



Ihr Hals fühlt sich unangenehm an, Ihr Kopf ist heiß: Wie sagen Sie das alles einem Arzt - auf Deutsch? Und wie vereinbaren Sie vorher einen Termin? RENATE ZOLLER zeigt, wie ein Arztbesuch ohne Probleme gelingt.

GUTE BESSERUNG!

Helena Novakova fühlt sich schlecht: Ihr Kopf tut weh, sie kann kaum schlucken. Das Thermometer zeigt 39 Grad: Fieber. „Geh zum Arzt“, rät ihr Freund. Aber das ist viel leichter gesagt als getan, findet Helena. Im Telefonbuch sucht die junge Tschechin erst einmal den passenden Mediziner. Dermatologe, Gynäkologe, Rheumatologe - Helena ist ratlos. Wohin geht man mit einer schlimmen Erkältung? Im Krankenhaus helfen die Ärzte rund um die Uhr, aber nur in einem Notfall, weiß sie. Hals-Nasen-Ohren-Arzt - das hört sich doch gar nicht so schlecht an. Er würde

Helena wenigstens gegen die Halsschmerzen helfen können.

Dass Helena Novakova unsicher ist, ist leicht zu verstehen: „Nur in Griechenland gibt es mehr niedergelassene Ärzte als in Deutschland. Wir haben extrem viele Fachärzte“, sagt Andreas Deffner, Sprecher des Bundesministeriums für Gesundheit. „Deshalb raten wir, zuerst immer zum Allgemeinmediziner zu gehen. Der überweist die Patienten dann an den richtigen Kollegen.“ Helena weiß das nicht. Aber sie trifft instinktiv die richtige Entscheidung. Gleich an der Straßenecke gibt es die Praxis eines Allgemeinmediziners. Schon

will sie losgehen, aber ihr Freund empfiehlt: „Ruf besser vorher an. Sonst musst du stundenlang im Wartezimmer sitzen.“ Nur Patienten, die angemeldet sind, können zur vereinbarten Zeit direkt mit dem Arzt sprechen. Sie sucht die Nummer im Telefonbuch und wählt: „Guten Tag, hier spricht Helena Novakova. Ich möchte einen Termin für heute vereinbaren.“

Pünktlich um 15.30 Uhr steht Helena in der Praxis. „Haben Sie einen Termin?“, fragt die Arzthelferin. „Ja, mein Name ist Novakova, ich habe angerufen“, antwortet Helena. „Ja, ich sehe schon. Ich brauche Ihr Versich-

erungs-kärtchen und zehn Euro", bittet die Arzthelferin. Helena gibt die Plastikkarte ab, auf der ihre Daten gespeichert sind. Die zehn Euro Praxisgebühr hat sie schon aus dem Portemonnaie genommen. In diesem Quartal war sie nämlich noch nicht beim Arzt. Alle drei Monate müssen Kassenpatienten diese Gebühr zahlen, wenn sie zum Arzt gehen. Wenn sie zu einem anderen Facharzt gehen wollen, muss der erste Arzt sie hinschicken. Sonst kostet es noch einmal zehn Euro. Die Patienten sollen nicht wegen jeder Kleinigkeit zu einem Spezialisten gehen. Das Gesundheitsministerium will aber auch, dass die Patienten regelmäßig zu einem bestimmten Arzt gehen. Der ist meistens Allgemeinmediziner und der Hausarzt eines Patienten: Er kennt den Patienten besonders gut und weiß über die Krankheitsgeschichte Bescheid.

„Nehmen Sie doch kurz Platz“, bittet die Arzthelferin Helena freundlich. Helena setzt sich auf einen der Stühle im Raum nebenan. „Wartezimmer“, steht auf der Tür. Sie liest in einer Zeitschrift, neben ihr warten andere Patienten. Immer wieder öffnet sich die Tür des Behandlungszimmers, und der Arzt holt einen Patienten im Wartezimmer ab. Nach einer halben Stunde ist Helena dran.

„Was fehlt Ihnen denn?“, fragt der Arzt. Helena erzählt ihm, dass sie sich krank fühlt. „Welche Symptome haben Sie denn, und seit wann fühlen Sie sich schlecht?“, will der Arzt wissen. Helena erzählt ihm ganz genau, was ihr wehtut. Die Vorgeschichte einer Erkrankung zu kennen, kann für den Arzt sehr wichtig sein, um die richtige Diagnose zu finden. Weil der Arzt Helena heute zum

ersten Mal untersucht, fragt er: „Haben Sie chronische Krankheiten oder Allergien?“ Helena erinnert sich, dass sie allergisch gegen Aspirin ist. Sie darf deshalb nur ein anderes fiebersenkendes Mittel nehmen.

Anamnese nennen Mediziner das, was der Arzt mit Helena macht. Er befragt sie ganz genau. Da können Sprachbarrieren stören. „Es passiert leider relativ oft, dass ich ausländische Patienten nicht verstehe“, sagt Anke Westhofen, Allgemeinmedizinerin im Kölner Stadtteil Ehrenfeld. Dort leben sehr viele Ausländer. „Ich kann mich dann nur auf verlässliche Werte stützen, zum Beispiel auf Laborbefunde. Ich verlasse mich nur auf das, was ich sehe.“

Psychosomatische Ursachen für eine Krankheit können so nicht festgestellt werden. Arif Ünal, Leiter des Kölner Gesundheitszentrums für Migranten und Migrantinnen, empfiehlt deshalb, bei komplizierten Erkrankungen einen Arzt aufzusuchen, der die Muttersprache versteht. Schließlich sei es gerade in diesem sensiblen Bereich wichtig, dass der Arzt die Beschwerden richtig versteht.

Ayfer Özman ist Patientin von Arif Ünal. Es war wirklich eine Odyssee, die die Türkin hinter sich hatte, als sie zum ersten Mal zum Gesundheitszentrum kam. Ayfer klagte über Herzrasen, besonders nachts. Sie entschied, zum Arzt zu gehen. „Mein Herz blutet“, erklärte die junge Türkin dem Mediziner. Der schlug eine Computertomografie vor. Das Ergebnis: Ayfers Herz war gesund. Damit war die Sache für den Arzt erledigt. Für Ayfer nicht. Sie suchte noch viele Arztpraxen auf, bis sie zu Ünal kam. Nur er verstand die ganze Bedeutung

hinter dem Satz „Mein Herz blutet“. „Für einen deutschen Arzt ist das Theatralik. Für einen türkischen Arzt ist sofort klar, dass Ayfer über große seelische Probleme klagt“, erklärt Ünal. Und wirklich: Statt einer Herzrhythmusstörung hatte Ayfer Angst vor einem Herzinfarkt und brauchte eine Psychotherapie.

Helena hat es einfacher, weil sie gut Deutsch spricht. Der Arzt hat die Diagnose schnell gestellt: Sie hat eine Grippe. „Das Virus ist zurzeit sehr verbreitet in der Stadt. Es kann bis zu zwei Wochen dauern, bis Sie sich wieder gesund fühlen“, sagt er. „Ich schreibe Sie krank. Halten Sie bitte absolute Betruhe!“ Er verschreibt ihr außerdem Medikamente. „Das Mittel gegen Fieber ist rezeptpflichtig“, erklärt er ihr. Er schreibt ihr das Rezept und einen zweiten Zettel: „Das ist die Krankmeldung für Ihren Arbeitgeber.“ Mit dem Zettel in der Hand verlässt Helena die Arztpraxis. Zum Glück ist gleich nebenan eine Apotheke. Die Medikamente verrechnet die Apothekerin mit Helenas Krankversicherung. Helena muss nur einen kleinen Teil des Preises selbst zahlen. „Nehmen Sie zwei Tabletten morgens und abends“, sagt die Apothekerin. „Gute Besserung!“, wünscht sie zum Abschied. Jetzt aber sofort nach Hause, zurück ins Bett.