

Wartezeiten beim HNO-Arzt

Im Rahmen meiner Schwerhörigkeit war ich ein paar Mal beim Hals-Nasen-Ohren-Arzt. Trotz lange vorher ausgemachtem Termin betrug die Wartezeit jeweils deutlich über 1 Stunde. Die längste Wartezeit betrug 1 Stunde 40 Minuten.

Das ist aber noch "gold". Vor 15 Jahren hatte ich mal eine Nasennebenhöhlengeschichte in deren Verlauf ich sehr oft mit Termin zum [HNO](#)-Arzt mußte

Trotz Termin betrug die längste Wartezeit hier 3 Stunden 20 Minuten.

Niemand wagte dagegen anzugehen, denn die Maxime der Rezeptionsdame war bekannt. Sie war die Ehefrau des Arztes, die sich ohne akademischen Hintergrund trotzdem mit Frau Doktor anreden ließ. Sie hatte mehrfach zu Patienten, die das Warten leid waren, gesagt: "Sie können gerne jederzeit gehen, aber dann bekommen Sie so bald keinen Termin mehr."

Nachdem die Leute bis zu 3 Monate auf den Termin gewartet hatten, nahmen sie brav wieder Platz und warteten weiter.

Nun ja, Patient kommt aus dem Lateinischen und bedeutet in etwa der geduldig Leidende.

Auffallend war, daß "Frau Doktor" die Termine im 5-Minutenabstand ins Terminbuch eingetragen hatte. Es gibt keinen [HNO](#)-Patienten, der in 5 Minuten "abgefertigt" ist. So lange dauern der Weg ins Sprechzimmer und die Begrüßung. Logisch, daß spätestens nach dem 3. Patienten am Morgen ein Verzug von 20-30 Minuten eingetreten war, der sich in 5-Minuten-Abständen vergrößerte.

Mir ist immer noch schleierhaft, wie solche Ärzte es schaffen, den Rückstau vor der Mittagspause oder dem Feierabend zügig abzubauen.

Aber das sind Einzelbeobachtungen, sehr subjektiv und wahrscheinlich unrühmliche Ausnahmen. Ich weiß es nicht.

Der Bundesverband der Betriebskrankenkassen hat vor einigen Jahren eine Untersuchung bezüglich der Wartezeiten beim Arzt in Auftrag gegeben.

Dabei kam heraus, dass die Durchschnittswartezeit beim Arzt 27 Minuten beträgt. Gemeint sind hier Ärzte querbeet.

Damals wurden ca. 6.000 Bundesbürger ab 14 Jahren zum Thema „Arztbesuch und Wartezeiten“ interviewt.

Dabei schnitten Zahnärzte bei der Befragung am besten ab. Nur 13 Minuten mussten Patienten hier warten.

Auch Gynäkologen behandeln mit guten Wartezeiten, nur 23 Minuten betragen die Wartezeiten beim Frauenarzt.

[Kinder](#)ärzte lassen 29 Minuten warten.

Längere Wartezeiten von jeweils 35 Minuten müssen Patienten allerdings bei Hals-Nasen-

Ohren-Ärzten und Orthopäden hinnehmen.

Trauriges Schlusslicht sind die Augenärzte. Satte 37 Minuten warteten die Patienten.

Aber das sind Durchschnittszahlen. Das heißt, dass auch die Schnellabfertiger mit in die Statistik eingeflossen sind.

Im Einzelfall können also die Wartezeiten doch viel länger sein.

Schadensersatz bei langen Wartezeiten?

Es ist schon vorgekommen, dass der Arzt zu einer Zahlung verurteilt worden ist.

Allerdings sind die Hürden dafür sehr hoch. Weil sich eben Behandlungen nicht auf minutengenau planen lassen, müssen Patienten Wartezeiten von bis zu einer 30 Minuten hinnehmen. Auch bei unerwartet langen Behandlungen oder Notfällen sind längere Wartezeiten zu akzeptieren.

Etwas anders sieht es aus, wenn der Patient regelmäßig oder häufig zur Sprechstunde kommt und dann trotz Terminvergabe und normaler Abläufe immer wieder lange Wartezeiten hinnehmen muss.

Kann er in so einem Fall einen tatsächlich entstandenen nachweisen, weil er z.B. einen wichtigen geschäftlichen Termin versäumt hat, hat er Chancen auf Schadensersatz.

Aber ähnliche Regeln gelten auch für Ärzte: Sie können einem Patienten einen versäumten Termin nicht ohne weiteres in Rechnung stellen.

Auch hier gibt es nur dann Anspruch auf einen Schadensersatz, wenn der Arzt einen konkreten Schaden nachweisen kann. Das ist beispielsweise dann der Fall, wenn er einem anderen Patienten absagen musste, weil der Termin vergeben war.

Das gilt insbesondere, wenn es sich um eine „Bestellpraxis“ handelt. Hier werden Patienten regelmäßig für feste Termine einbestellt.

Hier gibt es nicht unbedingt einen anderen wartenden Patien, der für einen nicht erschienenen Patienten vorgezogen werden könnte.

Doch auch hier ist nicht zwingend ein Schaden entstanden, denn der Arzt kann die Zeit beispielsweise ja auch nutzen, um anfallende Büroarbeiten zu erledigen.

Bilder:

Patienten: [kalhh](#)

Uhr: [Free-Photos](#)