Patienten
UNIVERSITÄT

Medizinische Hochschule
Hannover

Im Krankheitsfall nützlich
Was Sie fragen und wissen sollten

Herausgeber: Patientenuniversität Medizinische Hochschule Hannover
am Institut für Epidemiologie, Sozialmedizin und Gesundheitssystemforschung

Leitung: Prof. Dr. Marie-Luise Dierks
Prof. Dr. Friedrich Wilhelm Schwartz

Organisation: Dr. Gabriele Seidel
Tel.: 0511/ 532 - 8425
Fax: 0511/ 532 – 5347
E-Mail:
Patientenuniversitaet@mh-hannover.de

Postanschrift: Patientenuniversität an der
Medizinischen Hochschule Hannover
OE 5410
Carl-Neuberg-Str. 1
30625 Hannover

Internet: www.patienten-universitaet.de

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

wenn es um Gesundheit und Krankheit geht, sind gute Informationen, ausreichende Erklärungen und verständliche Hinweise wichtige Entscheidungsgrundlagen.

Was Sie selbst als Betroffene oder Angehörige tun können, um sich auf ein Gespräch mit Ärzten und anderen Behandlern vorzubereiten und im Kontakt die richtigen Fragen zu stellen, fasst die folgende Broschüre zusammen.

Wir haben dazu für Sie erprobte Praxistipps und verschiedene, individuell zu kombinierende Checklisten zusammengestellt, unter anderem in Anlehnung an Veröffentlichungen der amerikanischen Bundesgesundheitsorganisation „Agency for Healthcare Research and Quality" (AHRQ) und des Ärztlichen Zentrums für Qualität in der Medizin, Berlin.

Die Checklisten können Sie als Notizblatt für wichtige Fragen und vor allem für die darauf gegebenen Antworten benutzen. Falls Sie weitere persönlich zusammengestellte Checklisten erstellen möchten, finden Sie auf die Internetseite der Patientenuniversität die Checklisten und könne dort die für Sie wichtigen Fragen zusammenstellen und ausdrucken.

Wir wünschen Ihnen eine gute Kommunikation mit Ihren Ärzten und vor allem gute Gesundheit.

1. Agency for Healthcare Research and Quality. Questions are the answers. http://www.ahrq.gov/questionsaretheanswer/ [15.06.2009]
2. Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (Hrsg.). Woran erkennt man eine gute Arztpraxis? Checkliste für Patientinnen und Patienten. Berlin. 2008

Steht ein Arztbesuch bevor?

Was Sie vor einem Gespräch tun können …

1. Schreiben Sie Ihre Fragen auf, damit Sie diese im Gespräch bereit haben und keine wichtigen Themen vergessen. Als Anregung für eine Fragensammlung können die hinten aufgeführten Checklisten der Patientenuniversität dienen.
2. Nehmen Sie alle Medikamente, die Sie zurzeit einnehmen, zu dem Termin mit - auch die Medikamente, die Sie rezeptfrei gekauft haben oder die Ihnen nicht von einem Arzt verschrieben wurden.
3. Notieren Sie Ihre Beschwerden, wann diese genau angefangen haben, was Ihnen Linderung bringt, etc..
4. Notieren Sie, falls bekannt, allergische Erkrankungen und Medikamentenallergien und informieren Sie Ihre Ärzte darüber.
5. Legen Sie Krankenversicherungskarte, Impfausweise, Patientenpass etc. bereit.
6~~5~~. Nehmen Sie gegebenenfalls eine Vertrauensperson zu dem Gespräch mit.

Was Sie während eines Gespräches beachten können …

7. Arbeiten Sie Ihren Fragenzettel ab.
8. Hören Sie gut zu und schreiben Sie sich die Antworten auf.
9. Wenn Sie etwas nicht genau verstehen, fragen Sie nach.
10. Versuchen Sie, mit eigenen Worten zusammenzufassen, was Sie verstanden haben. Dann merkt man häufig, dass doch nicht alles klar ist. Scheuen Sie sich in diesem Fall nicht, noch einmal zu fragen.
11. Bitten Sie um Adressen oder weiteres Material, wenn Sie zuhause in Ruhe noch etwas nachlesen wollen.
12. Bitten Sie gegebenenfalls um die Befunde, z.B. Laborberichte.

Beispiele für zusammenfassende Fragen:

Verstehe ich Sie richtig, dass …?

Ist es so, dass …?

Es hört sich so an, als hätte ich … ?

Ich möchte sicherstellen, dass wir nicht aneinander vorbeireden.

Wenn ich Sie richtig verstanden habe, meinen Sie …

Mit anderen Worten … .

Zusammengefasst meinen Sie … .

Das bedeutet für mich also … .

Für mich ist also besonders wichtig, dass … .

Sie meinen also …

Das heißt also…

Was Sie am Ende eines Gespräches prüfen sollten …

13. Sind alle Fragen von Ihrer Checkliste beantwortet worden?
14. Wissen Sie jetzt genau, was getan werden soll? Wissen Sie selbst genau, was Sie tun können und sollen?
15. Kennen Sie alle Vor- und Nachteile einer vorgeschlagenen Diagnostik oder Therapie?
16. Wenn nicht, scheuen Sie sich nicht, erneut zu fragen oder um einen weiteren Termin zur Klärung der offenen Fragen zu bitten.
17. Wenn Sie ein Rezept bekommen, stellen Sie sicher, dass Sie es lesen können. Wenn Sie die Schrift Ihrer Ärzte nicht lesen können, ist es möglich, dass die Apotheker dies auch nicht können.
18. Bitten Sie um Adressen oder weiteres Material, wenn Sie zuhause in Ruhe noch etwas nachlesen wollen.
19. Bitten Sie gegebenenfalls um die Befunde, z.B. Laborberichte.

Informationen zu Erkrankungen und Therapien – das wäre gut zu wissen!

Nützliche Fragen zu einer Diagnose:

- Wie lautet der genaue Name meiner Erkrankung oder meines Gesundheitszustandes und was ist damit gemeint?
- Wie sieht der Krankheitsverlauf vermutlich in Zukunft aus?
- Muss ich Veränderungen in meinem Lebensstil vornehmen? Wenn ja, welche sind das?
- Könnte es passieren, dass ein Familienmitglied die gleiche Erkrankung bekommen wird?
- Werde ich zu Hause spezielle Hilfe für den Umgang mit meiner Erkrankung benötigen?

Nützliche Fragen zu einer Krankheit:

- Welche Krankheit habe ich? Wie lautet die Diagnose?
- Wie geht es mit der Krankheit weiter? Wie sieht der Krankheitsverlauf vermutlich in Zukunft aus?
- Besteht die Möglichkeit, dass ein Familienmitglied die gleiche Erkrankung bekommen wird?
- Ist die Erkrankung ansteckend?
- Was kann ich selbst zur Heilung beitragen?
- Sollte ich meine Ernährung umstellen?
- Sollte ich mich schonen, zum Beispiel keine anstrengenden Tätigkeiten durchführen?
- Werde ich zu Hause spezielle Hilfe für den Umgang mit meiner Erkrankung benötigen?

Nützliche Fragen vor geplanten Untersuchungen und bei individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL):

- Wofür genau ist die Untersuchung?
- Wie wird die Untersuchung gemacht?
- Wird die Untersuchung schmerzhaft sein?
- Was werden mir die Untersuchungsergebnisse sagen?
- Wie zuverlässig ist die Untersuchung?
- Ist die vorgeschlagene Untersuchung die einzige Möglichkeit, um eine Krankheit zu erkennen?
- Werde ich weitere Untersuchungen benötigen?

- Was sind die Vorteile und Risiken bei der Durchführung der Untersuchung?
- Wie muss ich mich auf die Untersuchung vorbereiten?
- Wie viel Zeit benötigt die Durchführung der Untersuchung?
- Wann erhalte ich die Ergebnisse?
- Was sind die nächsten Schritte nach der Untersuchung?
- Kostet die Untersuchung etwas?
- Ist bei einer Früherkennung der Erkrankung eine frühzeitige Behandlung lebensverlängernd oder wird durch die frühe Entdeckung nur die Krankheit verlängert?
- Kann die Untersuchung unerwünschte Wirkungen haben? Können Folgeuntersuchungen unerwünschte Wirkungen haben?
- Inwiefern ist die Untersuchungsmethode wissenschaftlich untersucht?
- Für den Fall, dass Sie die Untersuchung selbst zahlen sollen: Bekomme ich einen Kostenvoranschlag?
- Muss ich einen Vertrag oder eine schriftliche Vereinbarung unterschreiben?
- An wen kann ich mich wenden, wenn ich noch Fragen zu der Untersuchung habe?
- Übernimmt die Krankenkasse die Kosten für die Untersuchung? Muss ich einen Antrag auf Kostenübernahme stellen?

Hinweis

Wenn Sie selbst die Kosten übernehmen sollen – informieren Sie sich gründlich, warum die Untersuchung nicht von den Krankenkassen übernommen wird und lassen Sie sich genau erklären, welchen Nutzen die Untersuchung hat. Weiterführende Hinweise zum Beispiel zu sogenannten Individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL) haben die Bundesärztekammer, die Kassenärztliche Bundesvereinigung und das Netzwerk Evidenz-basierte Medizin zusammengestellt:

http://www.aezq.de/edocs/pdf/schriftenreihe/schriftenreihe37.pdf

Nützliche Fragen vor einer Behandlung:

- Welche Behandlungsmöglichkeiten gibt es allgemein?
- Was sind die Vorteile und die Risiken bei den verschiedenen Behandlungsmöglichkeiten?
- Welche Behandlung ist für mich in meiner speziellen Situation besonders geeignet?
- Wie schnell muss ich eine Entscheidung für eine Behandlung treffen?
- Was sind die Vorteile und die Risiken bei dieser Behandlung?
- Ist die Behandlung schmerzhaft? Wenn ja, wie kann man den Schmerz kontrollieren?
- Was kostet die Behandlung für mich? Muss ich etwas dazu bezahlen?
- Wird meine Krankenkasse die Kosten übernehmen?
- Was sind die zu erwartenden Ergebnisse der Behandlung?
- Wann werde ich die Ergebnisse der Behandlung spüren?
- Wie sind die Aussichten, dass die Behandlung tatsächlich wirkt?
- Gibt es bei der Behandlung Nebenwirkungen?
- Was kann ich gegen die Nebenwirkungen tun?
- Wie schnell muss ich eine Entscheidung über die Behandlung treffen?
- Was passiert, wenn ich keine Behandlung durchführen lasse?
- Was empfehlen Sie mir?
- Muss ich mit Einschränkungen rechnen, kann ich weiterhin arbeiten gehen, usw.?
- Muss ich während der Behandlung meine Ernährung umstellen?
- Was kann ich selber zu einer schnellen Genesung beitragen?
- Welche Einrichtungen, Selbsthilfeorganisationen oder Selbsthilfegruppen können Sie mir zur Unterstützung und für weiterführende Informationen empfehlen?
- Welche weiteren Tipps können Sie mir zur Unterstützung und für weiterführende Informationen geben?
- Für den Fall, dass Sie die Behandlung selbst zahlen sollen: Bekomme ich einen Kostenvoranschlag?
- Muss ich einen Vertrag oder eine schriftliche Vereinbarung unterschreiben?

  Wird mein Hausarzt oder meine Hausärztin in die Behandlung einbezogen?
- Gibt es wissenschaftliche Studien, deren Ergebnisse ich wissen sollte?

- Werde ich weitere Behandlungen benötigen?
- Wo kann ich noch weitere Hilfe finden? Gibt es Bücher, Internetseiten oder andere Informationen?

Nützliche Fragen vor einer Operation:

- Warum muss ich operiert werden?
- Was für eine Art der Operation ist es?
- Wie wird die Operation durchgeführt?
- Was sind die Vorteile und die Risiken der Operation?
- Gibt es Alternativen zu einer Operation?
- Haben Sie die Operation schon einmal durchgeführt?
- Wie erfolgreich ist eine Operation bei vergleichbaren Patienten?
- Welches Krankenhaus kann diese Operation gut durchführen?
- Verursacht die Operation Schmerzen?
- Brauche ich eine Narkose?
- Wie wird die Narkose durchgeführt und wie verläuft sie in der Regel?
- Welche Risiken ergeben sich bei dem Narkoseverfahren?
- Wie lange dauert die Operation in der Regel?
- Wer operiert mich?
- Was passiert im Schadensfall?
- Was passiert bei einem Notfall oder Zwischenfall?
- Wie lange wird es dauern, bis ich wieder gesund bin?
- Wie lange werde ich im Krankenhaus sein?
- Was wird nach der Operation passieren?
- Muss ich zu der Operation etwas dazu bezahlen?
- Übernimmt meine Krankenkasse die Operationskosten? Muss ist einen Antrag auf Kostenübernahme stellen?

Haben Sie ein Medikament verordnet bekommen oder wollen Sie ein Medikament kaufen?

Wenn Sie Ihre Medikamente von der Apotheke abholen, fragen Sie den Apotheker, ob das vorliegende Medikament dasselbe ist, das Ihnen der Arzt verordnet hat.

Nützliche Fragen zu Medikamenten:

- Wie heißt das Medikament?
- Wie wird der Name des Medikaments ausgesprochen?
- Kann ich ein vergleichbares, preiswerteres Medikament (Generika) einnehmen?
- Wofür ist das Medikament genau?
- Wie muss ich das Medikament einnehmen? Vor oder nach dem Essen? Zu bestimmten Tageszeiten?
- Wann sollte ich das Medikament einnehmen?
- Wie viele Einheiten (Tropfen, Tabletten) sollte ich einnehmen?
- Über welchen Zeitraum muss ich das Medikament einnehmen?
- Wann fängt das Medikament an zu wirken?
- Kann ich das Medikament absetzen, wenn ich mich besser fühle?
- Kann ich eine Folgepackung des Medikaments erhalten?
- Welche Nebenwirkungen gibt es bei der Einnahme des Medikaments?
- Wann sollte ich jemanden über die Nebenwirkungen informieren?
- Gibt es Medikamente, die mögliche Nebenwirkungen reduzieren?
- Muss ich auf Aktivitäten aufgrund der Medikamenteneinnahme verzichten?
- Sollte ich bestimmte Speisen oder Getränke vermeiden?
- Muss ich Medikamente, die ich zurzeit einnehme, absetzen, wenn ich das neue Medikament einnehme?
- Kann ich Vitamine zu mir nehmen, während ich das Medikament einnehme?
- Was sollte ich tun, wenn ich vergessen habe, das Medikament einzunehmen?
- Was sollte ich tun, wenn ich versehentlich eine höhere Dosis eingenommen habe als verordnet wurde?

- Gibt es Untersuchungen, die bei mir durchgeführt werden müssen, während ich das Medikament einnehme?
- Erhalte ich einen Medikamentenpass, in dem alle Medikamente eingetragen sind?

Wo und wie finden Sie einen Arzt/eine Ärztin?

Wenn Sie einen Arzt/eine Ärztin suchen, können Sie bei der Ärztekammer ihres Landes anrufen oder im Internet nach einer Adresse suchen. Eine Auswahl von Internetadressen, insbesondere für Niedersachsen finden Sie hier:

- Ärztekammer Niedersachen: http://www.aekn.de/
- Zahnärztekammer Niedersachsen: Zahnarztsuchdienst unter „Patienten“ https://zkn.de/Arztauskunft der Stiftung Gesundheit: http://www.arzt-auskunft.de/
- Bund Deutscher Psychologen. Landesgruppe Niedersachsen: http://www.bdp-niedersachsen.de/verband/suchenth/suchen.html
- Psychotherapeutenkammer Niedersachsen: http://www.psych-info.de/

Die folgende Checkliste kann helfen, sich selbst Klarheit über den Arzt/die Ärztin und die Praxis zu verschaffen.

- Hat der Arzt/die Ärztin Erfahrung mit der Behandlung Ihrer speziellen Erkrankung?
- Nimmt der Arzt/die Ärztin Sie und ihr gesundheitliches Problem ernst?
- Erhalten Sie ausführliche und verständliche Informationen?
- Hört der Arzt/die Ärztin Ihnen zu?
- Werden Sie, soweit Sie es wünschen in alle Entscheidungen zu Ihrer Erkrankung, einbezogen?
- Werden Sie vom Arzt/der Ärztin respektvoll behandelt?
- Erhalten Sie ohne Probleme Zugang den Patientenunterlagen?
- Akzeptiert Ihr Arzt/Ihre Ärztin, dass Sie im Zweifelsfall eine zweite Meinung einholen möchten?

- Wird in der Praxis der Schutz Ihrer Intimsphäre gewahrt?
- Können Sie erkennen, ob und wie sich Arzt und Praxismitarbeiter um die Qualität der Behandlung bemühen?
- Wäscht der Arzt/die Ärztin die Hände, nachdem oder bevor ein Patient untersucht wird?

Wo und wie finden Sie ein Krankenhaus?

Suchen Sie nach Krankenhäusern, die eine ausreichende Routine und Erfahrungen bei Ihrem Anliegen nachweisen können. Informationen dazu finden Sie auf den Internetseiten der Einrichtungen, oder Sie fragen telefonisch nach. Hinweise zur Häufigkeit bestimmter Eingriffe finden sich auch in den regelmäßig erstellten Qualitätsberichten der Krankenhäuser, die allerdings nicht immer leicht zu lesen sind. Zentrale Internetadresse: https://www.g-qb.de

Weitere Suchmöglichkeiten:

- http://www.patienten-information.de
- www.weisseliste.de
- Klinik-Lotse des Verband der Angestellten-Krankenkassen e. V. (VdAK) und des AEV - Arbeiter-Ersatzkassen-Verband e. V.: http://www.klinik-lotse.de
- Betriebskrankenkasse Bundesverband: http://www.bkk-klinikfinder.de/
- Krankenhaus Navigator der Allgemeinen Ortskrankenkasse (AOK): www.aok.de (Nur für AOK Versicherte zugänglich)
- TK – Klinikführer: www.tk-online.de
- Hamburger Krankenhausspiegel: http://www.hamburger-krankenhausspiegel.de/
- Krankenhausspiegel Hannover http://www.krankenhausspiegel-hannover.de
- Qualitätsberichte bei der KTQ http://www.ktq.de/ktq_qualitaetsberichte/index.php?tp=qbti&id=20

Weitere Fragen vor dem Aufenthalt …

- Welches Krankenhaus hat vermutlich die beste Versorgung für Ihr Anliegen?
- Verfolgt das Krankenhaus nationale Qualitätsstandards?
- Kann das Krankenhaus Erfolge in der Behandlung Ihres Anliegens nachweisen?
- Wie achtet das Krankenhaus auf die Qualität der Krankenversorgung?
- Gibt es Informationsmaterial über das Krankenhaus? Wie gut ist das Material? Sind die Informationen relevant? Sind die Informationen verständlich?
- Wie zufrieden sind die Patienten, die in dem Krankenhaus waren?

Im Krankenhaus und bei Entlassung

- Lassen Sie sich ausreichend über alle geplanten Maßnahmen informieren. Nutzen Sie für die Gespräche die oben zusammengestellten Fragen zu Krankheiten, Untersuchungen, Operationen und Behandlungen.
- Achten Sie darauf, dass die Pflegekräfte, Ärzte und andere Behandler sich die Hände waschen und desinfizieren. Eine Infektion im Krankenhaus mit Keimen, die eitrige Entzündungen verursachen und gegen eines oder mehrere Antibiotika resistent sind (MRSA), ist eine große Gefahrenquelle.
- Bei Krankenhausentlassung lassen Sie sich von Ihrem behandelnden Krankenhausarzt den Behandlungsplan für zuhause erklären.
- Besprechen Sie vor der Entlassung die Medikamenteneinnahme und stellen Sie sicher, dass Sie – falls erforderlich – ein Rezept bekommen.
- Fragen Sie nach, wann Sie wieder ihren gewohnten Aktivitäten nachgehen können.
- Fragen Sie nach, an wen Sie sich im Notfall wenden können.
- Lassen Sie sich erklären, woran Sie erkennen, dass sich Ihr Zustand verändert und Sie ärztliche Hilfe in Anspruch nehmen müssen.
- Stellen Sie sicher, dass die weiter behandelnden Ärzte informiert sind, was mit Ihnen passieren soll.

- Bekomme ich noch eine Heilanschlussbehandlung oder eine Rehabilitationsmaßnahme?
- Welche Behandlung ist bei welchen Ärzte oder Therapeuten noch nötig?
- Werde ich aufgrund meiner Erkrankung Einschränkungen erfahren?
- Wie lange sollte ich mich zuhause körperlich wenig belasten?
- Wann muss ich zum nächsten Kontrolltermin?
- Habe ich alle Unterlagen, die ich benötige (z.B. Röntgen- oder Computertomografie-Aufnahmen, Arztbrief, OP-Pass, Medikamente)?
- Stehen mir meine Medikamente rechtzeitig zur Verfügung?
- Erhalte ich von Ihnen eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung?
- Ist der Arztbrief so formuliert, dass ich alle Informationen erhalten, die ich benötige?
- Wird mein Hausarzt über meine Entlassung verständigt?

Nützliche Fragen bei der Verordnung einer Heilmittelbehandlung oder Therapie:

- Brauche ich ein Rezept?
- Muss ich zur Genehmigung der Behandlung bei der Krankenkasse einen Antrag stellen?
- Wie lange gilt eine Genehmigung einer langfristigen Heilmittelbehandlung?
- Wenn meine Krankenkasse den Antrag ablehnt, kann ich die Therapie trotzdem erhalten?
- Was passiert, wenn ich in dem Genehmigungszeitraum meinen Arzt wechsele?
- Was passiert, wenn ich innerhalb des Genehmigungszeitraums meine Krankenkasse wechsele?
- Die Krankenkasse möchte nicht genehmigen? Was kann der Arzt für mich tun?

Nützliche Fragen zu Unterstützungs- und Hilfsangeboten:

- Wo finde ich Angebote durch die ich lerne mit meiner Erkrankung besser umzugehen?
- Wo erhalte ich Unterstützung bei meiner pflegerischen Versorgung oder den hauswirtschaftlichen Tätigkeiten?
- Wo kann ich mich noch beraten lassen?
- Kann ich psychologische Beratung erhalten?
- Welche Selbsthilfeorganisationen gibt es zu meiner Erkrankung?
- Wo kann ich Selbsthilfegruppen oder –organisationen zu meinem Krankheitsbild finden?
- Gibt es auch Informationen und Beratungen für Angehörige?
- Wer kann mich bei sozialrechtlichen Fragen und Problemen beraten oder unterstützen?
- Gibt es Informations- oder Schulungsangebote zum Umgang mit der Erkrankung?
- Welche Heil- und Hilfsmittel gibt es für die Behandlung meine Erkrankung?
- Gibt es eine Hilfsmittelberatung durch Physiotherapeuten?
- Gibt es eine Hilfsmittelberatung durch Ergotherapeuten?

Nützliche Fragen bei einem schönheitschirurgischen Eingriff:

- Welche Qualifikation hat die Operateurin/der Operateur?
- Wie oft hat sie/er die Operation durchgeführt?
- Wie wird der Eingriff oder die Operation durchgeführt?
- Werde ich über Risiken und Gefahren der Behandlung aufgeklärt?
- Geschieht der Eingriff mit örtlicher Betäubung oder unter Vollnarkose?
- Steht ein Anästhesist zur Verfügung?
- Klärt der Anästhesist mich über die Narkose auf?

- Wenn Falten aufgefüllt werden sollen: Welches Material verwenden Sie?
- Welche Komplikationen können bei dem Eingriff auftreten?
- Ist Ihre Praxis oder Klinik auf medizinische Notfälle vorbereitet?
- Gibt es ein Aufnahmekrankenhaus?
- Ist die Gebührenordnung für Ärzte Gebührengrundlage für das Honorar?
- Wird ein Kostenvoranschlag erstellt?
- Was kostet die Operation, einschließlich Voruntersuchungen, Narkose, Klinikaufenthalt und Nachbetreuung?
- Wer ist Vertragspartner? (Das Unternehmen oder eine Ärztin/ein Arzt?)
- Werden Vorauszahlungen verlangt?
- Wird eine ordnungsgemäße Rechnung erstellt?
- Wer übernimmt ggfs. die Haftung?

Am Ende des Arztbesuches:

- Wann muss ich mich wieder vorstellen?
- Worauf muss ich bis zum nächsten Arztbesuch besonders achten?
- Wann sollte ich sofort wieder den Arzt aufsuchen?
- Was muss ich noch wissen?

Wenn Sie sich nicht gut behandelt fühlen und bei Verdacht auf einen Behandlungsfehler …

1. Sprechen Sie Ihren Ärger und Ihre Sorgen bei Ihrem behandelnden Arzt oder Krankenhaus an. Möglicherweise können Sie durch ein klärendes Gespräch die Unstimmigkeiten oder den Konflikt beilegen.

2. In unabhängigen Patientenberatungsstellen können Sie sich kostenfrei zu Ihrem Anliegen informieren und beraten lassen. Zurzeit gibt es bundesweit Beratungsstellen, die Sie persönlich aufsuchen können. Die Mitarbeiter in den Einrichtungen können Sie beraten, jedoch keine Gutachten erstellen oder Sie rechtlich vertreten. Bundesweites Beratungstelefon: Tel. 01803 - 11 77 22 oder unter der Internetadresse http://www.unabhaengige-patientenberatung.de

3. Einige Verbraucherberatungsstellen beraten und vertreten Bürgerinnen und Bürger im Rahmen des Patientenschutzes und haben die Möglichkeit, Rechtsberatung durchzuführen. Dafür müssen Sie eine Beratungsgebühr zahlen. Weitere Informationen finden Sie unter der Internetadresse http://www.verbraucherzentrale.de.

4. Ihre Krankenkasse hat eine Beschwerdestelle eingerichtet. Die dort tätigen Mitarbeiter sind auf Beschwerden gegen einen Arzt oder eine Behandlung spezialisiert. Die Krankenkasse arbeitet mit dem Medizinischen Dienst der Krankenkassen zusammen, der ein medizinisches Gutachten erstellen kann, um zu ermitteln, ob bei Ihnen ein Behandlungsfehler vorliegt. Dies ist für Sie ein kostenfreies Verfahren.
5. Bei einer Schlichtungsstelle für Arzthaftpflichtfragen oder einer Gutachterkommission der Ärztekammer können Sie einen Antrag auf ein Überprüfungsverfahren wegen eines vermuteten Behandlungsfehlers stellen. Die Mediziner und Juristen überprüfen Ihr Anliegen und erstellen ein Gutachten. Dies ist für Sie ein kostenfreies Verfahren. Weitere Informationen erhalten Sie unter der Internetadresse http://www.norddeutsche-schlichtungsstelle.de/

6. Sie können sich eine Rechtsanwältin oder einen Rechtsanwalt nehmen, um sich beraten zu lassen und / oder Ihre Interessen vertreten zu lassen. Sie sollten hier darauf achten, dass die Rechtsanwältin bzw. der Rechtsanwalt ein Fachanwalt für Medizinrecht ist. Wenn Sie klagen, wird ihr Anliegen bei der Zivilkammer des Landgerichtes verhandelt. Dies ist ein kostenpflichtiges Verfahren (Anwaltskosten, Gerichtskosten).

7. Wenn es eindeutig zu einem Schadensfall gekommen ist, gibt es die Möglichkeit, eine Regelung direkt mit der Haftpflichtversicherung des Arztes zu vereinbaren.

Wo Sie sich noch informieren können …

Auswahl von Internetadressen zu Informationen über Gesundheitsthemen erhalten Sie auf der Homepage der Patientenuniversität.

Persönliche Notizen:

Persönliche Notizen: