

24.02.08

Wenn der Scheich zum Arzt muss

Wenn der Scheich von Kuwait anreist, freut sich Olaf Offers ganz besonders. Dann empfängt der Direktor des Aachener Luxushotels Quellenhof nicht nur einen der obersten Repräsentanten aus dem Golfstaat, sondern auch eine stattliche Entourage von 40 Begleitern.

Von Eli Hamacher

Wenn der Scheich von Kuwait anreist, freut sich Olaf Offers ganz besonders. Dann empfängt der Direktor des Aachener Luxushotels Quellenhof nicht nur einen der obersten Repräsentanten aus dem Golfstaat, sondern auch eine stattliche Entourage von 40 Begleitern. Immer mit dabei: Der Leibarzt des Scheichs, der die Behandlung eines eigens aus Hamburg eingeflogenen Arztes am Aachener Klinikum überwacht. Damit sich die Gäste wohl fühlen, soll es ihnen an nichts mangeln: Arabische Fernsehsender und Gerichte, Shopping- und Sightseeing-Touren gehören zu den Angeboten. Der gute Service zahlt sich aus. Die regelmäßigen Visiten arabischer Patienten, die nicht selten einen Monat bleiben, bescheren dem Fünf-Sterne-Haus eine beachtliche Auslastung von mittlerweile gut 70 Prozent.

Der international gute Ruf deutscher Spezialisten lockt immer mehr ausländische Patienten in die Krankenhäuser zwischen Hamburg und München. Davon profitieren vor allem jene Organisationen, die sich auf deren Betreuung spezialisiert haben. Mit 58 fest angestellten Mitarbeitern betreibt zum Beispiel der gebürtige Palästinenser Salah Atamna das Geschäft mit dem Medizintourismus. "Bei uns arbeiten Ärzte, Apotheker, Rechtsanwälte, Gastronomen oder Reisebürokaufleute", sagt Atamna, der sich mit seiner 2004 gegründeten Europe Health GmbH auf das lukrative Geschäftsfeld spezialisiert hat. Über Filialen in München, Mannheim, Berlin und Nürnberg sowie demnächst auch Hamburg und Stuttgart, werden die Patienten von ihnen betreut. 80 Prozent reisen aus den Golfstaaten an, der Rest kommt aus Russland. Mangelndes Vertrauen in das heimische Gesundheitssystem und lange Wartezeiten auf Operationen seien die Hauptgründe, warum es die Patienten nach Deutschland zöge.

Organisationen wie Europe Health kümmern sich um das Wohl der Patienten, machen Termine mit Ärzten, besorgen Visa, buchen Flugtickets, holen ihre Kunden am Flughafen ab, organisieren Unterkunft und Freizeit, begleiten die Patienten zu Untersuchungen und den Gesprächen mit Ärzten. Atamna: "Rolls Royce, Lamborghini oder Ferrari, wenn unsere Kunden einen Limousinenservice wünschen, haben sie die freie Wahl." Rund 2000 ausländische Patienten hat das Münchner Unternehmen im vergangenen Jahr betreut.

Der Kick: Sie müssen ihre Behandlung in der Regel nicht selbst zahlen. In Saudi-Arabien und den Golfstaaten kann Jeder bei der Regierung oder bei königlichen Stiftungen einen Antrag auf Finanzierung einer medizinischen Behandlung im Ausland stellen. Bei Mitarbeitern großer Konzerne zahlt in manchen Fällen sogar der Arbeitgeber. In der Regel geht es um komplizierte Eingriffe. "Zu uns kommen die schwierigen Fälle, die eine interdisziplinäre Hochleistungsmedizin erfordern", sagt Thomas Feindt, der für die Berliner Charité das Geschäft mit den ausländischen Patienten managt und dabei von elf Mitarbeitern unterstützt wird.

Das Geschäft mit dem Medizintourismus boomt, auch wenn die Branche diesen Begriff gar nicht gern mag. Denn an negativen Schlagzeilen mangelt es nicht. Dubiose Organisationen würden Patienten nach Deutschland locken, die Behandlung dann absichtlich verzögern, um kräftig Provisionen abzuzocken. Große Organisationen wie Europe Health oder Health Service International versuchen mit gut ausgebildetem Personal gegenzusteuern.

"Unsere Mitarbeiter müssen auf jeden Fall arabisch oder russisch beherrschen und brauchen interkulturelle Kompetenz", sagt Feindt von der Charité. Im Jahr 2006 ließen sich rund 500 ausländische Patienten an der größten Uniklinik Europas stationär behandeln. Ein Drittel kam aus dem arabischen Raum, ein Drittel aus Russland, ein weiteres Drittel aus dem Rest der Welt. Wachstumsraten von mindestens zehn Prozent pro Jahr stimmen Feindt optimistisch. "Wir halten den Geschäftsbereich für extrem entwicklungsfähig."

"Serviceorientiert, kommunikationsfähig und mit hoher Frustrationstoleranz ausgestattet müssen die Mitarbeiter sein", sagt Mathias Goyen, Geschäftsführer der UKE Consult und Management GmbH, die für das Universitätsklinikum Eppendorf in Hamburg unter anderem internationale Patienten betreut. Ab und an sind Krankenschwestern zu Gast in den Luxushotels, um zu lernen, wie hohe Gäste optimal umgarnt werden.

"Das Geschäft ist endlich, da die Länder selbst verstärkt Gesundheitssysteme aufbauen." Und da wollen die Hamburger dabei sein. "Wir bauen in den Golfstaaten die Krankenhäuser mit auf und versuchen sie über Managementverträge zu betreiben." Joachim Kamrad, Geschäftsführer bei der im Jahr 2003 gegründeten Health Service International GmbH, Mannheim, beurteilt die langfristige Entwicklung eher skeptisch. "Es werden weniger Patienten kommen." Zahlreiche Missbrauchsfälle mit überhöhten Abrechnungen hätten sich negativ ausgewirkt.

© Berliner Morgenpost 2013 - Alle Rechte vorbehalten

