

Gesundheit KOMPAKT

Patientenrechte im Überblick

Das sollten Sie wissen

Patientinnen und Patienten sollen als Experten für die eigene Gesundheit auftreten können. Wer seine Rechte kennt, kann sich aktiv am Behandlungsprozess beteiligen – und Ärztinnen und Ärzte können ihre Patientinnen und Patienten besser in die Behandlung einbeziehen und sie auf Augenhöhe behandeln.

Mit der Gesundheitsreform 2004 sind die Rechte von Patientinnen und Patienten gestärkt worden: durch neue Informationsmöglichkeiten, durch mehr Transparenz in der medizinischen Versorgung und durch umfassende Beteiligungs- und Mitsprachemöglichkeiten auf Bundes- und Landesebene.

Patientenvertreter im Gemeinsamen Bundesausschuss (G-BA)

Seit der Gesundheitsreform gehören dem Gemeinsamen Bundesausschuss ebenso viele Vertreter von Patientenorganisationen und Selbsthilfegruppen an wie Vertreter der Krankenkassen – ein wichtiger Schritt zur Verankerung von Patienteninteressen, vor allem chronisch kranker und behinderter Menschen, in der gesetzlichen Krankenversicherung.

Zu den laut Patientenbeteiligungsverordnung anerkannten Patientenvertretern zählen der Deutsche Behindertenrat mit seiner Vielzahl von Mitgliederorganisationen, die Bundesarbeitsgemeinschaft der PatientInnenstellen, die Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen und der Bundesverband der Verbraucherzentralen. Der Gemeinsame Bundesausschuss klärt wichtige Fragen zur gesetzlichen Krankenversicherung – zum Beispiel, ob eine neue Therapie medizinisch sinnvoll ist und deshalb von den Krankenkassen bezahlt werden soll.

Mehr Transparenz dank Patientenquittung

Mit der Patientenquittung erhalten Versicherte einen Überblick über die erbrachten ärztlichen Leistungen. Jede Patientin und jeder Patient kann sich auf Wunsch vom Arzt, Zahnarzt oder Krankenhaus eine Patientenquittung ausstellen lassen. Von Ärzten und Zahnärzten ist die Patientenquittung – je nach Wunsch des Versicherten – entweder als kostenfreie Tagesquittung direkt im Anschluss an die Behandlung oder – gegen eine Aufwandsentschädigung von einem Euro zuzüglich Versandkosten – als Quartalsquittung spätestens vier Wochen nach Ablauf des Quartals auszustellen, in dem die Leistung in Anspruch genommen wurde.

In beiden Fällen enthält die Patientenquittung in einer auch für medizinische Laien verständlichen Form die jeweils zu Lasten der Krankenkasse erbrachte Leistung mit Datum, Nummer der Gebührenordnung, Kurzbeschreibung, Punktzahl und voraussichtlichen Kosten.

Unabhängig von der Patientenquittung kann sich jeder Versicherte auf Wunsch auch von seiner Krankenkasse über die von ihm im jeweils letzten Jahr in Anspruch genommenen Leistungen und deren Kosten unterrichten lassen. Damit können Patientinnen und Patienten die Leistung insgesamt besser nachvollziehen und einen umfassenden Überblick auch über deren Kosten bekommen.

Die Patientenbeauftragte der Bundesregierung

Erstmals gibt es in Deutschland eine Patientenbeauftragte: die Bundestagsabgeordnete Helga Kühn-Mengel. Sie setzt sich dafür ein, dass die Belange der Patientinnen und Patienten berücksichtigt werden. Das gilt für ihre Rechte auf umfassende und unabhängige Beratung und objektive Information durch Leistungserbringer, Kostenträger und Behörden im Gesundheitswesen ebenso wie für die Beteiligung bei Fragen der Sicherstellung der medizinischen Versorgung. Die Bundesministerien und -behörden sind verpflichtet, sie bei ihrer Arbeit zu unterstützen.

Bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben ist sie in ständigem Kontakt mit Patientenberatungsstellen, Selbsthilfegruppen und Verbänden, die Patientinnen- und Patienteninteressen wahrnehmen. Die Patientenbeauftragte bringt deren Anliegen, jeweils nach fachlicher Prüfung, an die Öffentlichkeit.

Sie nimmt auch Fragen und Anliegen der Patientinnen und Patienten entgegen, die von Beschwerden über vermutete Behandlungsfehler bis hin zu Fragen der Kostenübernahme reichen.

Patienten können sich an sie per E-Mail oder in regelmäßigen Abständen auch telefonisch wenden (siehe „Weitere Informationen“ auf Seite 15).

Neutrale Experten bewerten Arzneien und Therapien

Bei längst nicht allen medizinischen Leistungen ist der Nutzen klar. Deshalb wurde ein wichtiger Reformbaustein umgesetzt, der die Patientenrechte fördert: das Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen. Unabhängige Fachleute prüfen medizinische Behandlungen, Therapien, Operationsverfahren oder Arzneimittel auf deren Wirkung und Nutzen. Das Institut gibt Empfehlungen für strukturierte Behandlungsprogramme (Disease-Management-Programme), damit diese auf Grundlage bester wissenschaftlicher Erkenntnisse durchgeführt werden können und dadurch die Lebensqualität der Patientinnen und Patienten verbessert werden kann.

Für bestimmte Krankheiten legt das Institut die Leitlinien fest und bewertet Therapien gegen zunehmende Volkskrankheiten wie Diabetes, Asthma, Bluthochdruck, Demenz und Depressionen.

Als höchstes Gremium der gemeinsamen Selbstverwaltung der Ärzte, Krankenkassen und Krankenhäuser beschäftigt das Institut rund 50 Mitarbeiter und vergibt Aufträge an Sachverständige. Die Empfehlungen und Gutachten bilden die Grundlage für die Arbeit des Gemeinsamen Bundesausschusses.

Unabhängige medizinische Informationen für Patientinnen und Patienten

Seit Februar 2006 können Patientinnen und Patienten aktuelle Informationen des Instituts für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen auf dem Internetportal www.gesundheitsinformation.de einholen. Die Informationen sind wissenschaftlich fundiert und tragen das Siegel der Unabhängigkeit.

Patientenrechte im Schadensfall

Wenn eine Behandlung nicht anschlägt, muss nicht zwangsläufig der Arzt schuld sein. Gleichwohl kann es zu Fehldiagnosen und Behandlungsfehlern kommen. Experten gehen hochgerechnet von 40.000 Behandlungsfehlern pro Jahr aus, 22.600 davon allein in Krankenhäusern. Doch nur 12.000 werden als solche anerkannt – eine Quote von 30 Prozent. Obwohl in Praxen und Krankenhäusern annähernd gleich viele Ärzte arbeiten, werden im Krankenhausbereich mit 70 Prozent deutlich mehr Vorwürfe erhoben als bei Praxisärzten (30 Prozent).

Sollte ein Fehler vorliegen, können Betroffene Schadenersatz oder Schmerzensgeld verlangen und bei Schäden durch ein Medikament auch den Hersteller verklagen. Sie sollten sich – besonders bei Schadenersatz – von einem Rechtsanwalt beraten lassen, da die Ansprüche schnell verjähren können. Wer sich keinen Anwalt leisten kann, kann Beratungshilfe bzw. Prozesskostenhilfe in Anspruch nehmen.

Der Patient kann sich zunächst an Ärzte- und Zahnärztekammern, Krankenkassen oder Patientenbeschwerdestellen wenden. Die Ärztekammern haben Schlichtungsstellen eingerichtet, bei denen Arzt und Betroffener sich außergerichtlich einigen können.

Sie greifen nur Fälle auf, die höchstens fünf Jahre zurückliegen und noch nicht vor Gericht verhandelt wurden.

Das Bundesministerium für Gesundheit fördert seit Sommer 2005 zwei Projekte zum Thema „Patientenrechte im Schadensfall“: an der Universität Frankfurt am Main das Projekt „jeder-fehler-zaehlt.de“ und an der Universität Witten-Herdecke das Projekt „Patientensicherheit“.

Freie Arzt- und Krankenhauswahl

Jeder Patient kann seinen Arzt oder sein Krankenhaus frei wählen. Er hat das Recht, die Art und den Umfang der Therapie – notfalls auch gegen den ärztlichen Rat – selbst zu bestimmen. Außerdem kann er sich eine Zweitmeinung über Diagnose oder Therapien einholen, die der Arzt nicht ablehnen sollte.

Alle Krankenhäuser in Deutschland sind gesetzlich verpflichtet worden, regelmäßig standardisierte Qualitätsberichte im Internet zu veröffentlichen. Seit dem 31. August 2005 sind diese Berichte allen Interessierten unter www.g-qb.de zugänglich. Die Krankenkassen sind verpflichtet, ihre Versicherten bei der Auswahl eines geeigneten Krankenhauses zu beraten.

Aufklärungspflicht des Arztes

Zu einer ordnungsgemäßen Behandlung gehören eine angemessene Aufklärung und Beratung durch die Ärztin oder den Arzt. Grundsätzlich muss der Arzt seinen Patienten über die Art und den Umfang der anstehenden Behandlung informieren und die Einwilligung des Patienten einholen. Merkblätter oder Aufklärungsbögen alleine reichen nicht aus. Händigt der Arzt nur ein Merkblatt aus, muss er für Rückfragen der Patienten zur Verfügung stehen. Der aufklärende Arzt muss nicht notwendigerweise auch der behandelnde Arzt sein. Die Haftung für eine mangelhafte Aufklärung übernimmt aber immer der Behandelnde.

Die Aufklärung muss so umfassend sein, dass die Patientin oder der Patient fähig ist, Art, Umfang und Tragweite der vorgesehenen Behandlung und der damit verbundenen gesundheitlichen Risiken zu beurteilen, die Bedeutung der konkret vorgesehenen Behandlungen zu erfassen und sich dann entsprechend entscheiden zu können.

Besonders umfassend muss die Aufklärung sein, wenn Patientinnen und Patienten an so genannten Versuchsbehandlungen, deren Wirksamkeit und Sicherheit wissenschaftlich noch nicht abgesichert sind, teilnehmen sollen.

Dokumentationspflicht und Vertraulichkeit

Grundsätzlich muss der Arzt die wichtigsten diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen in Stichworten dokumentieren: Befunde, Untersuchungen, Medikation und Verlaufsdaten wie Operationsberichte oder Narkoseprotokolle. Routinehandreichungen und -kontrollen müssen nicht festgehalten werden.

Die ärztliche Schweigepflicht gilt so lange, bis die Patientin oder der Patient einwilligt, dass auch andere Ärzte oder Angehörige des Patienten über den Gesundheitszustand informiert werden dürfen.

Patienten haben jederzeit das Recht, ihre Behandlungsunterlagen einzusehen und auf eigene Kosten zu kopieren. Ausnahmen bilden persönliche Einschätzungen der Ärztin oder des Arztes. Auch für Aufzeichnungen im Zusammenhang mit psychischen Behandlungen oder wenn Rechte von Familienangehörigen oder Freunden berührt werden, die in die Behandlung einbezogen sind, gelten Einschränkungen.

Das sollten Sie tun

- Fragen Sie nach, wenn Sie etwas beim Arzt, Apotheker, bei Ihrer Krankenkasse oder im Krankenhaus nicht richtig verstehen.
- Wenn Sie von der fachlichen Qualität eines Arztes nicht vollständig überzeugt sind, zögern Sie nicht, den Arzt zu wechseln.
- Sollten Sie chronisch krank sein und der Arzt schlägt Ihnen eine Therapie vor: Informieren Sie sich beim Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit, wie diese Therapie bewertet worden ist.
- Wenn Sie bei Ihrem Arzt einen Behandlungsfehler vermuten, versuchen Sie zunächst, das Problem mit dem Arzt zu klären und kopieren Sie sich gegebenenfalls die Behandlungsakte.
- Bei einem vermuteten Behandlungsfehler hilft Ihnen auch die Krankenkasse weiter. Ebenso können Sie sich an die Verbraucherzentrale, die Schlichtungsstellen der Landesärztekammern, Patientenbeschwerdestellen oder Ombudsstellen in Krankenhäusern wenden.

Infokästen

! Daran erkennen Sie einen guten Arzt

Ob Sie von Ihrem Arzt ausreichend informiert werden und er Ihre Rechte beachtet, erkennen Sie daran,

- dass er Sie über Ihre Erkrankung, deren Verlauf und die geplante Therapie aufklärt. Dazu gehören auch Hinweise zu Neben- und Wechselwirkungen von eingenommenen und verordneten Arzneien.
- dass er Ihnen die kommenden Behandlungsschritte erläutert und Ihnen bei wichtigen Entscheidungen genug Bedenkzeit gibt.
- dass er mit Ihnen regelmäßig Therapieergebnisse und Therapieziele abgleicht.
- dass der Arzt Ihnen aufmerksam zuhört, Fragen beantwortet und Sie inhaltlich nachvollziehen können, was er Ihnen sagt.
- dass Sie informiert werden, wie Sie Ihre Krankheit lindern oder künftig verhindern können (zum Beispiel durch Sport, Ernährung) und er Ihnen Selbsthilfegruppen nennt.
- dass er bei Überweisungen inhaltlich begründet, warum Sie ausgerechnet zu diesem speziellen Facharzt bzw. in dieses Krankenhaus sollen.
- dass er Ihnen auf Wunsch alle mündlichen Informationen auch schriftlich gibt, zum Beispiel in einem Patientenbuch oder -pass.
- dass in Arztpraxen Fragebögen ausliegen, wo Sie Verbesserungsvorschläge und Kritik äußern können.

! Das bringt Ihnen das Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit

- Sie werden informiert, wie nützlich und wirksam bestimmte Behandlungsmethoden, Therapien und Arzneimittel sind.
- Die Ergebnisse werden verständlich und verbrauchergerecht auf www.gesundheitsinformation.de veröffentlicht. Für die Patienteninformation gibt es eine eigene Abteilung.
- Patienten- und Behindertenverbände können das Institut mit Studien beauftragen.
- Ärzte erhalten zuverlässige Informationen über Arzneien und Therapien. Dadurch können Patienten auf dem neuesten Stand der Wissenschaft behandelt werden.

Weitere Informationen

Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e. V.

Friedrichstraße 28, 35392 Gießen

Tel.: 06 41 / 99 456 12

E-Mail: dagshg@gmx.de

Internet: www.selbsthilfe-kontaktstellen.de

Deutscher Behindertenrat

c/o Bundesarbeitsgemeinschaft Hilfe für Behinderte e. V.

Kirchfeldstraße 149, 40215 Düsseldorf

Tel.: 02 11 / 3 10 06-0

E-Mail: info@deutscher-behindertenrat.de

Internet: www.deutscher-behindertenrat.de

Bundesarbeitsgemeinschaft der PatientInnenstellen

Auenstraße 31, 80469 München

Tel.: 0 89 / 76 75 51 31

Info-Telefon: 0 89 / 76 75 51 31 (Montag bis Donnerstag, 13 – 14 Uhr)

E-Mail: mail@bagp.de

Internet: www.patientenstellen.de

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Markgrafenstraße 66, Besuchereingang: Kochstraße 22 , 10969 Berlin

Tel.: 0 30 / 2 58 00 - 0

Fax: 0 30 / 2 58 00 - 2 18

E-Mail: info@vbzv.de

Internet: www.vbzv.de

Spitzenverbände der gesetzlichen Krankenkassen

AOK-Bundesverband, Kortrijker Straße 1, 53177 Bonn

Tel.: 02 28 / 84 30

Fax: 02 28 / 84 35 02

Internet: www.g-k-v.com

Sie erhalten hier eine Liste mit spezialisierten Beratungseinrichtungen, die von den gesetzlichen Krankenkassen gefördert werden.

Bundesärztekammer

Arbeitsgemeinschaft der deutschen Ärztekammern

Herbert-Lewin-Platz 1, 10623 Berlin

Tel.: 0 30 / 44 04 56 – 0

E-Mail: info@baek.de

Internet: www.bundesaerztekammer.de

Die Bundesärztekammer bietet eine Liste mit Schlichtungsstellen aller Kassenärztlichen Vereinigungen an.

MedizinRecht.de

Gartenstraße 79, 60596 Frankfurt a. M.

Tel.: 0 69 / 4 30 59 – 600

Fax: 0 69 / 4 30 59 – 565

E-Mail: service@medizinrecht.de

Internet: www.medizinrecht.de

Auf der Website www.medizinrecht.de, einem Partner des BMG, finden Sie Urteile unter anderem zum Versichertenrecht und Tipps, wie Sie Ihre Rechte wahren können.

Stiftung Gesundheit

Behringstraße 28a

22765 Hamburg

Tel.: 0 40 / 80 90 87 – 0

Fax: 0 40 / 80 90 87 – 555

E-Mail: sg@arztmail.de

Internet: www.stiftung-gesundheit.de

Bei der Stiftung bieten rund 200 Vertrauensanwälte bundesweit eine kostenlose Erstberatung an.

Die Patientenbeauftragte der Bundesregierung

Helga Kühn-Mengel, Wilhelmstraße 49, 10117 Berlin

Tel.: 0 18 88 / 4 41 – 34 20

Fax: 0 18 88 / 4 41 – 34 22

E-Mail: info@die-patientenbeauftragte.de

Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG)

Dillenburger Straße 27, 51105 Köln

Tel.: 02 21 / 3 56 85 – 0

Fax: 02 21 / 3 56 85 – 1

E-Mail: info@iqwig.de

Internet: www.iqwig.de

Das Patienteninformationsportal des IQWiG:

www.gesundheitsinformation.de

Die Qualitätsberichte der Krankenhäuser im Internet

www.g-qb.de

BMG-Broschüre „Patientenrechte in Deutschland“

Bundesministerium für Gesundheit

Referat Öffentlichkeitsarbeit

11055 Berlin

Bestell-Nr. A 407

Tel.: 018 05 / 2 78 52 71 (0,12 Euro / Min.)

Fax: 018 05 / 2 78 52 72 (0,12 Euro / Min.)

Schreibtelefon für Gehörlose und Hörgeschädigte:

018 05 / 99 66 07

E-Mail: info@bmg.bund.de

Internet: www.bmg.bund.de

Bürgertelefon des Bundesministeriums für Gesundheit

Sie erreichen die Hotline von Montag bis Donnerstag von 8 bis 20 Uhr

unter 018 05 / 99 66 02 (0,12 Euro/Min).