

Regionalgeschäftsstelle Hamburg

BARMER GEK · Postfach 100505 · 20003 Hamburg



Ihr Gesprächspartner

RGS Hamburg

☎-Durchwahl

0800 332060 45-2299 *)

hamburg@barmer-gek.de

► Versichertennummer:

Datum

.04.11

"BARMER GEK Arztnavi":

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Arzt? Geben Sie jetzt Ihre Erfahrungen weiter.

Sehr geehrte

bestimmt kennen Sie folgende Situation: Sie sind auf der Suche nach einer Arztpraxis, die Ihnen medizinisch hilft und der Sie vertrauen können. Eine Suche, die nicht immer einfach ist und viele Menschen betrifft.

Wir möchten Sie mit unserem Angebot „BARMER GEK Arztnavi“ zukünftig dabei unterstützen, die Arztpraxis zu finden, in der Sie sich am besten aufgehoben fühlen. Damit dies gelingt, bauen wir eine Arztsuche auf, die neben Adressen auch Bewertungen von Patienten enthält. Also von Menschen, die in einer Arztpraxis ganz praktische Erfahrungen gemacht haben. Auch für Ärztinnen und Ärzte ist es wertvoll zu erfahren, wie ihre Patienten die Betreuung und den Praxisablauf wahrnehmen.

Für unser „BARMER GEK Arztnavi“ brauchen wir jetzt Ihre Unterstützung. Denn dieses Angebot lebt davon, dass Sie Ihre Erfahrungen aktiv einbringen. Je mehr Versicherte sich mit einer Bewertung beteiligen, desto aussagekräftiger und zuverlässiger wird das Ergebnis.

Was ist jetzt zu tun? Zum Aufbau unseres „BARMER GEK Arztnavi“ bitten wir Sie, sich einige Minuten Zeit für den beiliegenden Fragebogen zu nehmen und zum Beispiel Ihren letzten Arztbesuch zu bewerten. Schicken Sie dann den Fragebogen ausgefüllt im beiliegenden Rückumschlag portofrei an die vorgedruckte Adresse. Ihre Angaben bleiben selbstverständlich anonym, niemand erfährt, wer an der Befragung teilgenommen hat. Bitte beachten Sie, dass nur das Original des Fragebogens bearbeitet werden kann.

Wie geht es dann weiter? Ihre Beurteilung bildet neben vielen anderen Bewertungen die Grundlage für den Start des „BARMER GEK Arztnavi“, den Sie zukünftig unter <http://arztnavi.barmer-gek.de> im Internet finden. Dort können Sie Ärzte ermitteln und Ihre Erfahrungen nach einem Arztbesuch jederzeit unkompliziert weitergeben. Über den genauen Start informieren wir Sie in unserem Mitglieder magazin „GESUNDHEIT konkret“.

Haben Sie Fragen zum „BARMER GEK Arztnavi“? Rufen Sie uns bitte an. Wir beraten Sie gern.

Mit freundlichen Grüßen und vielen Dank für Ihre Mithilfe



Regionalgeschäftsführer

BARMER GEK
Hammerbrookstr. 92
20097 Hamburg

Unsere Öffnungszeiten
Mo bis Fr 08:00 - 16:00 Uhr
und nach Vereinbarung

☎-Zentrale 0800 332060 45-0 *)

*) Anrufe aus dem deutschen Fest- und Mobilfunknetz sind für Sie kostenfrei

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Arzt?

Ihre Meinung ist gefragt beim BARMER GEK Arztnavi



Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

die folgenden Fragen beschäftigen sich mit den Erfahrungen, die Sie bei Ihrem Arztbesuch gemacht haben. Die Antworten aller Teilnehmer werden zusammengefasst und im Internet unter <http://arztnavi.barmer-gek.de> sowie www.weisse-liste.de veröffentlicht. Helfen Sie mit, eine verlässliche Orientierungshilfe für die Arztsuche aufzubauen. Teilen Sie Ihre Erfahrungen und Empfehlungen mit – so dass künftig jeder den für sich passenden Arzt suchen kann.

Bitte kreuzen Sie **pro Frage nur eine Antwort** an, und zwar diejenige, die Ihre **persönliche Einschätzung und Erfahrung** am besten beschreibt. Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten. Wir weisen ausdrücklich auf die Freiwilligkeit und Anonymität Ihrer Teilnahme hin. Der Datenschutz wird strengstens eingehalten.

Aus Gründen der sprachlichen Vereinfachung wird im Folgenden immer vom „Arzt“ gesprochen. In gleicher Weise sind damit „Ärztin“ und „Arzt“ gemeint.

Schritt 1:

Bitte denken Sie an einen Arzt, den Sie in den vergangenen 12 Monaten besucht haben. Dabei sollte es sich **nicht** um einen Kinderarzt, Zahnarzt oder Psychotherapeuten handeln. Für diese Fachgruppen wird ein eigener Fragebogen entwickelt. Füllen Sie in diesen Fällen den vorliegenden Fragebogen bitte nicht aus.

Schritt 2:

Wer ist dieser Arzt, den Sie bewerten möchten?

Bitte tragen Sie den Namen des Arztes, den Ort der Praxis und wenn möglich das Fachgebiet ein. Je mehr Angaben Sie machen, desto einfacher ist es für uns, Ihre Antworten zuzuordnen.

Name des Arztes

PLZ und Ort der Praxis

Straße der Praxis

Fachgebiet des Arztes

(Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen.)

Schritt 3:

Wann wurden Sie zuletzt von diesem Arzt behandelt?

- innerhalb der letzten drei Monate
- innerhalb der letzten sechs Monate
- innerhalb der letzten zwölf Monate

Sie können einen Arzt beurteilen, den Sie in den vergangenen 12 Monaten besucht haben. Dieser Zeitraum wurde festgelegt, um die Befragungsergebnisse möglichst aktuell zu halten.

PRAXIS & PERSONAL

Die folgenden Aussagen betreffen das Personal und die Praxis des Arztes, welchen Sie für die Befragung ausgewählt haben.

	trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu	kann ich nicht beurteilen
Das Praxispersonal vermittelt mir das Gefühl, willkommen zu sein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
Die Praxisräume sind ansprechend gestaltet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
Die Praxisräume sind sauber und ordentlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
Der Wartebereich bietet genügend Platz, um Abstand zu anderen Patienten zu wahren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
Der Zeitraum zwischen Terminvereinbarung und Arzttermin ist in dieser Praxis angemessen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Wartezeiten in dieser Praxis sind angemessen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
Sprechstunden, Urlaubszeiten und Praxisvertretungen werden klar vermittelt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Praxis macht einen gut organisierten Eindruck.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
Ich habe den Eindruck, dass persönliche Patientenunterlagen in der Praxis vertraulich behandelt werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
Die Nennung des Anlasses meines Praxisbesuchs gegenüber anderen Patienten (z.B. im Anmeldebereich) wird vermieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
Ich habe den Eindruck, dass mit Privatversicherten in dieser Praxis bevorzugt umgegangen wird.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie schnell erhalten Sie <u>normalerweise</u> einen Termin in dieser Praxis?	<input type="checkbox"/> noch am selben Tag <input type="checkbox"/> am nächsten Tag <input type="checkbox"/> innerhalb von zwei bis drei Tagen <input type="checkbox"/> innerhalb einer Woche <input type="checkbox"/> mehr als eine Woche später <input type="checkbox"/> mehr als einen Monat später <input type="checkbox"/> weiß ich nicht / kann ich nicht beurteilen				
Wie lange müssen Sie <u>normalerweise</u> in der Praxis warten, bis Sie behandelt werden?	<input type="checkbox"/> weniger als 15 Minuten <input type="checkbox"/> 15 bis 30 Minuten <input type="checkbox"/> mehr als 30 bis zu 60 Minuten <input type="checkbox"/> mehr als eine bis zu zwei Stunden <input type="checkbox"/> mehr als zwei Stunden <input type="checkbox"/> weiß ich nicht / kann ich nicht beurteilen				

ARZTKOMMUNIKATION

Die folgenden Aussagen betreffen den Arzt selbst – besonders seine Kommunikation.

	trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu	kann ich nicht beurteilen
Der Arzt hat ein angenehmes und freundliches Auftreten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
Der Arzt geht auf meine Fragen, Sorgen und Ängste einfühlsam ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
Der Arzt hört mir gut zu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
Der Arzt erklärt Diagnosen, Ursachen und Behandlungsmethoden so, dass ich alles verstehe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
Wenn mir der Arzt eine Untersuchung oder Behandlung vorschlägt, erklärt er mir genau, welcher Nutzen und welche Risiken damit verbunden sind.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei einer Erkrankung klärt der Arzt mich über die verschiedenen Behandlungsmöglichkeiten auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Arzt bezieht mich in Entscheidungen zu anstehenden Untersuchungen und Behandlungen ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BEHANDLUNG

Die folgenden Aussagen betreffen den Arzt selbst – besonders die Behandlung.

	trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu	kann ich nicht beurteilen
Der Arzt nimmt sich für die Behandlung genug Zeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
Der Arzt gibt klar an, wann, wie lange und in welcher Dosierung ich die verordneten Medikamente einnehmen muss.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Arzt erkundigt sich regelmäßig nach der Verträglichkeit der verordneten Medikamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Arzt führt bei mir körperliche Untersuchungen gründlich durch.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
Ich habe den Eindruck, dass der Arzt an einen Facharzt oder Spezialisten überweist, wenn dies medizinisch erforderlich ist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
Bei Überweisungen übermittelt der Arzt die Befunde rechtzeitig an andere Ärzte und ist im Anschluss selbst über die Befunde dieser Ärzte informiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BEHANDLUNG

Die folgenden Aussagen betreffen den Arzt selbst – besonders die Behandlung.

	trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu	kann ich nicht beurteilen
In der Praxis wird der Schutz meiner Intimsphäre beachtet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	–
Manchmal fühle ich mich in der Praxis bedrängt, zusätzliche Leistungen, die meine Krankenkasse nicht übernimmt, in Anspruch zu nehmen und selbst zu zahlen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die medizinische Geräteausstattung dieser Praxis macht auf mich einen modernen Eindruck.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GESAMTEINDRUCK

Abschließend geht es um Ihre generelle Einschätzung zu dem Arzt, den Sie für die Befragung ausgewählt haben.

Wie ist Ihr Gesamteindruck von diesem Arzt?

- ausgezeichnet
- sehr gut
- gut
- mittelmäßig
- schlecht

Wie würden Sie Ihre Erfahrungen mit den Ergebnissen der medizinischen Behandlung bei diesem Arzt beschreiben?

- ausgezeichnet
- sehr gut
- gut
- mittelmäßig
- schlecht

Würden Sie diesen Arzt Ihrem besten Freund/Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?

- bestimmt
- wahrscheinlich
- vielleicht
- wahrscheinlich nicht
- bestimmt nicht

Würden Sie diesen Arzt künftig wieder aufsuchen, um sich behandeln zu lassen?

- bestimmt
- wahrscheinlich
- vielleicht
- wahrscheinlich nicht
- bestimmt nicht

Vielen Dank für Ihre Unterstützung.

Die Ergebnisse werden zusammengetragen und unter <http://arznavi.barmer-gek.de> und www.weisse-liste.de veröffentlicht.