

## Patientenbeschwerden – der richtige Weg

Viele Probleme lassen sich mit einem offenen Gespräch aus der Welt schaffen.

Deshalb sprechen Sie zuerst einmal mit Ihrem Arzt. Schildern Sie ihm Ihren Standpunkt und Ihren Eindruck.

Eine gute Vorbereitung des Arztbesuchs beugt Missverständnissen vor.

- Schreiben Sie sich Ihre Fragen vor dem Arztbesuch auf und nehmen Sie diese Notizen mit.
- Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben und lassen Sie sich alle Untersuchungsergebnisse erklären und ausdrucken.
- Sprechen Sie über eventuell vorhandene Ängste in Bezug auf eine Krankheit oder eine Behandlung.
- Nehmen Sie sich zum Lesen von Aufklärungsbögen Zeit, fragen Sie gezielt nach Risiken und unterschreiben Sie erst, wenn Sie den Inhalt verstanden haben.

Viele gute Tipps für den gelungenen Arztbesuch finden Sie im Internet unter [www.patienten-information.de](http://www.patienten-information.de).

### Informationen im Internet:

[www.kvhh.de](http://www.kvhh.de) / Bürger / Patientenbeschwerden

[www.aerztekammer-hamburg.org](http://www.aerztekammer-hamburg.org) / Patienten / Beschwerden

[www.ptk-hamburg.de](http://www.ptk-hamburg.de) / Ausschüsse und Kommissionen / Beschwerdemanagement

## Unabhängige Beratungsstellen

Die Patienten-Initiative e.V., die Verbraucherzentrale Hamburg oder Patientenfürsprecher stehen allen Patientinnen und Patienten als unabhängige Beratungsstellen zur Verfügung.

### Kontakt

#### Patienten-Initiative e.V.

Alsterdorfer Markt 8, 22297 Hamburg

Tel.: 040/23546498

[www.patienten-initiative.de](http://www.patienten-initiative.de)

## Verbraucherzentrale Hamburg

Beratungsangebot Gesundheit und Patientenschutz

Die Verbraucherzentrale Hamburg berät und unterstützt - auch juristisch - bei Fragen zu Patientenrechten, zur Abrechnung des (Zahn-)Arztes oder der Krankenkasse, beim Verdacht auf einen Behandlungsfehler, bei Überlegungen zum Krankenkassenwechsel, zum Wechsel in die Privatversicherung oder zu Zusatzversicherungen. Auch wenn Patienten einen Vertrag für eine Wohneinrichtung mit einem Pflege- oder Betreuungsangebot abschließen wollen, bekommen sie hier Informationen und Tipps.

### Kontakt

#### Verbraucherzentrale Hamburg e.V.

Kirchenallee 22, 20099 Hamburg

Telefonzentrale (keine Beratung): 040/24 832-0

Montag bis Freitag 10-16 Uhr

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



Körperschaft des öffentlichen Rechts

### Herausgeber und Redaktion:

KV Hamburg, Heidenkampsweg 99, 20097 Hamburg, Tel.: 040/22 80 20

Mit freundlicher Unterstützung der Ärztekammer Hamburg

Stand: Juni 2016

Bilder: fotolia.com © WavebreakMediaMicro

*Mit den in diesem Flyer verwandten Personen- und Berufsbezeichnungen sind, auch wenn sie nur in einer Form auftreten, gleichwertig beide Geschlechter gemeint.*



## Krankenkasse

**Erster Ansprechpartner für Anfragen und Beschwerden von Patienten ist grundsätzlich Ihre Krankenkasse (SGB I § 14 u. § 15).**

Reichen Sie Ihre Beschwerden oder Fragen schriftlich bei der Krankenkasse ein. Die Krankenkasse klärt dann Ihr Anliegen und wendet sich je nach rechtlicher Zuständigkeit an die Kassenärztliche Vereinigung, die Ärztekammer oder die Hamburgische Krankenhausgesellschaft. Die Krankenkasse ist außerdem durch das Patientenrechtegesetz vom 25.2.2013 verpflichtet, Patienten bei der Verfolgung ihrer Interessen zu unterstützen. Die Krankenkasse ist Ansprechpartner bei:

- Beschwerden über Arztpraxen, Ärzte, Psychotherapeuten, Krankenhäuser, Physiotherapeuten usw.
- Beschwerden über das Leistungsgeschehen in den Praxen
- Behandlungsfehlern
- Fragen nach der Verordnungsfähigkeit eines Medikaments, eines Hilfsmittels oder eines Heilmittels

## Kassenärztliche Vereinigung Hamburg

Die KV Hamburg ist zuständig bei Anfragen und Beschwerden, die das Vertragsarztrecht oder den Sicherstellungsauftrag betreffen.

Patienten, die sich über einen Arzt/eine Ärztin beschweren möchten oder die eine ärztliche Fehlbehandlung vermuten, stehen verschiedene Wege offen. Die Patientenberatung der Kassenärztlichen Vereinigung und der Ärztekammer Hamburg hilft Ihnen gern weiter, den für Sie richtigen Beschwerdeweg zu finden und beantwortet Fragen zur Behandlung oder zu ärztlichem Verhalten.

### Kontakt

**Patientenberatung der Kassenärztlichen Vereinigung und der Ärztekammer Hamburg**

Tel.: 040/20 22 99 222

patientenberatung@aekhh.de

[www.patientenberatung-hamburg.de](http://www.patientenberatung-hamburg.de)

## Ärztekammer Hamburg

Die Abteilung Berufsordnung der Ärztekammer Hamburg bearbeitet berufsrechtlich relevante Beschwerden von Patientinnen und Patienten über Hamburger Ärztinnen und Ärzte. Grundlage für die Beurteilung einer Beschwerde ist das ärztliche Berufsrecht. Ärztliche Berufspflichten sind in der Berufsordnung benannt. Sie stellen die Überzeugung der Ärzteschaft zum Verhalten von Ärzten gegenüber Patienten, Kollegen und in der Öffentlichkeit dar. Wenn Sie sich über einen Arzt/eine Ärztin bzw. ärztliches Verhalten oder eine privatärztliche Rechnungsstellung beschweren möchten oder Beratungsbedarf haben, wenden Sie sich an die Abteilung Berufsordnung der Ärztekammer Hamburg.

### Kontakt

**Ärztekammer Hamburg**

Berufsordnung / Beschwerdestelle

Weidestr. 122 b, 22083 Hamburg

Tel.: 040/202299-161

[www.aerztekammer-hamburg.org](http://www.aerztekammer-hamburg.org) / Patienten / Beschwerden

## Psychotherapeutenkammer Hamburg

Die Kammer hat eine Aufklärungs- und Informationspflicht gegenüber Patienten über die Berufsausübung von Psychotherapeuten, und sie stellt eine Möglichkeit zur Schlichtung von Streitigkeiten zur Verfügung. Bei Hinweisen auf Verstöße gegen Gesetze oder Berufsrecht ist die Kammer verpflichtet, dem nachzugehen und unter Umständen Sanktionen zu verhängen.

Bei Anfragen, Beschwerden und Streitigkeiten aus Behandlungsverhältnissen mit einem Psychotherapeuten / einer Psychotherapeutin wenden Sie sich an die Geschäftsstelle der Psychotherapeutenkammer Hamburg.

### Kontakt

**Psychotherapeutenkammer Hamburg**

Hallerstraße 61, 20146 Hamburg

Tel.: 040/226 226 060

[www.ptk-hamburg.de](http://www.ptk-hamburg.de) / Ausschüsse und Kommissionen / Beschwerdemanagement

## Krankenhäuser

Ansprechpartner bei Beschwerden über Behandlungen in Krankenhäusern sowie den pflegerischen Teil ist das jeweilige Krankenhaus. In diesen Fällen wenden Sie sich an die Krankenhausleitung oder die Beschwerdestelle des Krankenhauses. Ein Verzeichnis der Beschwerdestellen finden Sie auf der Seite der Hamburgischen Krankenhausgesellschaft [www.hkgeve.de](http://www.hkgeve.de) → Krankenhäuser / Beschwerdemanagement

Mit der „Hamburger Erklärung“ der Hamburger Krankenhäuser zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden haben die Hamburger Kliniken eine freiwillige Selbstverpflichtung zum patientenorientierten Umgang mit Beschwerden unterzeichnet.

## Schlichtungsstelle für Arzthaftpflichtfragen

Patienten, die eine ärztliche Fehlbehandlung vermuten, können sich direkt an die Schlichtungsstelle für Arzthaftpflichtfragen in Hannover wenden.

Die Schlichtungsstelle ist eine gemeinsame Einrichtung von neun norddeutschen Ärztekammern, die unabhängig von den Kammern arbeitet und anhand von gutachterlichen Stellungnahmen den Vorwurf eines Behandlungsfehlers überprüft. So kann sie die Frage eines Schadenersatzanspruches dem Grunde nach beantworten. Sie ermöglicht außergerichtlich Schadenersatz durch die Arzt-Haftpflichtversicherungen. Das Schlichtungsverfahren ist für den Patienten gebührenfrei und eine Teilnahme daran sowohl für den Arzt als auch für den Patienten freiwillig.

### Kontakt

**Schlichtungsstelle für Arzthaftpflichtfragen**

Hans-Böckler-Allee 3, 30173 Hannover

Tel.: 0511/380-2416/ -2420

[www.norddeutsche-schlichtungsstelle.de](http://www.norddeutsche-schlichtungsstelle.de)