



Unabhängige Beratungsstellen

Beratung & Information für Patienten

Ihr erster Ansprechpartner in gesundheitlichen Fragen ist Ihr Therapeut. Das ist meist – nicht nur bei „Risiken und Nebenwirkungen“ von Arzneimitteln – sicherlich Ihr Arzt und Apotheker. Doch auch Ihre Krankenkasse weiß nicht nur in versicherungstechnischen Fragen Rat. Zudem gibt es neutrale Anlaufstellen, die weiterhelfen.

Unabhängige Patientenberatung Deutschland

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) ist ein **Beratungsstellenverbund**. Sie wird von den Krankenkassen finanziert. Die Leistungen sind für jeden Ratsuchenden kostenfrei. Träger der UPD sind der Sozialverband VdK, der Verbraucherzentrale Bundesverband und der Verbund unabhängige Patientenberatung.

Die UPD informiert z.B. über

- Patientenrechte,
- Kassenleistungen und gesetzliche Regelungen,
- Konflikte mit Ärzten oder Kostenträgern,
- allgemeine Fragen zu Behandlungskosten und -möglichkeiten,
- Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung,
- weitere Anlaufstellen im Gesundheitswesen, auch Selbsthilfegruppen und Fachanwälte.

Kostenfreie Rufnummer: 0800 0 11 77 22
www.unabhaengige-patientenberatung.de

Der Patientenbeauftragte

Der Patientenbeauftragte der Bundesregierung soll unabhängig und beratend sowie als öffentliches Sprachrohr für Patienteninteressen darauf hinwirken, dass die Belange der Patienten „in allen relevanten gesellschaftlichen Bereichen“ beachtet werden.

Patientenbeauftragter der Bundesregierung

Wolfgang Zöllner (MdB)
 Friedrichstraße 108, 10117 Berlin,
 Tel.: 030 / 18 441-3420,
 Fax: 030 / 18 441-3422
www.patientenbeauftragter.de

Patientenbeauftragte gibt es auch in einzelnen (aber nicht allen) Bundesländern, z.B.

Bayern:

Dr. Gabriele Hartl, Patientenbeauftragte des bayerischen Gesundheitsministeriums
 Tel.: 089 / 92 14 37 30
www.patientenportal.bayern.de/patientenbeauftragter/index.htm

Berlin:

Karin Stötzner, Büro der Patientenbeauftragten, Tel.: 030 / 9025-2010, Fax: 030 / 9025-2501,
 E-Mail: patientenbeauftragte@senguv.berlin.de
www.berlin.de/lb/patienten

Bürgertelefon des Bundesgesundheitsministeriums

Die Beratungsstelle des Bundesgesundheitsministeriums erreichen Sie von Montag bis Donnerstag von 8 bis 18 Uhr, am Freitag von 8 bis 12 Uhr unter folgenden Telefonnummern:

Schwerpunkt	Telefonnummer
Bürgertelefon zur gesetzlichen Krankenversicherung	030 – 340 60 66 - 01
Bürgertelefon zur Pflegeversicherung	030 – 340 60 66 - 02
Bürgertelefon zur gesundheitlichen Prävention	030 – 340 60 66 - 03
Beratungsservice für Gehörlose und Hörgeschädigte (Schreibtelefon)	030 – 340 60 66 - 09, Fax: 030 – 340 60 66 - 07 E-Mail: info.deaf@bmg.bund.de ; info.gehoerlos@bmg.bund.de
Gebärdentelefon ISDN-Bildtelefon	030 – 340 60 66 - 08
Gebärdentelefon Video over IP	gebaerdentelefon.bmg@sip.bmg.buergerservice-bund.de



Ombudsmann der Privaten Krankenversicherung

Der Ombudsmann für die private Kranken- und Pflegeversicherung ist ein außergerichtlicher Streitschlichter bei Problemen zwischen einem Versicherten und seinem privaten Krankenversicherer oder einem Versicherungsvermittler. Das Verfahren selbst ist kostenfrei.

Der Ombudsmann spricht unverbindliche Empfehlungen aus. Wenn er keine Schlichtung erzielt, können Sie sich an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (www.bafin.de) wenden oder die Angelegenheit gerichtlich überprüfen lassen.

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung

Postfach 06 02 22, 10052 Berlin,
Telefon: 0 18 02 - 55 04 44 (6 Cent pro Anruf aus dem dt. Festnetz bzw. 42 Cent/Minute aus den Mobilfunknetzen), Fax: 0 30 - 20 45 89 31
www.pkv-ombudsmann.de

Übrigens – für **Beschwerden über die gesetzliche Krankenversicherung** ist zuständig:
Bundesversicherungsamt
Friedrich-Ebert-Allee 38, 53113 Bonn
Tel.: 0228 / 619-0, Fax: 0288 / 619-1870
www.bundesversicherungsamt.de

Gutachter- und Schlichtungsstellen

Die bei den Ärztekammern eingerichteten Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen für Arzthaftungsstreitigkeiten bieten eine unabhängige Expertenbegutachtung und außergerichtliche Streitschlichtung beim Verdacht auf einen Behandlungsfehler. Die Verfahren sind für den Patienten kostenfrei. Alle Beteiligten müssen der Durchführung zustimmen.

Nach Angaben der **Bundesärztekammer** wird gut ein Viertel aller vermuteten Arzthaftungsfälle durch die Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen bewertet. In etwa 90 % der Fälle werden die Entscheidungen von beiden Parteien akzeptiert und die Haftungsstreitigkeiten beigelegt. Ist ein Patient oder ein Arzt mit der Entscheidung nicht einverstanden, steht der Gerichtsweg offen.

Eine **Broschüre**, die das Verfahren erklärt und die Adressen der regionalen Stellen auflistet, ist als Datei im Patientenbereich der Homepage der Bundesärztekammer erhältlich:

www.baek.de/downloads/Gutachterkommissionen_04102010.pdf

Eine Information von Medical Tribune, Wiesbaden, 2011



Für Hinweise von Arzt und Praxisteam