

# Hörer-Information

## Service Gesundheit

### Ärger mit dem Arzt – Was nun?

Wo und wie sich Patienten beschweren können

Von Conny Frühauf

Nicht jeder Arztbesuch oder Krankenhausaufenthalt verläuft zur Zufriedenheit des Patienten. Manchmal beginnt es schon damit, dass man monatelang auf einen Termin warten soll, obwohl man Schmerzen hat. Da ist es hilfreich, seine Rechte als Patient zu kennen und sich im Zweifelsfall Hilfe und Rat zu holen.

Anlaufstellen gibt es genug, man muss nur wissen, wer im jeweiligen Fall der richtige Ansprechpartner ist.

### Probleme mit der Arztabrechnung

Am häufigsten kommt es zu Problemen mit zahnärztlichen Abrechnungen. Da gesetzliche Krankenkassen bei Zahnersatz nur das Allernötigste über Festzuschüsse finanzieren, werden meist Privatvereinbarungen getroffen. In jedem Fall müssen vorgesehene Leistungen und Materialkosten in einem Heil- und Kostenplan vorab vom Patienten genehmigt werden. Fällt die Abrechnung hinterher doch teurer aus oder werden über die Kassenleistungen hinausgehende Arztleistungen abgerechnet, die vorher nicht abgesprochen waren, helfen folgende Beratungsstellen weiter: Die Unabhängigen Patientenberatungsstellen Deutschland (UPD) in Köln, Witten und Bielefeld. Die Verbraucherzentralen in Nordrhein-Westfalen, von denen sich 18 mit Beratungen zum Gesundheitswesen befassen. Die medizinischen Dienste der Krankenkassen, die Ärztekammern und Zahnärztekammern.

### Mögliche ärztliche Behandlungsfehler?

Bei vermuteten Behandlungsfehlern (falsche Diagnose oder Therapie, nicht ausreichende Risikoaufklärung) können die Medizinischen Dienste der Krankenkassen kostenfreie Gutachten erstellen. Auch die Ärztekammern (Nordrhein und Westfalen-Lippe) haben für solche Fälle Schlichtungsstellen. Für Haftungsfragen muss in der Regel ein auf Medizinrecht spezialisierter Fachanwalt zu Rate gezogen werden. Hier können Unabhängige Patientenberatungsstellen oder Verbraucherzentralen lediglich gangbare Wege aufzeigen. Sie arbeiten aber auch mit Honoraranwälten zusammen und können diese vermitteln.

### Zu lange Wartezeiten bei Facharztterminen

Weil es in der Praxis häufiger vorkommt, dass Patienten mit Schmerzen wochenlang auf einen Termin in einer Facharztpraxis warten, haben einige Krankenkassen spezielle Hotlines eingerichtet. Die AOK etwa sucht auf Anfrage ihrer Mitglieder nach

## LEONARDO

Service Gesundheit

[www.wdr5.de/leonardo](http://www.wdr5.de/leonardo)

Redaktion Christina Sartori

Dienstag, 19. Januar 2010

ca. 16.50 – 17.00 Uhr

ca. 22.50 – 23.00 Uhr

## Service

### WDR 5-Hotline

0180/ 56 78 555

### Fax

0180/ 56 78 550

jeweils 14 Cent pro Minute aus dem deutschen Festnetz

### WDR 5 im Internet

[www.wdr5.de](http://www.wdr5.de)

### eMail

[leonardo@wdr.de](mailto:leonardo@wdr.de)

### Anschrift

WDR 5

Leonardo

Appellhofplatz 1

D-50667 Köln

# Hörer-Information

geeigneten Fachärzten, die kurzfristig Termine anbieten können. Auch Hausärzte helfen in solchen Fällen, ebenso die Kassenärztlichen Vereinigungen.

## **Welche Kosten fallen an?**

Die Beratungen der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland sind kostenlos. Das gilt auch für Beratungen durch die Medizinischen Dienste der Krankenkassen (jeweils für deren Mitglieder), Ärztekammern oder Kassenärztliche Vereinigungen. Beratungen und konkrete Hilfeleistungen (z.B. Schriftverkehr) durch die Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen sind je nach Umfang der gewünschten Leistungen kostenpflichtig. Die genauen Gebühren, auch für E-Mail-Beratung oder Anwaltauskünfte, können auf der Homepage der Verbraucherzentrale eingesehen werden.

## **Die Patientenbeauftragte der Bundesregierung**

Das Team der Patientenbeauftragten der Bundesregierung verweist in der Regel bei Beschwerden auf mögliche Beratungsstellen. Die Patientenbeauftragte kümmert sich vorrangig um die Stärkung der Rechte von Patienten mittels gesetzlicher Regelungen.

## **Patientenfürsprecher in Krankenhäusern**

Krankenhäuser sind laut Krankenhausgesetz Nordrhein-Westfalen verpflichtet, einen unabhängigen Patientenfürsprecher zu beschäftigen. Ihre Aufgabe besteht darin, Patienten bei Problemen oder Beschwerden während ihres Krankenhausaufenthalts zu unterstützen. Nicht alle Kliniken haben jedoch eigene Ansprechpartner, einige verfügen lediglich über „anonyme Briefkästen“. Für mögliche Behandlungsfehler und Haftungsfragen sind sie nicht zuständig.

## **Weitere Informationen**

### **Unabhängige Patientenberatung Deutschland, Köln**

Anschrift: Venloer Straße 46, 50672 Köln

Telefon: 0221 / 474 05 55

Beratungstelefon, kostenfreie, deutschlandweit: 0800 0 11 77 22

Internet: [www.upd-koeln.de](http://www.upd-koeln.de)

<http://www.unabhaengige-patientenberatung.de>

(Weitere Beratungsstellen in NRW: Witten, Bielefeld)

### **Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen**

18 Stellen der Verbraucherzentralen NRW befassen sich auch mit Fragen zum Gesundheitswesen.

# Hörer-Information

Internet: <http://www.vz-nrw.de>

**Patienteninformationsdienst der Kassenärztlichen Vereinigung  
Nordrhein**

Anschrift: Tersteegenstraße 9, 40474 Düsseldorf

Telefon: 0211 / 5970-0

Internet: <http://www.kvno.de>

**Patientenbeauftragter der Bundesregierung**

Auf der Homepage gibt es Adressverzeichnisse mit Anlaufstellen  
für Patientenbeschwerden.

Anschrift: Wolfgang Zöller, MdB

Patientenbeauftragter der Bundesregierung

Friedrichstraße 108; 10117 Berlin

Telefon 030 - 18 441-3420

Fax 030 - 18 441-3422

E-Mail [patientenbeauftragter@bmg.bund.de](mailto:patientenbeauftragter@bmg.bund.de)

Internet: <http://www.patientenbeauftragte.de>