

## Ostdeutsche in der medizinischen Warteschleife

**Jeder zweite Brandenburger oder Sachse fordert laut SBK-Servicebarometer Hilfe bei der Vermittlung eines Facharzttermins**

**München, 22.07.2014.** Zwischen Rügen und Erzgebirge wird der Gang zum Orthopäden oder Augenarzt zur Geduldsprobe: 14 Prozent der Ostdeutschen warten länger als drei Wochen auf einen Facharztbesuch.<sup>1</sup> Das ist ein Grund, warum Versicherte dort erhöhten Wert darauf legen, von ihrer Krankenkasse bei der Vermittlung eines Termins unterstützt zu werden. Das zeigt das Servicebarometer der Siemens-Betriebskrankenkasse SBK: Besonders hoch ist der Bedarf nach Terminvermittlung in Brandenburg, Thüringen und Sachsen.

Rund 66.400 Facharztpaxen gibt es bundesweit. Doch während sich in Hamburg ein Arzt im Schnitt um 151 Patienten kümmert, kommt ein Mediziner in Brandenburg auf fast die doppelte Anzahl an Patienten (276).<sup>2</sup> Das Ergebnis: lange Wartezeiten auf einen Arzttermin. „Diesen Trend bestätigen auch unsere eigenen Zahlen“, sagt Andrea Utzig, zuständig für den SBK-Arzt-Terminservice bei der SBK. „Versicherte in Sachsen warten im Durchschnitt zwischen 25 und 30 Tage auf einen Termin beim Facharzt. In München sind es nur etwa elf Tage. Das ist ein enormer Unterschied und sicherlich auch ein Grund dafür, warum das Interesse an einem Terminservice im Osten Deutschlands höher ist.“

### Kassendruck beim Terminpoker

Laut SBK-Servicebarometer, das repräsentativ für Deutschland steht, begrüßen in Sachsen 63 Prozent der Befragten einen speziellen Terminservice für Facharztbehandlungen. Ähnlich groß ist das Interesse in Brandenburg (57 Prozent), während beispielsweise in Schleswig-Holstein nur jeder Vierte oder in Bremen nur jeder Dritte ein derartiges Serviceangebot der Krankenkasse wünscht. Im Bundesschnitt machen sich 44 Prozent der gesetzlich Krankenversicherten für eine Unterstützung durch die Kassen stark. „Den SBK-Arzt-Terminservice erreichen circa 650 Anrufe im Monat. In der Regel melden wir uns nach 48 Stunden mit einem Terminvorschlag bei unserem Versicherten. In 75 Prozent der Fälle findet der Termin innerhalb von 14 Werktagen statt“, erklärt Andrea Utzig. „Die meisten Anrufe kommen übrigens aus der Region Berlin-Brandenburg.“

Das SBK-Servicebarometer gibt Aufschluss über die Wünsche und Bedürfnisse der gesetzlich Krankenversicherten und soll dazu beitragen, das Serviceangebot der Krankenkasse weiter zu optimieren. Es basiert auf einer im März vom Marktforschungsinstitut YouGov bundesweit durchgeföhrten, repräsentativen Umfrage.

<sup>1</sup> laut Kassenärztlicher Bundesvereinigung, Umfrage 2013

<sup>2</sup> Bundesärztekammer, Ärztestatistik 2014

## **Über die SBK:**

Die Siemens-Betriebskrankenkasse SBK ist Deutschlands größte Betriebskrankenkasse. Die geöffnete, bundesweit tätige gesetzliche Krankenkasse versichert mehr als 1 Million Menschen und betreut über 100.000 Firmenkunden in Deutschland – mit mehr als 1.500 Mitarbeitern in über 100 Geschäftsstellen. Seit über 100 Jahren steht für die SBK der Mensch immer im Mittelpunkt. Sie unterstützt heute ihre Kunden bei allen Fragen rund um die Themen Versicherung, Gesund bleiben und Gesund werden. Dies bestätigen auch die Kunden. So hat die SBK 2014 den Deutschen Servicepreis erhalten, wurde 2013 zum zweiten Mal in Folge „Deutschlands beliebteste gesetzliche Krankenkasse“ und zudem „Bester Krankenversicherer 2013“. Beim Kundenmonitor Deutschland belegte die SBK 2013 zum siebten Mal in Folge Platz 1 bei der Kundenzufriedenheit. 2014 platzierte sich die SBK im Wettbewerb „Deutschlands beste Arbeitgeber“ ebenfalls zum siebten Mal in Folge unter den besten 100 Unternehmen.

## **Für Rückfragen:**

SBK  
Katrin Gast  
Unternehmenskommunikation  
Heimeranstraße 31  
80339 München  
**Telefon:** +49 (0) 89 62700-262  
**E-Mail:** katrin.gast@sbk.org  
**Internet:** [www.sbk.org](http://www.sbk.org)

## **Besuchen Sie uns im Internet und diskutieren Sie mit:**



[www.sbk.org](http://www.sbk.org)



[www.sbk-typischservice.de](http://www.sbk-typischservice.de)



[www.facebook.com/SBK](http://www.facebook.com/SBK)



[twitter.com/Siemens\\_BKK](http://twitter.com/Siemens_BKK)