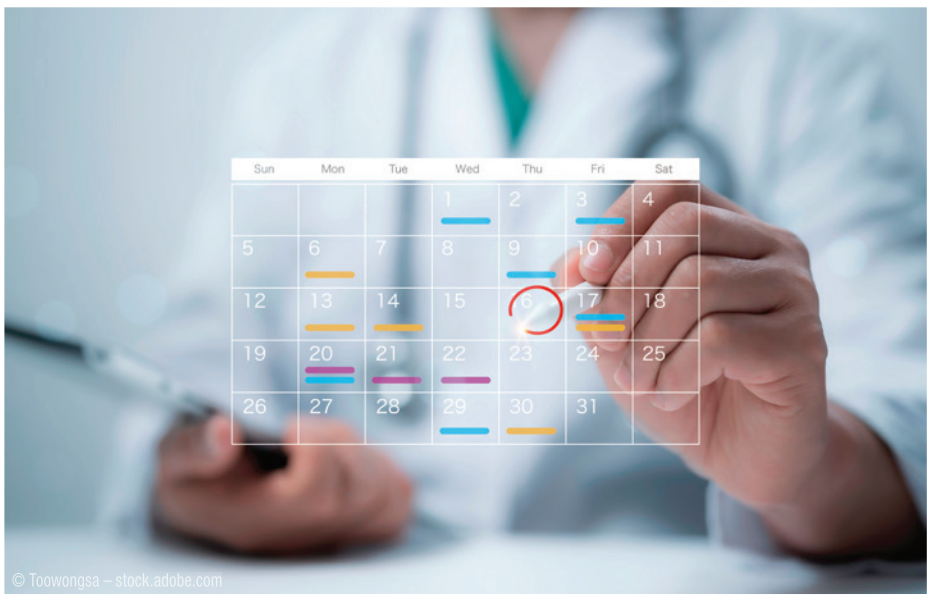
Terminbuchung mit Hindernissen

Online-Terminbuchung über Arztportale ist nicht nutzerfreundlich.



BERLIN – „Jederzeit freie Arzttermine finden" – damit wirbt das Online-Buchungsportal Doctolib. Doch die Nutzerfreundlichkeit bei der Terminbuchung weist mitunter deutliche Mängel auf. Das zeigt ein Marktcheck des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv), der den Such- und Buchungsprozess von Arztterminen auf Doctolib und jameda analysiert hat. Die Verbraucherzentrale fordert die neue Bundesregierung auf, Buchungsplattformen für Arzttermine stärker zu regulieren.

Marktcheck: Nutzerfreundlichkeit weist Mängel auf

Insbesondere unzureichende Filter- und Sortierfunktionen erschweren es Patienten, gezielt einen passenden Termin zu finden. In knapp einem Fünftel der Fälle (15 von 80 Suchergebnissen) wurden Praxen gelistet, bei denen keine Termine angezeigt wurden (Doctolib: 13 von 60, jameda: 2 von 20). Selbst in Fällen, in denen Termine buchbar schienen, erwiesen sich nur weniger als die Hälfte von ihnen (29 von 65 Suchergebnissen) im weiteren Verlauf als geeignet, etwa, weil keine Neupatienten aufgenommen wurden oder weil die vorgeschlagenen nicht zum gesuchten Besuchsgrund passten. Angezeigte Termine stellten sich mitunter als Privatsprechstunden heraus oder ließen sich nur als Selbstzahlerleistung buchen – obwohl dies vorher per Filter ausgeschlossen wurde.

> **Mit Online-Buchungsportalen können Patienten flexibel Arzttermine vereinbaren – auch wenn die Praxis gerade geschlossen oder telefonisch nicht erreichbar ist. Problematisch aber wird es, wenn diese gezwungen sind, kommerzielle Terminportale zu nutzen, um überhaupt an Arzttermine zu kommen. […]**

„Mit Online-Buchungsportalen können Patienten flexibel Arzttermine vereinbaren – auch wenn die Praxis gerade geschlossen oder telefonisch nicht erreichbar ist. Problematisch aber wird es, wenn diese gezwungen sind, kommerzielle Terminportale zu nutzen, um überhaupt an Arzttermine zu kommen. Der Zugang zur ärztlichen Versorgung muss frei von wirtschaftlichen Interessen bleiben. Wir fordern die neue Bundesregierung auf, Mindeststandards für kommerzielle Terminportale festzulegen und für nicht kommerzielle Alternativen zu sorgen", so Thomas Moormann, Leiter Team Gesundheit und Pflege im Verbraucherzentrale Bundesverband.

Aus Sicht des vzbv sollten Arztterminportale Selbstzahlertermine und Privatsprechstunden klar kennzeichnen müssen. Nutzer müssen kostenpflichtige Leistungen auf den ersten Blick erkennen können. Gesetzlich Versicherten sollten diese Termine nur dann angezeigt werden, wenn sie das explizit wünschen. Der vzbv spricht sich auch dagegen aus, dass Patienten bei Online-Terminbuchungsplattformen zwingend ein Kundenkonto eröffnen müssen.

Alternativen zur Online-Terminbuchung gewährleisten

„Der Zugang zur ärztlichen Versorgung darf nicht davon abhängig sein, ob Patienten ihre sensiblen Gesundheitsdaten einem kommerziellen Anbieter anvertrauen möchten. Die neue Bundesregierung muss Arztpraxen dazu verpflichten, alternative Wege der Terminbuchung anzubieten, insbesondere telefonisch", so Moormann. Zudem sollte die neue Regierung die Terminservicestellen der Kassenärztlichen Vereinigungen zu einem flächendeckend funktionierenden Angebot ausbauen, um unabhängig von kommerziellen Anbietern zu sein.

In einer internetrepräsentativen Befragung im Auftrag des vzbv gaben knapp vier von zehn Befragten (38 Prozent) an, in den vergangenen zwölf Monaten einen Arzttermin über eine Online-Plattform wie Doctolib oder jameda gebucht zu haben. Gut die Hälfte dieser Befragten (51 Prozent) begründete die Online-Buchung damit, dass eine telefonische Terminvereinbarung bei den Arztpraxen grundsätzlich nicht möglich war oder sie diese telefonisch nicht erreichen konnten. Weiterhin gaben mehr als vier von zehn Nutzern (44 Prozent) an, bereits negative Erfahrungen im Umgang mit solchen Plattformen gemacht zu haben. So wurde unter anderem berichtet, dass keine zeitnahen Termine zur Auswahl standen, passende Besuchsgründe nicht auswählbar waren oder die zunächst verfügbaren Termine im weiteren Buchungsverlauf nicht mehr buchbar waren. DT

Quelle: vzbv

Koalitionsvertrag der Regierungsparteien

KZBV fordert gesundheitspolitischen Kurswechsel.

BERLIN – Die Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung (KZBV) begrüßt, dass Prävention eine zentrale Rolle im Koalitionsvertrag von CDU, CSU und SPD einnimmt. Gleichzeitig appelliert sie an die neue Bundesregierung, in diesem Zusammenhang die notwendigen Weichen für einen gesundheitspolitischen Kurswechsel zu stellen.

Hierzu erklärt Martin Hendges, Vorsitzender des Vorstandes der KZBV: „Der bisherige Ansatz, vornehmlich Krankheiten zu behandeln, anstatt diesen durch verstärkte Präventionsmaßnahmen frühzeitig wirksam entgegenzutreten, stößt an seine Grenzen. Dass Prävention der Schlüssel für die mittel- und langfristige Entlastung der GKV-Finanzen ist, zeigt die konsequente Präventionsausrichtung in der vertragszahnärztlichen Versorgung. Damit ist es uns gelungen, den Anteil an den GKV-Ausgaben für vertragszahnärztliche Leistungen – trotz Ausweitungen des Leistungskatalogs – seit 2001 um mehr als ein Drittel zu senken. Aktuell liegt dieser bei nur noch 5,8 Prozent. Die Zahnmedizin ist somit kein Kostentreiber innerhalb der GKV. Zugleich beweist die kürzlich veröffentlichte Sechste Deutsche Mundgesundheitsstudie (DMS · 6), dass unsere präventionsorientierte Herangehensweise bahnbrechende Erfolge für die Mundgesundheit der Bevölkerung erzielt hat.

> **Der bisherige Ansatz, vornehmlich Krankheiten zu behandeln, anstatt diesen durch verstärkte Präventionsmaßnahmen frühzeitig wirksam entgegenzutreten, stößt an seine Grenzen. […]**

Umso wichtiger ist, dass dieser Ansatz auch bei der Parodontitisbehandlung konsequent umgesetzt wird. Denn nach den Ergebnissen der DMS · 6 haben rund 14 Mio. Menschen in Deutschland eine schwere Parodontalerkrankung. 2021 haben wir mit der präventionsorientierten Parodontitisbehandlungsstrecke eine Therapie in die Versorgung gebracht, der dann aber infolge des GKV-Finanzstabilisierungsgesetzes die Mittel entzogen wurden – mit fatalen Folgen für die Patientenversorgung. Kurzsichtige Kostendämpfungsmaßnahmen sind weder zielführend für eine verbesserte Versorgung noch tragen sie zur langfristigen Stabilisierung der GKV-Finanzen bei. Allein Investitionen in präventive Maßnahmen führen nachhaltig dazu, die Krankheitslast und damit letztlich die GKV-Ausgaben zu reduzieren. Infolgedessen ist es notwendig, die Leistungen für die präventionsorientierte Parodontitistherapie endlich als Früherkennungs- und Vorsorgeleistungen gesetzlich zu verankern und für die Versorgung die erforderlichen Mittel zur Verfügung zu stellen.

Um die bislang erreichten Erfolge im Hinblick auf die Mundgesundheit zu erhalten und weiter auszubauen sowie langfristig die Versorgung – vor allem in ländlichen und strukturschwachen Regionen – sicherstellen zu können, benötigen die inhabergeführten Zahnarztpraxen vor allem verlässliche finanzielle und strukturelle Rahmenbedingungen. Entsprechend müssen diese für die vertragszahnärztliche Versorgung in dieser Legislaturperiode dringend und zielgenau weiterentwickelt werden. Richtige und wichtige Signale für die Zahnarztpraxen und jungen Zahnärzte, die sich niederlassen wollen, sind daher die Ankündigung sowohl eines Bürokratieentlastungsgesetzes als auch eines iMVZ-Regulierungsgesetzes im Koalitionsvertrag. Damit aber die dynamische Entwicklung von investorengetragenen Medizinischen Versorgungszentren wirksam eingedämmt wird, muss eine räumliche und fachliche iMVZ-Gründungsbeschränkung für Krankenhäuser gesetzlich eingeführt werden. Transparenz über die Eigentümerstruktur allein reicht nicht aus.

> **[…] Gerne bieten wir der neuen Bundesregierung unsere Expertise aus der Selbstverwaltung bei der konkreten Ausgestaltung ihrer Vorhaben an, um gemeinsam die vertragszahnärztliche Versorgung zukunftsfest zu machen.**

Gerne bieten wir der neuen Bundesregierung unsere Expertise aus der Selbstverwaltung bei der konkreten Ausgestaltung ihrer Vorhaben an, um gemeinsam die vertragszahnärztliche Versorgung zukunftsfest zu machen." DT

Quelle: KZBV

© Uswa KDT – stock.adobe.com

ANZEIGE



© ETAJOE–stock.adobe.com

INTERNATIONAL BLOOD CONCENTRATE DAY

BIOLOGISIERUNG IN DER REGENERATIVEN ZAHNMEDIZIN

25./26. SEPTEMBER 2025
RADISSON BLU HOTEL FRANKFURT AM MAIN

ACADEMY FOR BIOLOGICAL INNOVATIONS IN SURGERY
ABIS

OEMUS MEDIA AG
Holbeinstraße 29 · 04229 Leipzig · Deutschland · Tel.: +49 341 48474-308 · event@oemus-media.de