



Bundesministerium
für Gesundheit

Bundesministerium
der Justiz



Patientenrechte in Deutschland

Leitfaden für Patientinnen/Patienten und Ärztinnen/Ärzte

www.bmg.bund.de ■ www.bmj.bund.de

Liebe Mitbürgerinnen und Mitbürger!

„Patientenrechte in Deutschland“ ist ein Beitrag zu einer vertrauensvolleren Kooperation von Arzt und Patient. Vertrauen entsteht, wenn alle Beteiligten ihre Rechte und Pflichten kennen. Die vorliegende Dokumentation klärt über diese Rechte und Pflichten im Arzt-Patientenverhältnis auf. In verständlicher Sprache wird das geltende Recht transparent gemacht.

Die Dokumentation wurde gemeinsam von allen Beteiligten des Gesundheitswesens erarbeitet. Diese Gemeinsamkeit ist ein wichtiger Schritt zu besserer Information, sie fördert das gegenseitige Vertrauen und dient damit dem Patientenschutz.

„Patientenrechte in Deutschland“ informiert Patienten und Ärzte über die wesentlichen bestehenden Rechte und Pflichten im Rahmen der medizinischen Behandlung und enthält außerdem Hinweise für den Fall einer fehlerhaften Behandlung.

Deshalb sind die „Patientenrechte in Deutschland“ eine gute Grundlage für eine vertrauensvolle Kooperation von Arzt und Patient und damit für einen bestmöglichen Behandlungserfolg.

Denn nur ein informierter Patient kann sich am Behandlungsprozess aktiv beteiligen, in eigener Verantwortung Entscheidungen treffen und so Mitverantwortung im Behandlungsprozess übernehmen. Und wer als Arzt seine Rechte und Pflichten kennt, kann den Patienten hierbei besser unterstützen.

Die „Patientenrechte in Deutschland“ wurden unter der Leitung des früheren Präsidenten des Bundesgerichtshofes, Herrn Dr. h. c. Karlmann Geiß, von Vertretern der Patienten- und Ärzteverbände,



Ulla Schmidt

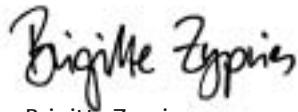


Brigitte Zypries

der gesetzlichen Krankenkassen und privaten Krankenversicherer, der freien Wohlfahrtsverbände sowie der Gesundheitsminister und der Justizministerkonferenz erarbeitet. Ihnen allen gilt unser Dank für die hervorragende Arbeit.



Ulla Schmidt
Bundesministerin für Gesundheit



Brigitte Zypries
Bundesministerin der Justiz

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	05
Das Behandlungsverhältnis	07
Durch wen kann sich der Patient behandeln lassen?	07
Welche Qualität muss eine medizinische Behandlung haben?	07
Was bedeutet die Einwilligung des Patienten?	08
Selbstbestimmung am Ende des Lebens	09
Was ist hinsichtlich der Aufklärung und Information des Patienten zu beachten?	11
Versuchsbehandlungen	12
Welche medizinischen Maßnahmen sind zu dokumentieren?	12
Kann der Patient in die Behandlungsunterlagen einsehen?	12
Was ist im Hinblick auf den Persönlichkeitsschutz und die Vertraulichkeit von Patientendaten zu beachten?	13
Im Schadensfall	15
Wo kann sich der Patient beraten lassen und wie kann der Patient eventuelle Ersatzansprüche verfolgen?	15
Beratung	15
Geltendmachung von Ersatzansprüchen	16
Kosten	17

Einleitung

Dieses Dokument appelliert an alle im Gesundheitswesen Beteiligten, insbesondere Ärzte, Zahnärzte, Pflegekräfte, Psychotherapeuten und Mitarbeiter aus Gesundheitsfachberufen, die Patientenrechte zu achten, die Patientinnen und Patienten bei der Durchsetzung ihrer Rechte zu unterstützen und darauf hinzuwirken, dass die Patientenrechte in der täglichen Praxis bei allen Beteiligten im Gesundheitswesen Berücksichtigung finden.

Behandlung, Pflege, Rehabilitation und Prävention haben die Würde und Integrität des Patienten zu achten, sein Selbstbestimmungsrecht und sein Recht auf Privatheit zu respektieren. Patient und Arzt haben das gemeinsame Ziel, Krankheiten vorzubeugen, zu erkennen, zu heilen oder zu lindern.

Eine vertrauensvolle Verständigung zwischen Arzt und Patient ist eine wichtige Voraussetzung für den Erfolg einer Behandlung. Die Chancen, die eine Patienten-Arztbeziehung bietet, wenn sie als eine echte Behandlungs- und Entscheidungspartnerschaft verstanden wird, sollten deshalb konsequent genutzt werden. Dem persönlichen Gespräch zwischen Patient und Arzt kommt deshalb eine besondere Bedeutung zu, weil sich dadurch ein größtmögliches Maß an Respekt, Vertrauen und Kooperation im Behandlungsverhältnis schaffen lässt.

Der Patient hat Anspruch auf angemessene Aufklärung und Beratung sowie auf eine sorgfältige und qualifizierte Behandlung. Diagnostische und therapeutische Maßnahmen sind mit dem Patienten abzustimmen. Jede Behandlung erfordert die Mitwirkung des Patienten. Ein Behandlungserfolg kann jedoch trotz bester Therapie nicht garantiert werden.

Der Patient ist für seine Gesundheit mitverantwortlich und kann durch eine gesundheitsbewusste Lebensführung, durch frühzeitige Beteiligung an

gesundheitlichen Vorsorgemaßnahmen sowie durch aktive Mitwirkung an Krankenbehandlung und Rehabilitation dazu beitragen, den Eintritt von Krankheit und Behinderung zu vermeiden oder ihre Folgen zu überwinden.

Das Dokument will einen Beitrag zu mehr vertrauensvoller Kooperation im Behandlungsverhältnis leisten. Es gibt einen Überblick über die wesentlichen Rechte und Pflichten im Rahmen eines Behandlungsverhältnisses.

Damit werden dem Patienten neben der umfassenden persönlichen Aufklärung durch den Arzt über Art, Umfang und Tragweite der Maßnahme und die damit verbundenen gesundheitlichen Chancen und Risiken Informationen gegeben, die es ihm erleichtern, die notwendigen Entscheidungen über die medizinische Behandlung zu treffen.

Zugleich dient das Dokument Ärzten und Mitarbeitern in Gesundheitsberufen als Orientierungshilfe für ihre tägliche Arbeit. Wer als Patient seine Rechte und Pflichten kennt, kann sich aktiv am Behandlungsprozess beteiligen. Wer als Arzt seine Rechte und Pflichten kennt, kann Patienten besser unterstützen.

Das Dokument ist eine Bestandsaufnahme des geltenden Rechts, die weiteren Diskussionen nicht vorgreift. Es soll die Transparenz im Gesundheitswesen erhöhen und durch eine breite Unterstützung nachhaltige Wirkungen für alle Beteiligten entfalten.

Das Behandlungsverhältnis

Durch wen kann sich der Patient behandeln lassen?

Der Patient hat grundsätzlich das Recht, Arzt und Krankenhaus frei zu wählen und zu wechseln. Der Patient kann eine ärztliche Zweitmeinung einholen. Den begründeten Wunsch, einen weiteren Arzt hinzuzuziehen oder eine Zweitmeinung einzuholen, soll der Arzt nicht ablehnen. Die Behandlungsunterlagen sind dem mitbehandelnden Arzt zu übermitteln. Der Patient sollte sich vorher über eventuelle Kostenfolgen bei dem Arzt oder dem Kostenträger (z. B. gesetzliche Krankenkasse) informieren.

Welche Qualität muss eine medizinische Behandlung haben?

Der Patient hat Anspruch auf eine qualifizierte und sorgfältige medizinische Behandlung nach den anerkannten Regeln der ärztlichen Kunst. Sie umfasst eine qualifizierte Pflege und Betreuung. Stehen die erforderlichen organisatorischen, personellen oder sachlichen Voraussetzungen für eine Behandlung nach dem medizinischen Standard nicht zur Verfügung, ist der Patient an einen geeigneten Arzt oder ein geeignetes Krankenhaus zu überweisen.

Arzneimittel oder Medizinprodukte, die zur Behandlung eingesetzt werden, müssen die gesetzlich vorgeschriebenen Qualitäts- und Sicherheitsanforderungen erfüllen. Dafür tragen die pharmazeutischen Unternehmer bzw. Hersteller, bei falscher ärztlicher Verordnung oder Anwendung auch der behandelnde Arzt oder das Krankenhaus, die Verantwortung.

Mitglieder der gesetzlichen Krankenkassen haben Anspruch auf die ärztliche Behandlung, die zur Verhütung, Früherkennung sowie Behandlung von Krankheiten nach den Regeln der ärztlichen Kunst ausreichend, zweck-

mäßig sowie wirtschaftlich ist. Nicht notwendige Leistungen, für die eine Leistungspflicht der Krankenkasse nicht besteht, können nur gegen Übernahme der Kosten durch den Patienten erbracht werden.

Die Krankenkasse muss den Patienten auf dessen Wunsch individuell über die Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherungen beraten. Auch der öffentliche Gesundheitsdienst erfüllt durch die Gesundheitsämter Beratungsaufgaben. Bei Behinderungen erfolgt die Beratung durch die im Neunten Buch Sozialgesetzbuch (SGB IX) vorgesehenen Servicestellen. Auch die Sozialleistungsträger haben die Pflicht, über sozialrechtliche Ansprüche allgemein aufzuklären.

Was bedeutet die Einwilligung des Patienten?

Der Patient hat das Recht, Art und Umfang der medizinischen Behandlung selbst zu bestimmen. Er kann entscheiden, ob er sich behandeln lassen will oder nicht. Der Patient kann eine medizinische Versorgung also grundsätzlich auch dann ablehnen, wenn sie ärztlich geboten erscheint.

Kommen mehrere gleichwertige medizinische Behandlungen oder Behandlungsmethoden in Betracht, muss der Arzt über Chancen und Risiken umfassend aufklären. Der Patient kann die anzuwendende Behandlung wählen. Kann zwischen Patient und Arzt kein Konsens über die Behandlungsart und den Behandlungsumfang hergestellt werden, ist der Arzt – von Notfällen abgesehen – berechtigt, die Behandlung abzulehnen.

Alle medizinischen Maßnahmen setzen eine wirksame Einwilligung des Patienten voraus. Eine Einwilligung kann nur wirksam sein, wenn der Patient rechtzeitig vor der Behandlung aufgeklärt wurde oder ausdrücklich darauf verzichtet hat. Wirksam einwilligen kann nur, wer die nötige Einsichtsfähigkeit besitzt.

Die nötige Einsichtsfähigkeit können auch Minderjährige und Betreute haben. Insbesondere bei schweren Eingriffen kann auch bei vorhandener Einsichtsfähigkeit des Minderjährigen zusätzlich zu dessen Zustimmung die Zustimmung des gesetzlichen Vertreters – dies sind in der Regel die Eltern – erforderlich sein. Verfügt der Patient nicht über die nötige Einsichtsfähigkeit, muss der gesetzliche Vertreter bzw. ein vom Vormundschaftsgericht bestellter Betreuer der Behandlung zustimmen. Er hat dabei den mutmaßlichen Willen des Patienten zu beachten.

Die Bestellung eines Betreuers ist entbehrlich, wenn der Patient rechtzeitig eine Person seines Vertrauens für die Zustimmung in Gesundheitsangelegenheiten bevollmächtigt hat (Vorsorgevollmacht). Bei besonders schwerwiegenden Eingriffen bedarf die Einwilligung durch einen Betreuer oder Bevollmächtigten der Genehmigung des Vormundschaftsgerichts, sofern es sich nicht um einen Notfall handelt, der keinen Aufschub duldet.

Wenn der Patient nicht ansprechbar ist, reicht bei lebens- und gesundheits-erhaltenden Notfallbehandlungen seine mutmaßliche Einwilligung aus. Der mutmaßliche Wille des Patienten sollte dabei aufgrund von Auskünften naher Angehöriger oder enger Freunde ermittelt werden.

Selbstbestimmung am Ende des Lebens

Auch bei der Behandlung Sterbender hat der Arzt das Selbstbestimmungsrecht und die menschliche Würde des Patienten zu berücksichtigen. Patienten im Sterben haben das Recht auf eine angemessene Betreuung, insbesondere auf schmerzlindernde Behandlung. Sie können über Art und Ausmaß diagnostischer und therapeutischer Maßnahmen selbst entscheiden.

Patienten, die entscheidungsfähig sind, können den Behandlungsabbruch oder das Unterlassen lebensverlängernder Maßnahmen verlangen. Eine gezielte Lebensverkürzung durch Maßnahmen, die den Tod herbeiführen

oder das Sterben beschleunigen sollen, ist unzulässig und mit Strafe bedroht, auch wenn der Patient sie verlangt.

Bei Patienten, die nicht entscheidungsfähig sind, muss auf ihren mutmaßlichen Willen abgestellt werden. Zur Ermittlung des mutmaßlichen Willens sind insbesondere frühere schriftliche oder mündliche Äußerungen des Patienten und seine sonstigen erkennbaren persönlichen Wertvorstellungen zu berücksichtigen. Eine wesentliche Rolle nimmt dabei die Befragung von Ehepartnern oder Lebensgefährten, Angehörigen und Freunden sowie von anderen nahe stehenden Personen über die mutmaßlichen Behandlungswünsche des Patienten ein.

Patienten können für den Fall, dass sie nicht mehr entscheidungsfähig sind, vorsorglich im Rahmen einer so genannten Patientenverfügung auf lebenserhaltende oder lebensverlängernde Maßnahmen verzichten. Der in einer Patientenverfügung niedergelegte Wille ist für den Arzt im Grundsatz bindend.

Bei einer Patientenverfügung muss der Arzt im Einzelfall jedoch genau prüfen, ob die konkrete Situation derjenigen entspricht, die sich der Patient beim Abfassen der Verfügung vorgestellt hatte, und ob der in der Patientenverfügung geäußerte Wille im Zeitpunkt der ärztlichen Entscheidung nach wie vor aktuell ist. Der Patient kann in einer Patientenverfügung Vertrauenspersonen benennen und den Arzt ihnen gegenüber von der Schweigepflicht entbinden.

Informationen zu Patientenverfügungen können beispielsweise bei Landesgesundheitsbehörden, Ärztekammern, Kirchengemeinden, Wohlfahrtsverbänden, Verbraucherzentralen, Patientenorganisationen oder Sozialstationen angefordert werden.

Was ist hinsichtlich der Aufklärung und Information des Patienten zu beachten?

Der Arzt hat den Patienten rechtzeitig vor der Behandlung und grundsätzlich in einem persönlichen Gespräch über Art und Umfang der Maßnahmen und der damit verbundenen gesundheitlichen Risiken aufzuklären und die Einwilligung des Patienten dazu einzuholen. Formulare und Aufklärungsbögen ersetzen das Gespräch nicht.

Der aufklärende Arzt muss nicht notwendigerweise der behandelnde Arzt sein. Die Haftung für eine mangelhafte Aufklärung trägt indessen immer der behandelnde Arzt. Eine wirksame Einwilligung setzt eine so umfassende und rechtzeitige Aufklärung des Patienten voraus, dass dieser aufgrund seiner persönlichen Fähigkeiten in der Lage ist, Art, Umfang und Tragweite der Maßnahme und der damit verbundenen gesundheitlichen Risiken ohne psychischen Druck zu ermessen und sich entsprechend zu entscheiden.

Zu unterrichten ist auch über Art und Wahrscheinlichkeit der verschiedenen Risiken im Verhältnis zu den Heilungschancen und über alternative Behandlungsmöglichkeiten. Der Umfang und der Zeitpunkt der Aufklärung richtet sich auch nach der Schwere und der Dringlichkeit des Eingriffs. Der Patient muss durch die Aufklärung in die Lage versetzt werden, beurteilen zu können, was die konkret vorgesehene Behandlung für ihn persönlich bedeuten kann. Auf Fragen des Patienten hat der Arzt wahrheitsgemäß, vollständig und verständlich zu antworten.

Aufklärung und Beratung müssen auch für Patienten, die sich mit dem Arzt sprachlich nicht verständigen können, verstehbar sein. Der Patient hat das Recht, auf die ärztliche Aufklärung zu verzichten und zu bestimmen, wen der Arzt außer ihm oder statt seiner informieren darf oder soll.

Versuchsbehandlungen

Vor einer möglichen Teilnahme an sog. Versuchsbehandlungen, deren Wirksamkeit und Sicherheit wissenschaftlich noch nicht abgesichert sind, muss der Patient umfassend über die Durchführungsbedingungen, über Nutzen und Risiken sowie über Behandlungsalternativen aufgeklärt werden. Der Patient hat das Recht, die Mitwirkung an der medizinischen Forschung oder Lehre abzulehnen. Ihm dürfen aus der Ablehnung keine Nachteile bei der medizinischen Versorgung erwachsen.

Welche medizinischen Maßnahmen sind zu dokumentieren?

Die wichtigsten diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen (z. B.: Diagnoseuntersuchungen, Funktionsbefunde, Medikation, ärztliche Hinweise für und Anweisungen an die Funktions- und Behandlungspflege, Abweichung von einer Standardbehandlung) und Verlaufsdaten (z. B.: Aufklärung bzw. der Verzicht auf eine Aufklärung durch den Patienten, Operationsbericht, Narkoseprotokoll, Besonderheiten im Behandlungsverlauf) sind zu dokumentieren. Eine Aufzeichnung in Stichworten reicht aus, sofern diese für die mit- oder nachbehandelnden Ärzte verständlich sind.

Routinehandreichungen und Routinekontrollen müssen grundsätzlich nicht dokumentiert werden. Die Dokumentation ist vor unbefugtem Zugriff und vor nachträglicher Veränderung zu schützen.

Kann der Patient in die Behandlungsunterlagen einsehen?

Der Patient hat das Recht, die ihn betreffenden Behandlungsunterlagen einzusehen und auf seine Kosten Kopien oder Ausdrücke von den Unterlagen fertigen zu lassen.

Der Patient kann eine Person seines Vertrauens mit der Einsichtnahme beauftragen. Der Anspruch auf Einsichtnahme erstreckt sich auf alle objektiven Feststellungen über den Gesundheitszustand des Patienten (z. B. naturwissenschaftlich objektivierbare Befunde, Ergebnisse von Laboruntersuchungen sowie von Untersuchungen am Patienten wie EKG, Röntgenbilder usw.) und die Aufzeichnungen über die Umstände und den Verlauf der Behandlung (z. B. Angaben über verabreichte oder verordnete Arzneimittel, Operationsberichte, Arztbriefe und dgl.). Das Einsichtsrecht erstreckt sich nicht auf Aufzeichnungen, die subjektive Einschätzungen und Eindrücke des Arztes betreffen. Weitere Einschränkungen des Einsichtsrechts können bestehen im Bereich der psychiatrischen Behandlung und wenn Rechte anderer in die Behandlung einbezogener Personen (z. B. Angehörige, Freunde) berührt werden.

Was ist im Hinblick auf den Persönlichkeitsschutz und die Vertraulichkeit von Patientendaten zu beachten?

Die den Patienten betreffenden Informationen, Unterlagen und Daten sind von Ärzten, Pflegepersonal, Krankenhäusern und Krankenversicherern vertraulich zu behandeln. Sie dürfen nur mit Zustimmung des Patienten oder auf der Grundlage gesetzlicher Bestimmungen weitergegeben werden.

Die ärztliche Schweigepflicht besteht auch gegenüber anderen Ärzten.

In Datenbanken gespeicherte Angaben über den Patienten sind technisch und organisatorisch vor Zerstörung, Änderung und unbefugtem Zugriff zu schützen. Sie sind nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist zu löschen.

Bei stationären Behandlungen soll der Patient darüber informiert werden, wer ihn in Behandlung und Pflege betreut. Bei therapeutischen Gesprächen ist Vertraulichkeit zu gewährleisten. Grundsätzlich darf der Gesundheitszustand des Patienten auch Angehörigen nicht offenbart werden. Der Patient

kann jedoch den Arzt ermächtigen, anderen Personen Auskunft über seinen Gesundheitszustand zu geben. Die benannten Personen können von dem Arzt Auskunft über den Gesundheitszustand des Patienten verlangen.

Im Schadensfall

Die Gesundheitsversorgung in Deutschland steht auf einem anerkannt hohen Niveau. Neben der qualifizierten medizinischen Ausbildung der Ärzteschaft wird insbesondere auf die Qualitätssicherung ärztlicher Berufsausübung großer Wert gelegt. Trotzdem kann es zu Fehldiagnosen und Behandlungsfehlern kommen, wobei darauf hinzuweisen ist, dass nicht immer dann, wenn der gewünschte Behandlungserfolg ausbleibt, ein verschuldeter ärztlicher Behandlungsfehler vorliegt.

In Fällen einer fehlerhaften Behandlung oder unzureichenden Aufklärung stehen dem Patienten Schadensersatz und Schmerzensgeldansprüche zu. Bei Schäden, die durch Arzneimittel oder durch ein Medizinprodukt (z. B. Röntgengerät) verursacht worden sind, können auch Ansprüche gegen den pharmazeutischen Unternehmer bzw. den Hersteller bestehen.

Besteht Grund zu der Annahme, dass ein Behandlungsfehler vorliegt, sollte der Patient zunächst das Gespräch mit dem behandelnden Arzt oder einer Beratungsstelle suchen und Einsicht in die Behandlungsdokumentation nehmen bzw. sich Kopien anfertigen lassen. Im stationären Bereich steht dem Patienten außerdem die Möglichkeit offen, sich an die Krankenhausleitung zu wenden. Darüber hinaus ist im Schadensfall im Allgemeinen folgendes zu beachten:

Wo kann sich der Patient beraten lassen und wie kann der Patient eventuelle Ersatzansprüche verfolgen?

■ Beratung

Mit Beschwerden und Beratungsanliegen kann sich der Patient an die Ärzte bzw. Zahnärztekammern, Krankenkassen oder an freie Patientenbera-

tungs- und Patientenbeschwerdestellen, Verbraucherzentralen und Selbsthilfeorganisationen wenden. Patientenbeschwerdestellen sind vielfach bereits in den Krankenhäusern eingerichtet worden.

Sinnvoll kann es auch sein, sich durch einen Rechtsanwalt beraten zu lassen. Spezialisierte Rechtsanwälte sind bei den Anwaltskammern oder -vereinen zu erfragen.

Kommen Schadensersatzansprüche in Betracht, ist es für die Patienten ratsam, sich zügig beraten zu lassen, um zu vermeiden, dass die Ansprüche wegen Verjährung nicht mehr geltend gemacht werden können.

■ Geltendmachung von Ersatzansprüchen

Schadensersatzansprüche können außergerichtlich oder gerichtlich geltend gemacht werden: Die Ärzte- und Zahnärztekammern haben Gutachter- und Schlichtungsstellen eingerichtet, die es den Beteiligten erleichtern sollen, Streitfälle in Arzthaftpflichtsachen außergerichtlich beizulegen. Die Gutachter- und Schlichtungsstellen sind in der Regel durch Ärzte und Juristen besetzt; ihre Einschaltung ist freiwillig. Gutachter- und Schlichtungsstellen greifen Fälle auf, die noch nicht Gegenstand eines gerichtlichen Verfahrens sind und in der Regel nicht länger als 5 Jahre zurückliegen. Ihre Stellungnahme zur Frage eines Behandlungsfehlers oder eines Schadensersatzanspruchs dem Grunde nach ist für die Beteiligten und ein eventuell anschließendes gerichtliches Verfahren nicht bindend.

Auf Wunsch des Versicherten beraten und unterstützen die gesetzlichen Krankenkassen kostenlos ihre Versicherten bei der Durchsetzung möglicher Schadensersatzansprüche wegen eines Behandlungsfehlers (z. B. durch Einholung medizinischer Sachverständigengutachten beim Medizinischen Dienst der Krankenkassen).

Darüber hinaus hat der Patient die Möglichkeit, vor dem Zivilgericht eventuelle Ersatzansprüche einzuklagen. Im Arzthaftungsprozess muss der Patient grundsätzlich die ärztliche Pflichtverletzung, den eingetretenen Schaden, die Ursächlichkeit des Fehlers für den Schaden sowie das Verschulden des Schädigers darlegen und im Bestreitensfalle auch beweisen. Unter Umständen, etwa bei Vorliegen eines groben Behandlungsfehlers, greifen aber zugunsten des Patienten Beweiserleichterungen bis hin zu einer Beweislastumkehr, d. h. der Schädiger muss den Gegenbeweis antreten. Der Beweis der ordnungsgemäßen Aufklärung des Patienten obliegt in streitigen Fällen dem behandelnden Arzt. Bei Dokumentationsmängeln wird zulasten des Arztes vermutet, dass eine nicht dokumentierte Maßnahme unterblieben ist.

■ Kosten

In der Regel ist es kostenlos, sich bei den Patientenberatungs- und Patientenbeschwerdestellen zu informieren und Ansprüche bei den Gutachter- und Schlichtungsstellen geltend zu machen. Die Beratung durch Rechtsanwälte ist kostenpflichtig. Wer die Kosten hierfür nicht aufbringen kann, kann Beratungshilfe in Anspruch nehmen. Auch bei der Rechtsverfolgung vor den Zivilgerichten entstehen Kosten. Wer nicht über die notwendigen finanziellen Mittel für die Prozessführung verfügt, kann Prozesskostenhilfe beanspruchen.

Dieses Papier wurde auf Initiative des Bundesministeriums der Justiz und des Bundesministeriums für Gesundheit und Soziale Sicherung unter der Leitung des Präsidenten des Bundesgerichtshofes a. D. Dr. h. c. Karlmann Geiß von folgenden Organisationen erarbeitet:

**Bundesärztekammer Arbeitsgemeinschaft
der deutschen Ärztekammern**

Herbert-Lewin-Platz 1, 10623 Berlin

Bundesarbeitsgemeinschaft Hilfe für Behinderte e. V.

Kirchfeldstraße 149, 40215 Düsseldorf

Bundesarbeitsgemeinschaft der PatientInnenstellen

Geschäftsstelle:

Waltherstr. 16 a, 80337 München

**Bundeszahnärztekammer Arbeitsgemeinschaft
der Deutschen Zahnärztekammern e. V.**

Chausseestraße 13, 10115 Berlin

Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V.

Wegelystraße 3, 10623 Berlin

**Bundesarbeitsgemeinschaft der
Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) e. V.**

Oranienburger Straße 13–14, 10178 Berlin

**Gesamtverband der Deutschen
Versicherungswirtschaft e. V.**

Friedrichstraße 191, 10117 Berlin

Kassenärztliche Bundesvereinigung

Herbert-Lewin-Platz 2, 10623 Berlin

**Konferenz der für das Gesundheitswesen
zuständigen Ministerinnen und Minister,
Senatorinnen und Senatoren der Länder**

vertreten durch das Bayerische Staatsministerium
für Umwelt, Gesundheit und Verbraucherschutz
Schellingstraße 155, 80797 München
und den Senator für Arbeit, Frauen, Gesundheit,
Jugend und Soziales
Contrescarpe 72, 28195 Bremen

Konferenz der Justizministerinnen und -minister

vertreten durch das Thüringer Justizministerium
Werner-Seelenbinder-Straße 5, 99096 Erfurt

**Landesverband der Epilepsie- Selbsthilfegruppen
Baden-Württemberg e. V.**

Karlstraße 59, 88045 Friedrichshafen

Spitzenverbände der gesetzlichen Krankenkassen

vertreten durch den AOK-Bundesverband
Kortrijker Straße 1, 53177 Bonn

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Markgrafenstraße 66, 10969 Berlin

Impressum

Herausgeber:

Bundesministerium für Gesundheit
Referat Öffentlichkeitsarbeit
11055 Berlin
www.bmg.bund.de

Bundesministerium der Justiz
Referat Presse und Öffentlichkeitsarbeit
11015 Berlin
www.bmj.bund.de

Gestaltung: Schleuse01 Werbeagentur GmbH

Foto: corbis

Druck: Harzdruckerei, Werningerode

Gedruckt auf 100 % Recyclingpapier

Stand: September 2007, 5. Auflage

Wenn Sie diese Broschüre bestellen möchten:

Bestellnr.: BMG-G-G407
E-Mail: publikationen@bundesregierung.de
Telefon: 018 05/77 80 90*
Fax: 018 05/77 80 94*
Schriftlich: Publikationsversand der Bundesregierung
Postfach 48 10 09
18132 Rostock

* Kostenpflichtig, 14 Ct/Min. aus dem deutschen Festnetz,
abweichende Preise aus den Mobilfunknetzen möglich.

Informationsangebote des Bundesministeriums für Gesundheit

Bürgertelefon

Das Bürgertelefon des Bundesministeriums für Gesundheit erreichen Sie von Montag bis Donnerstag zwischen 8 und 18 Uhr und Freitag zwischen 8 und 12 Uhr (kostenpflichtig) unter folgenden Telefonnummern:

Fragen zum Versicherungsschutz

018 05/99 66-01*

Fragen zur Krankenversicherung

018 05/99 66-02*

Fragen zur Pflegeversicherung

018 05/99 66-03*

Fragen zur gesundheitlichen Prävention

018 05/99 66-09*

Fragen zur Suchtvorbeugung

02 21/89 20 31**

Gehörlosen-/Hörgeschädigten-Service, Schreibtelefon

018 05/99 66-07*

Gebärdentelefon

018 05/99 66-06*

Newsletter

Wenn Sie alle 14 Tage Informationen rund um die Themen Gesundheit, Pflege und gesundheitliche Prävention erhalten möchten, abonnieren Sie unseren Newsletter unter: www.bmg-newsletter.de

Gesundheitspolitische Informationen

Die Gesundheitspolitischen Informationen erscheinen alle zwei Monate und behandeln Themen aus den Bereichen Gesundheit, Pflege und Prävention. Die kostenlose Publikation wird Ihnen per Post zugesandt. Abonnement unter: www.bmg-gpi.de

Publikationsverzeichnis

Das aktuelle Publikationsverzeichnis des Bundesministeriums für Gesundheit können Sie jederzeit kostenlos anfordern:

Bestellnr.: BMG-G-07014

E-Mail: publikationen@bundesregierung.de

Telefon: 018 05/77 80 90*

Fax: 018 05/77 80 94*

Schriftlich: Publikationsversand der
Bundesregierung
Postfach 48 10 09
18132 Rostock

Internetportale

Aktuelle Informationen des Bundesministeriums für Gesundheit finden Sie unter:
www.bmg.bund.de

Aktuelle Informationen zu allen Themen der Gesundheitsreform finden Sie unter:
www.die-gesundheitsreform.de

Aktuelle Informationen zur elektronischen Gesundheitskarte finden Sie unter:
www.die-gesundheitskarte.de

Aktuelle Informationen zur Kampagne „Bewegung und Gesundheit“ finden Sie unter:
www.die-praevention.de

* Kostenpflichtig, 14 Ct/Min. aus dem deutschen Festnetz, abweichende Preise aus den Mobilfunknetzen möglich.

** BZgA-Informationstelefon zur Suchtvorbeugung
Mo-Do 10-22 Uhr, Fr-So 10-18 Uhr

Diese Publikation wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Bundesministeriums für Gesundheit herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlbewerbern oder Wahlhelfern während des Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Europa-, Bundestags-, Landtags- und Kommunalwahlen. Missbräuchlich ist besonders die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Schrift dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Bundesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte.