

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 zehn 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.

Schlichtungsstelle für Arzthaftpflichtfragen

Hans-Böckler-Allee 3, 30173 Hannover
Tel: 0511 / 35 39 39 64

www.norddeutsche-schlichtungsstelle.de

Unabhängige Beratungsstellen

Die Verbraucherzentrale Hamburg e.V. steht allen Patienten als unabhängige Beratungsstelle zur Verfügung. Die Patienten-Initiative e.V. unterstützt im Beschwerdefall.

Patienten-Initiative e.V.

Alsterdorfer Markt 8, 22297 Hamburg
Tel.: 040 / 23 54 64 98

www.patienten-initiative.de

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.

Verbraucherzentrale Hamburg e.V.

Kirchenallee 22, 20099 Hamburg
Telefonzentrale (keine Beratung): 040 / 24 832 0
Montag bis Freitag 10-16 Uhr

www.vzhh.de

Fragen?

040 20 22 99 222

Wenden Sie sich gern an die gemeinsame Patientenberatung der Ärztekammer Hamburg und der Kassenärztlichen Vereinigung Hamburg!

www.patientenberatung-hamburg.de

Impressum

Kassenärztliche Vereinigung Hamburg
Humboldtstraße 56
22083 Hamburg

www.kvhh.de

Stand: November 2020

Illustration: Vernessa Himmler

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit gelten die im Flyer verwendeten männlichen Formen Patient, Arzt und Psychotherapeut immer auch für die weiblichen Bezeichnungen.

KVH Kassenärztliche
Vereinigung
Hamburg
*Wir arbeiten
für Ihre Gesundheit*

Patienten- Beschwerden Der richtige Weg

Patienten-Information



KVH Kassenärztliche
Vereinigung
Hamburg

Liebe Patientin,
lieber Patient,

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

Ansprechpartner für Ihre Beschwerden

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 25.02.2013 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 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.

Patientenberatung der Kassenärztlichen Vereinigung und der Ärztekammer Hamburg

Tel.: 040 / 20 22 99 222
patientenberatung@aeekhh.de
www.patientenberatung-hamburg.de

Ärztekammer Hamburg

Die Abteilung Berufsordnung der Ärztekammer Hamburg bearbeitet berufsrechtlich relevante Beschwerden von Patienten über Hamburger 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 bzw. ärztliches Verhalten oder eine privatärztliche Rechnungsstellung beschweren möchten oder Beratungsbedarf haben, wenden Sie sich an die Abteilung Berufsordnung der Ärztekammer Hamburg.

Ärztekammer Hamburg

Berufsordnung / Beschwerdestelle
Weidestr. 122 b, 22083 Hamburg
Tel: 040 / 20 22 99 161
www.aerztekammer-hamburg.org
-> Patienten -> Beschwerden

Psychotherapeutenkammer Hamburg (PTK)

Die PTK ist zuständig bei Beschwerden gegenüber ihren Kammermitgliedern. Aufklärung und Beratung im Falle einer Beschwerde können auch anonym erfolgen. Grundlage für die Bearbeitung und Beurteilung einer Beschwerde ist die Berufsordnung. Diese enthält Regelungen für ethisch und fachlich angemessenes berufliches Verhalten von Psychotherapeuten. Bei einer Beschwerde wird geprüft, ob ein Verstoß gegen die Berufsordnung vorliegt. Außerdem bietet die PTK in einem gesonderten Verfahren die Möglichkeit einer Schlichtung an. Wenn Sie Fragen haben oder eine Beschwerde einreichen möchten, wenden Sie sich an die Geschäftsstelle der PTK Hamburg.

Psychotherapeutenkammer Hamburg

Hallerstraße 61, 20146 Hamburg
Tel.: 040 / 226 226 060
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.hkgev.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.