt Sie darüber auf, was es mit den sogenannten Selbstzahlerleistungen auf sich hat, welche davon sinnvoll sind, und von welchen Sie besser die Finger lassen. Ich gebe darin Tipps, wie Sie mit dem Arzt über IGeL-Angebote reden können, welche Fragen Sie stellen sollten, und ich betone, dass es Ihr gutes Recht ist, gegebenenfalls auch »Nein« zu sagen, wenn Sie von dem Angebot nicht überzeugt sind.

Das Kapitel »**Placebos und Nocebos**« zeigt auf, wie stark der Erfolg – oder Misserfolg – einer medizinischen Therapie auch von psychologischen Faktoren abhängt.

Das Kapitel »**Achtung, Trance!**« macht Sie mit einem Aspekt der Arzt-Patienten-Beziehung vertraut, der Sie vielleicht überraschen wird: dass die Begegnung zwischen Arzt und Patient nämlich oft sehr viel mit Hypnose zu tun hat. Das mag auf den ersten Blick befremdlich klingen. Aber ist es nicht so, dass man sich im Sprechzimmer manchmal von mannigfaltigen, intensi-

ven Gefühlen – Befürchtungen, Ängsten und Hoffnungen – bedrängt, ja paralyisiert fühlt, wie das sprichwörtliche »Kaninchen vor der Schlange«?

Und nach klassischer Definition befindet sich dieses Kaninchen eben – wie Sie als Patient in den genannten Situationen – im Zustand der Trance. Dies kann weitreichende Folgen haben – positive übrigens auch, unter Umständen aber auch sehr negative.

Das Kapitel »**Google weiß alles**« wirft einen kritischen Blick auf die Vorzüge und Gefahren, wenn Laien zu medizinischen Themen eine Internetrecherche durchführen. Damit meine ich nicht nur, dass man leicht in einen Zustand völliger Verunsicherung geraten kann, wenn man sich im Internet bezüglich Symptomen, Diagnosen, Therapien und Medikamenten schlaue machen versucht. Sondern es kann die Beziehung zum Arzt oft auch sehr belasten, wenn Patienten meinen, auf der Basis von Halbwissen, das sie in ein paar Stunden erworben haben, auf Augenhöhe mitreden zu können. Da es aber andererseits völlig naheliegend, verständlich und legitim ist, das Internet als Informationsquelle zu nutzen, werde ich in diesem Kapitel sowie in einem Anhang am Ende des Buches zuverlässige Informationsquellen nennen und Tipps geben, wie man die dort oder sonstwo erworbenen Informationen, Fragen oder Bedenken im Gespräch mit dem Arzt auf beziehungsschonende und konstruktive Weise einbringen kann.

Im Kapitel »**Kontroversen meistern**« schließlich geht es darum, wie man sich im Fall von Meinungsverschiedenheiten und Konflikten möglichst konstruktiv verhalten kann.

Meine Hoffnung ist es, dass dieses Buch dazu beiträgt, auch bei Patienten ein Bewusstsein dafür zu entwickeln, wie wichtig die Kommunikation in der Medizin ist. Es soll Ihnen helfen, Ihren Ärzten angemessen als gleichwertige Partner auf Augenhöhe zu begegnen.

Leider können Sie natürlich nicht ausschließen, gelegentlich auch auf Ärzte zu treffen, die nicht ausreichend darin geschult sind, Ihre Bedürfnisse zu erkennen und professionell mit Ihnen zu kommunizieren. Ärzte sind auch nur Menschen, nicht jeder ist ein Kommunikationsgenie, und viele auch fachlich kompetente Kollegen sind im Kontakt vielleicht genauso unsicher wie Sie und fürchten sich vor anspruchsvollen, kritischen und (pseudo-)informierten Patienten.

Dennoch: Sie sind im Sprechzimmer alles andere als hilf-, wehr-, oder chancenlos, selbst wenn Ihnen ein noch so einschüchternder »Halbgott in Weiß« in all seiner Pracht und Herrlichkeit gegenüber sitzt. Ich möchte Sie aber auch um Verständnis für die nicht immer einfache Situation der Ärzte bitten. Zu einem partnerschaftlichen Verhältnis gehört, dass man einander achtet und respektiert, Verständnis zeigt, Geduld miteinander hat und dass jeder dem anderen zubilligt, auch »nur« ein Mensch zu sein.

Nehmen Sie die Sache selbst in die Hand!

Sorgen Sie selbst dafür, dass das Gespräch mit dem Arzt befriedigend verläuft. Helfen Sie dem Arzt, Ihre Wünsche, Bedürfnisse, Bedenken oder Ängste zu erkennen, indem Sie sie klar äußern. Seien Sie aber ruhig auch selbstbewusst, verlangen Sie von Ihren Ärzten, dass diese professionell mit Ihnen umgehen. Sie haben ein Recht darauf, dass die Ärzte auf Sie eingehen, Sie ernst nehmen, Ihre Bedürfnisse erkennen und respektieren und Sie am Ende mit einem guten Gefühl entlassen, was auch immer der Anlass zur Konsultation war. Und seien Sie sicher: Ihr Arzt wird dieses gute Gefühl teilen und sich freuen, wenn er Sie wieder sieht.

*Dr. med. Lutz Wesel
Sinzheim, im Frühjahr 2014*