

## PRESSEKONFERENZ

Thema:

**Wenn Patientinnen und Patienten ihre Termine nicht wahrnehmen**

Teilnehmer:

**Prof. Dr. Dietmar Bayer**

stv. Bundeskurienobmann der niedergelassenen Ärzte der Österreichischen Ärztekammer

**Dr. Naghme Kamaleyan-Schmied**

stv. Bundeskurienobfrau der niedergelassenen Ärzte der Österreichischen Ärztekammer

Zeit:

**Mittwoch, 7. Juni 2023, 10.00 Uhr**

Ort:

**Österreichische Ärztekammer**

Weihburggasse 10-12  
1010 Wien

## **Stornogebühren für nicht wahrgenommene Arzttermine**

Österreichweit sind viele Kassenstellen unbesetzt, besonders in der Allgemeinmedizin ist die Situation angespannt, aber auch in der Kinder- und Jugendheilkunde, Gynäkologie oder Dermatologie fehlen Kassenärzte. Die Folgen sind lange Wartezeiten für Patientinnen und Patienten. „Als Kassenarzt bemüht man sich, die beste Versorgung trotz Zeitmangels zu leisten“, sagt der Kassenarzt Dietmar Bayer, Psychiater und stellvertretender Bundeskurienobmann der niedergelassenen Ärzte. Es sei nach wie vor bitter, dass die Zuwendungsmedizin in Österreich nicht als Kassenleistung honoriert werde: „Das führt leider zu einem enormen Stress bei der Patientenbetreuung, vor allem vor dem Hintergrund, dass wir einen Mangel im kassenärztlichen Bereich haben“, sagt Bayer.

## **Haltung, Erziehung und Wertschätzung**

Es sei umso frustrierender, wenn die ohnehin schon knappen Ressourcen für Kassenärzte verschwendet werden, betont er. Denn leider käme es immer wieder vor, dass Patientinnen und Patienten ihre Arzttermine nicht absagen, sondern einfach nicht erscheinen: „Das kann einfache Vergesslichkeit sein, das kann sein, weil Patientinnen und Patienten Termine bei mehreren Fachärzten ausmachen und dann bei dem erstmöglichen Termin erscheinen, und die anderen unentschuldig streichen lassen“, nennt Bayer manche der vielen Gründe für dieses Verhalten. Faktum sei, dass die Arzttermine nicht telefonisch abgesagt werden: „Damit wird uns Ärztinnen und Ärzten aber die Möglichkeit genommen, dass wir uns der Situation anpassen und entweder andere Patientinnen und Patienten einschieben können und es ist jenen Patientinnen und Patienten gegenüber unfair, die diesen nicht wahrgenommenen Termin dringend benötigt hätten“, sagt Bayer.

Dieses Verhalten habe, so der Psychiater, etwas mit Haltung, Erziehung, Werten und Wertschätzung zu tun, ob man Arzttermine sang- und klanglos streichen lässt oder der Ordination Bescheid gibt. Bayer habe daher vor einiger Zeit beschlossen, als Kassenarzt Stornogebühren einzufordern. „Ich als Kassenarzt verrechne bei einem Leertermin 75 Euro Stornogebühr, das entspricht einer Erstordination inklusive aller Leistungen und der Manipulationsgebühr“, sagt er. Den Betrag müsse jeder Arzt für sich selbst entscheiden, abhängig von seinen eigenen Kosten etwa für Personal, Geräte, Raummiete und sonstige Infrastruktur. „Stornogebühren einzufordern ist nicht angenehm, aber letztlich eine Notwendigkeit“, sagt Bayer.

Für diese Maßnahme gebe es auch viel Verständnis. Idealerweise reiche der Hinweis auf Stornogebühren, damit Patientinnen und Patienten keine Termine unangekündigt streichen lassen. „Wir als Ärztinnen und Ärzte wollen hier Fairness: Wir wollen die Zeit, die ein Patient nicht in Anspruch nimmt, für andere Patienten verwenden können. Und dafür sind wir auch auf die Mithilfe der Patienten angewiesen“, betont Bayer.

## **Verlust der Wertigkeit der Medizin**

Ähnliche Erfahrungen macht Naghme Kamaleyan-Schmied, die als Allgemeinmedizinerin eine Kassenpraxis in Wien-Floridsdorf führt. Bis zu 40 Euro Stornogebühr müssen Patienten für unentschuldigtes Verabsäumen eines vereinbarten Termins zahlen. Seit Mai 2020 könne man bei der Hausärztin Termine rund um die Uhr über eine Webseite eingeben, Patientinnen und Patienten könnten dabei selbst wählen, ob sie am Vortag per E-Mail oder SMS an ihren Termin erinnert werden wollen. Arzttermine könnten auch online einfach storniert werden, man müsse gar nicht in der Praxis anrufen. Trotz dieses Patientenservice käme es immer wieder vor, dass Patienten unentschuldig fernblieben. Es sei ein Zeichen von Respekt, Wertschätzung und Höflichkeit, einen ausgemachten Termin abzusagen, wenn man zu diesem nicht erscheinen könne: „In einer Zeit, in der die Medizin eine kostbare Ressource ist, tut ein leerer Termin extrem weh. Wenn aber jemand rechtzeitig absagt, dann können wir die frei gewordenen Termine an jene vergeben, die ihn brauchen“, sagt Kamaleyan-Schmied.

Die Stornogebühr sei eine Möglichkeit, die Zahl der Leertermine zu reduzieren. „Wir hoffen, dass allein die Ankündigung der Stornogebühr zu Termintreue bei den Patienten beitragen kann“, sagt Kamaleyan-Schmied. Bei Vorliegen von triftigen Gründen für das Fernbleiben bei einem vereinbarten Termin ließe Kamaleyan-Schmied selbstverständlich Kulanz walten. „Aber wenn dieses Verhalten immer wieder vorkommt und bestimmte Patienten immer wieder Termine vergessen, dann müssen sie für den Ausfall bezahlen“, sagt die Hausärztin. Das sei ja an sich nicht ungewöhnlich, so müsse man bei Kosmetikern und Masseuren auch Stornogebühren zahlen. „Wir haben ein öffentliches, solidarisches Gesundheitssystem, das an sich eine gute Sache ist – aber die Ressource Arzt ist rar und man sollte diese auch soweit wertschätzen, dass man diese Ressource nicht verschwendet“, sagt die Hausärztin.

Grundsätzlich orte die Allgemeinmedizinerin einen Verlust der Wertigkeit der Medizin. Es gebe in der heutigen Gesellschaft allgemein die Tendenz, alles für selbstverständlich zu erachten und dabei zu vergessen, dass vieles nicht selbstverständlich sei – wie etwa eine gute Gesundheitsversorgung. Zudem gebe es die Erwartung, dass man alles zu jeder Zeit sofort bekomme. Kamaleyan-Schmied plädiert daher dafür, die Sinne zu schärfen: „Stornogebühren zu verlangen können uns helfen, die Ressourcen in den Ordinationen bestmöglich zu nutzen. Schon die Androhung einer Ausfallsgebühr erzielt bei den meisten eine Sensibilisierung“, sagt sie.