

6 | Praxis

Anspruchsvolle Privatpatienten – achten Sie auf einen guten Service!

Privatpatienten werden für den wirtschaftlichen Betrieb vieler Praxen immer wichtiger. Um diese Patienten auf Dauer zu halten, sollten Sie darauf achten, ihren Ansprüchen gerecht zu werden.

Wie eine Studie des Instituts für Management- und Wirtschaftsforschung (IMWF) und des Unternehmens SGS-TÜV mit mehr als 1000 privat Krankenversicherten zeigt, reicht medizinische Expertise nicht aus. **Vielmehr legen Patienten zunehmend Wert auf Service.**

Konkret: 79 Prozent der Befragten wünschen sich Öffnungszeiten am Abend oder am Wochenende. Nur jeder sechste ist mit den Sprechzeiten seines Arztes zufrieden. Neun von zehn Privat-

versicherten erwarten einen unkomplizierten Anmeldevorgang, was bei zwei Dritteln der Befragten nicht der Fall war. **Weitere Defizite gab es bei der Terminvergabe und den Wartezeiten, jedoch 65 Prozent halten diese Faktoren für sehr wichtig.**

Werden die Erwartungen enttäuscht, wandern Patienten selbst bei guter medizinischer Versorgung ab. Unfreundlichkeit des Arztes und mangelndes Verständnis für ihre Anliegen sind für Privatpatienten der häufigste Grund, eine Praxis zu wechseln (67 Prozent). Für 55 Prozent sind Zweifel an der Qualifikation des Praxisteam ein hinreichender Grund, um sich einen anderen Mediziner zu suchen.

Studie zeigt, worauf Privatversicherte Wert legen