

# MEDIKAMENTE SICHER EINNEHMEN



Quelle: Andrea Damm / pixelio.de

*Eine Diabetes-Patientin will sich ihr Mischinsulin aufziehen. Auf ihrem Nachttisch liegt versehentlich auch ihr Insulin-Pen, der ein schnellwirksames Insulin enthält. Die Patientin sieht schlecht und orientiert sich an der Farbe des Pens. Da beide Pens ähnlich aussehen, zieht sie den Pen mit dem schnellwirksamen (falschen) Insulin auf. Erst als ihr Blutzucker bei der Kontrolle sehr niedrig ist, fällt die Verwechslung auf.*

### LIEBE PATIENTIN, LIEBER PATIENT,

das hier beschriebene Beispiel hat sich genauso in einem Berliner Krankenhaus zugetragen. Es zeigt, was Sie vielleicht aus Ihrer eigenen Erfahrung kennen: Medikamente nach Vorschrift einzunehmen ist oft nicht einfach. Besonders, wenn Sie mehrere Medikamente anwenden, fällt es schwer, die Übersicht über das richtige Medikament, die richtige Dosierung zur richtigen Zeit zu behalten. Sie sind mit diesem Problem nicht alleine: Etwa ein Drittel der Patienten über 65 Jahre erhält vier oder mehr verschiedene Arzneimittel.

### ► HÜRDEN BEI DER EINNAHME

Man schätzt, dass etwa die Hälfte der Patienten ihre dauerhaft verordneten Arzneimittel nicht richtig einnimmt. Ein zu umfangreicher Medikamentenplan, die Hektik des Alltags oder schlichtweg Vergesslichkeit können Gründe dafür sein. Etliche Patienten haben außerdem Probleme mit ihren Augen oder Händen, was die fachgerechte Einnahme zusätzlich behindert. Schwer fällt es Menschen auch, Medikamente zu nehmen, obwohl sie keine Beschwerden verspüren, etwa bei Bluthochdruck. Außerdem kann jedes Arzneimittel unerwünschte Wirkungen auslösen. So verursachen zum Beispiel ACE-Hemmer gegen Bluthochdruck unter Umständen Reizhusten. Manchmal setzen Patienten ihre Medikamente dann ab, ohne Rücksprache mit ihrem Arzt zu halten.

Die regelmäßige und korrekte Einnahme von Medikamenten ist für eine erfolgreiche Behandlung chronischer Erkrankungen, wie etwa Diabetes, oft entscheidend. So zeigen Studien, dass die unzureichende Einnahme von Medikamenten zu einer erhöhten Zahl von Krankenhausaufnahmen führt.

### ► VORSICHT: REZEPTFREIE MEDIKAMENTE

Neben Ihren verordneten Medikamenten nehmen Sie vielleicht auch solche ein, die Sie ohne Rezept in der Apotheke oder der Drogerie erhalten. Diese Medikamente können ebenso Nebenwirkungen haben. So setzen zum Beispiel frei verkäufliche Schmerzmittel die Wirkung anderer Arzneimittel herab oder erhöhen sie. Manchmal reagieren auch bestimmte Lebensmittel mit Medikamenten. Einige Antibiotika wirken schwächer, wenn Sie bei ihrer Einnahme Milch trinken.

### ► WAS SIE SELBST TUN KÖNNEN

Was ist wichtig für die richtige Anwendung Ihrer Medikamente, und was können Sie selbst dazu beitragen? Die folgenden Tipps sollen Sie dabei unterstützen:

- Gehen Sie regelmäßig zu Ihrem Arzt und reden Sie mit ihm. Er ist Ihr Hauptansprechpartner, wenn Sie Probleme oder Ängste bei der Einnahme Ihrer Medikamente haben. Wenn bei einer Behandlung mit einem Arzneimittel neue Beschwerden auftreten, sprechen Sie ihn darauf an. Weisen Sie ihn auch darauf hin, wenn Ihnen das Schlucken von Tabletten schwer fällt.
- Fragen Sie Ihren Arzt ruhig, ob Sie wirklich noch alle Medikamente brauchen. Studien zeigen: Je weniger Tabletten Patienten einnehmen müssen, umso besser klappt die Einnahme. Setzen Sie aber kein Medikament ohne Rücksprache mit Ihrem Arzt ab.

## ► Sichere Arzneimitteltherapie

### ► WAS SIE SELBST TUN KÖNNEN

- Führen Sie eine Liste aller Medikamente, die Sie einnehmen – verordnete und selbst gekaufte. In dieser Aufstellung sollten Sie nicht nur Tabletten vermerken, sondern zum Beispiel auch Sprays, Tropfen oder Salben. Führen Sie Ihre aktuelle Liste stets bei sich.
- Halten Sie sich daran, wenn Ihre Medikamente für eine genaue Uhrzeit vorgesehen sind. Bei manchen Medikamenten ist es wichtig, dass Sie sie vor, während oder nach einer Mahlzeit einnehmen. Ihr Arzt oder Apotheker kann Sie dazu beraten.
- Binden Sie die Einnahme in Ihre tägliche Routine ein. Sie können Ihre Medikamente zum Beispiel immer vor dem Zähneputzen nehmen, oder immer abends zur Tagesschau.
- Lassen Sie sich erinnern: Stellen Sie sich Ihren Wecker oder Ihr Mobiltelefon. Oder bitten Sie Angehörige oder andere Personen, Sie auf Ihre Medikamenteneinnahme hinzuweisen. Auch Merkzettel, etwa am Spiegel oder am Kühlschrank, können hilfreich sein.
- Sofern Sie auf kompliziert anzuwendende Arzneimittel, wie Insulinspritzen, angewiesen sind, erkundigen Sie sich bei Ihrem Arzt nach speziellen Schulungen.

### ► MEHR INFORMATIONEN

#### **Thema „Sichere Arzneimitteltherapie“:**

Eine Auswahl geprüfter Informationen zum Thema „Sichere Arzneimitteltherapie“ finden Sie unter dem Suchwort „Arzneimittel“ auf:

<http://www.patienten-information.de>

#### **Quellen:**

Der Inhalt dieser Information beruht auf aktuellen wissenschaftlichen Forschungsergebnissen und Empfehlungen für Patienten von Patienten sowie auf einem Fallbericht aus dem Bericht- und Lernsystem Netzwerk CIRS-Berlin.

Alle benutzten Quellen finden Sie hier:

<http://www.patienten-information.de/kurzinformation-fuer-patienten/sichere-arzneimitteltherapie/quellen>

DOI: 10.6101/AZQ/000002

Verantwortlich für den Inhalt:  
Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ)  
Gemeinsames Institut von BÄK und KBV  
Telefon: 030 4005-2500 • Telefax: 030 4005-2555  
E-Mail: [patienteninformation@azq.de](mailto:patienteninformation@azq.de)

Mit freundlicher Unterstützung  
der Kassenärztlichen Bundesvereinigung



### ► HILFSMITTEL

Hilfsmittel erleichtern die Arzneimittelanwendung und sind oft nicht teuer.

#### **Bei Problemen mit Ihren Händen, etwa bei versteiften Fingergelenken, kommen zum Beispiel in Frage:**

- Tablettenausdrücker
- Tablettenteiler
- Verschlussöffner für Medikamentenflaschen
- Dosierhilfen für Augentropfen

#### **Sehgeschwachen Menschen kann Folgendes helfen:**

- Lupen, etwa Skalenlupen für Insulinspritzen
- Applikationshilfen zum Einträufeln von Augentropfen

#### **Bei Vergesslichkeit und zur besseren Übersicht eignen sich:**

- Medikamentendosierer mit Tages- oder Wochenunterteilungen, bei denen Sie sehen, ob Sie eine Dosis schon eingenommen haben. Wahlweise gibt es diese auch mit Erinnerungsalarm.

Mit freundlicher Empfehlung



## Tipps für eine sichere Arzneimitteltherapie

[www.ap-amts.de](http://www.ap-amts.de)

### Sie können wesentlich dazu beitragen, dass Ihre Arzneimitteltherapie so sicher und erfolgreich wie möglich ist. Folgende Hinweise sollten Sie deshalb zu Ihrer eigenen Sicherheit beachten:

#### 1. Führen Sie bitte eine Liste aller Arzneimittel, die Sie derzeit einnehmen bzw. anwenden.

Die Liste sollte aktuell sein und den Arzneimittelnamen sowie die für Sie vorgesehene Dosierung Ihrer Arzneimittel beinhalten. Berücksichtigen Sie dabei neben den verordneten auch die ohne Rezept gekauften Arzneimittel.

#### 2. Legen Sie bitte die Liste bei jedem Arztbesuch vor.

Es ist wichtig für Ihren Arzt zu wissen, welche Arzneimittel Sie einnehmen bzw. anwenden, um Ihre Symptome richtig einzuordnen und die für Sie richtige Therapie vorzuschlagen. Ihre gesamte Arzneimitteltherapie kann so regelmäßig überprüft werden.

#### 3. Führen Sie bitte die Liste Ihrer Arzneimittel auch mit, wenn Sie in der Apotheke Ihr Rezept einlösen oder ein Arzneimittel ohne Rezept kaufen.

Auch die Einnahme bzw. Anwendung von Arzneimitteln, die Sie ohne Rezept kaufen, kann zu Risiken führen, insbesondere dann, wenn Sie gleichzeitig weitere Arzneimittel einnehmen bzw. anwenden. Ihr Apotheker berät Sie gern hierzu und zu anderen wichtigen Fragen Ihrer Arzneimitteltherapie.

#### 4. Bitte beachten Sie alle gegebenen Hinweise zur Einnahme bzw. Anwendung Ihrer Arzneimittel.

Voraussetzung für eine sichere und wirksame Therapie ist, dass die notwendigen Arzneimittel in der richtigen Dosierung und Häufigkeit und genau so lange wie nötig eingenommen bzw. angewendet werden. Entscheidend ist es für manche Arzneimittel auch, wie sie eingenommen werden, z. B. vor, zum oder nach dem Essen oder mit viel Flüssigkeit. Informationen dazu finden Sie auch in der Packungsbeilage.

Fragen Sie Ihren Arzt oder Apotheker, wenn Sie sich unsicher fühlen.

#### 5. Bitte achten Sie darauf, ob neue Beschwerden auftreten.

Jedes Arzneimittel kann Nebenwirkungen haben. Außerdem können Wechselwirkungen mit anderen Arzneimitteln oder bestimmten Lebensmitteln auftreten. Diese sind in der Packungsbeilage aufgeführt und werden Ihnen von Ihrem Arzt und Apotheker erklärt. Wenn bei Ihnen während der Therapie mit einem Arzneimittel neue Beschwerden auftreten, informieren Sie bitte Ihren Arzt oder Apotheker.

#### 6. Beachten Sie bitte neue akute Erkrankungen bei bereits bestehender Dauertherapie.

Durch eine akute Erkrankung, insbesondere wenn diese es unmöglich macht, ausreichend zu trinken und zu essen, kann ein Anpassen oder Unterbrechen der gewohnten Therapie einzelner Arzneimittel erforderlich sein. Besprechen Sie dies bitte mit Ihrem Arzt.

#### 7. Bitte beachten Sie auch: Arzt und Apotheker sind in vielen Fällen gesetzlich verpflichtet, Ihnen bei gleichem Wirkstoff ein preisgünstigeres Arzneimittel zu verordnen bzw. abzugeben.

Es kann sein, dass Medikamente anders verpackt sind oder anders aussehen. Fragen Sie bitte Ihren Arzt oder Apotheker, was Sie in diesem Zusammenhang beachten müssen.

#### 8. Bitte vergewissern Sie sich, dass Sie alle Informationen richtig verstanden haben.

Machen Sie sich wenn nötig Notizen und haben Sie keine Bedenken, noch einmal nachzufragen.

## Überfüllte Wartezimmer Checkliste für den Arztbesuch

Sonntag, 29.11.2009, 16:48 · von FOCUS-Online-Redakteurin Julia Bidder



Eine Checkliste hilft Patienten, nichts beim Arztbesuch zu vergessen

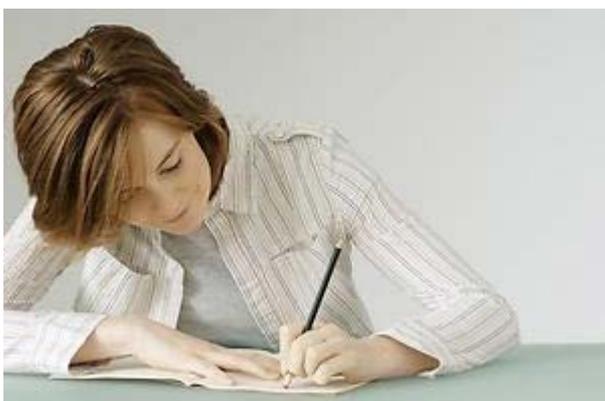
DAK

**Wenn das Wartezimmer voll ist, bleibt dem Arzt nur wenig Zeit für seine Patienten. Sie sollten ihre Praxisbesuche deshalb gut vorbereiten.**

Ein niedergelassene Arzt sieht in Deutschland pro Woche über 240 Patienten. Jeder Besucher verbringt deshalb nur knapp acht Minuten in der Sprechstunde seines Arztes. Im Durchschnitt. Im Winterhalbjahr, wenn Infektionskrankheiten Hochkonjunktur haben, kann ein Mediziner noch weniger Zeit pro Patient aufbringen. Kein Wunder also, dass manche Konsultation hektisch verläuft und viele das Gefühl haben, dass ihr Arzt nicht richtig auf sie eingeht.

Doch können Patienten den Medizinern helfen, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren, indem sie sich auf den Praxisbesuch genau vorbereiten. Das gilt vor allem dann, wenn sie zum ersten Mal in die Sprechstunde gehen oder wenn sie wissen, dass sie im Behandlungszimmer stets sehr nervös sind. Notizen zu den Beschwerden, Vorerkrankungen, Medikamenten und Lebensumständen helfen, nichts Wesentliches zu vergessen.

## Am besten schriftlich vorbereiten



Oft hilft ein Symptomtagebuch, Auslöser für Beschwerden zu finden

colourbox

Wenn Sie bestimmte Beschwerden haben, zum Beispiel an **Kopfschmerzen** oder Magendrücken leiden, sollten Sie vor Ihrem Arztbesuch notieren, wann diese Probleme auftreten. Halten Sie fest, wann und in welcher Intensität Sie Schmerzen hatten und ob es an diesen Tagen bestimmte Besonderheiten gab. So erleichtern Sie Ihrem Arzt die Diagnose und helfen ihm, mögliche Auslöser aufzuspüren.

Halten Sie auch Kleinigkeiten fest, die Ihnen unwichtig erscheinen oder sogar peinlich sind, zum Beispiel plötzliche Appetitlosigkeit oder neu aufgetretene

## Verdauungsbeschwerden wie Verstopfung oder

Blähungen.

### Denken Sie an wichtige Unterlagen

Falls Sie Befunde von einem anderen Arzt haben, sollten Sie diese zur Untersuchung mitnehmen. Gleiches gilt für medizinische Unterlagen, zum Beispiel einen Röntgen-, Impf- oder Allergiepass. Wenn Sie an Unverträglichkeiten oder Allergien leiden, teilen Sie dies Ihrem Arzt unbedingt mit. Achten Sie darauf, dass der Arzt oder Praxismitarbeiter neue Befunde oder Untersuchungen in die Unterlagen eintragen.

### Schildern Sie Ihre Lebensumstände

Stehen Sie häufig unter Zeitdruck oder können Sie es eher gemütlich angehen lassen? Sind Sie alleinstehend oder haben Sie Familie? Beschäftigt Sie ein akutes Problem beruflich oder privat? Schildern Sie vor allem bei Ihrem ersten Besuch bei einem neuen Arzt Ihre Lebensumstände. Beschränken Sie sich dabei auf das Wesentliche, zum Beispiel: „Ich bin Sachbearbeiter, sitze an meinem Arbeitsplatz überwiegend am Computer und leide unter ständigem Zeitdruck.“ Das hilft Ihrem Arzt, Sie und Ihre Beschwerden besser einzuschätzen. Sie sollten auch besondere Gewohnheiten erwähnen, etwa, dass Sie Vegetarier sind oder Marathon laufen.

### Machen Sie den Medikamenten-Check

Notieren Sie vor dem Arztbesuch alle Medikamente, die Sie nehmen – verschreibungspflichtige, aber auch frei verkäufliche. Neben dem Medikamentennamen sollten Sie Häufigkeit und Dosierung festhalten. Wenn möglich, bringen Sie die Verpackungen mit. Denken Sie bei Ihrer Aufstellung auch an Nahrungsergänzungsmittel, Vitaminpräparate oder Mineralstoffe. Erklären Sie Ihrem Arzt, warum Sie diese Mittel nehmen. Falls Sie beispielsweise Magnesiumtabletten einnehmen, weil Sie häufiger Wadenkrämpfe haben, ist dies eine wichtige Information.

Wenn Sie schon einmal auf bestimmte Medikamente mit starken Nebenwirkungen oder sogar Allergien reagiert haben (zum Beispiel auf bestimmte Antibiotika), weisen Sie Ihren Arzt darauf hin.

---

## Erwartungen offen ansprechen



Ein guter Arzt nimmt sich Zeit für seine Patienten

colourbox

Manche gehen mit einem bestimmten Ziel zum Arzt: Sie wollen zum Beispiel ein Rezept für ein bestimmtes Medikament, eine Überweisung zum Facharzt oder möchten sich krankschreiben lassen, weil sie sich arbeitsunfähig fühlen. Sagen Sie deutlich, was Sie sich von Ihrem Besuch versprechen. Bleiben Sie jedoch offen dafür, dass der Arzt möglicherweise eine andere Auffassung vertritt.

Einige Patienten sind besorgter als andere. Der Arzt kann Ihr Verhalten besser einschätzen, wenn Sie ihm ehrlich sagen, was für ein Mensch Sie sind: Neigen Sie eher zu Befürchtungen oder zu Sorglosigkeit? Wenn Sie Angst

haben, dass hinter einem bestimmten Symptom ein schweres Leiden steckt, sprechen Sie Ihren Arzt offen darauf an, zum Beispiel: „Könnte hinter dem Fieber eine Hirnhautentzündung stecken?“ Trauen Sie sich, Ihre Befürchtungen zu schildern. Nur so geben Sie Ihrem Arzt die Chance, darauf einzugehen. „Der Arzt ist kein Hellseher“, betont Stefan Wilm, Professor für Allgemein- und Familienmedizin an der Universität Witten-Herdecke.

## Erklären Sie Ihre Ängste

Sie sollten auch mitteilen, ob in Ihrem Umfeld jemand schwer erkrankt ist, etwa wenn ein Angehöriger an Krebs leidet. Sagen Sie, dass Sie Sorge haben, es könnte Ihnen ähnlich ergehen. „Wenn der Arzt weiß, was Sie bewegt, kann er besser darauf eingehen, indem er Sie gründlich untersucht und Ihnen alles genau erklärt“, betont Stefan Wilm. „Sie können darauf vertrauen, dass Ihr Arzt zum einen geübt ist, gefährliche Krankheiten zu erkennen. Zum anderen kann er Sie auch vor überflüssigen und gefährlichen Untersuchungen schützen.“

## Stellen Sie dem Arzt Fragen

Überlegen Sie sich vor dem Termin, welche Fragen Sie haben. Halten Sie diese schriftlich fest, damit Sie nichts vergessen. Wenn Sie etwas nicht verstanden haben, sagen Sie es sofort.

Mögliche Fragen könnten sein:

Was hat meine Beschwerden/Erkrankung verursacht?

Wie kann ich dazu beitragen, dass sich meine Beschwerden bessern?

Welche Behandlungsmöglichkeiten gibt es?

Was ist das Ziel dieser Behandlung, welche Nebenwirkungen, Risiken oder Einschränkungen können auftreten?

Wann soll ich wieder in die Praxis kommen?

Worauf soll ich bis zum nächsten Arztbesuch besonders achten?

**Fachliche Beratung:** Prof. Dr. med. Stefan Wilm, Lehrstuhl für Allgemeinmedizin und Familienmedizin an der Universität Witten/Herdecke

# Bereiten Sie Ihren Arztbesuch vor!

Sie hatten Fragen an Ihren Arzt, stehen aber nach der Untersuchung wieder ohne eine Antwort vor der Praxis?



Bereiten Sie sich vor! Der Faktencheck Gesundheit hilft Ihnen dabei.

## Für Ihre Vorbereitung auf den Arztbesuch:

### 1. Ihre Beschwerden und Symptome

.....

.....

.....

### 2. Informationen, die für den Arzt wichtig sein könnten:

Zum Beispiel: - allgemeiner Gesundheitszustand - chronische Krankheiten - schwer wiegende Krankheiten, Unfälle und Operationen in der Vergangenheit - Medikamente, die Sie einnehmen - Ihre derzeitige Lebenssituation, Stress und andere Belastungen.

.....

.....

.....

## Fragen während des Arztgesprächs:

**Notieren Sie sich während des Gesprächs die wichtigsten Antworten.**

1. Was sind die genauen Ursachen meiner Erkrankung?
2. Welche Behandlungsmöglichkeiten gibt es? Was passiert, wenn ich erst einmal nichts tue?
3. Welche Vorteile und Risiken haben diese Behandlungsmöglichkeiten - oder das Abwarten?
4. Wie wahrscheinlich ist es, dass der Vorteil bzw. dass das Risiko eintritt?

.....

.....

.....

.....

### Weitere Tipps des Arztes

z.B. gutes Infomaterial, weitere Ansprechpartner in Ihrer Region, sinnvolle Hausmittel, Gesundheitstipps, o.ä.

.....

.....

.....

Mehr Tipps und Hilfen unter ▶ [www.faktencheck-gesundheit.de](http://www.faktencheck-gesundheit.de).



# Arztbesuch: Darauf sollten Sie achten

Patienten können viel dazu beitragen, dass der Arzt die für sie richtige Therapie findet. Fragen stellen und verständlich erklären lassen gehört dazu

## Sich gut auf den Arzttermin vorbereiten

Rund 18 Mal geht ein Krankenversicherter in Deutschland pro Jahr zum Arzt, häufiger als andere Europäer. Dafür dauert hierzulande der Arztbesuch am kürzesten, denn im Schnitt ist er schon nach acht Minuten vorbei. „Die Sprechstunden sind so knapp terminiert, dass sich viele Patienten nicht trauen, Fragen zu stellen“, sagt Professorin Marie-Luise Dierks, Leiterin der Patientenuniversität an der Universität Hannover. Diese bildet Patienten vor Ort weiter und gibt auf ihrem Internetportal Tipps für den Arztbesuch. Dierks: „Wir möchten die Patienten in die Lage versetzen, dem Arzt auf Augenhöhe zu begegnen.“

Checklisten helfen, sich auf den Arztbesuch vorzubereiten. Dierks empfiehlt den Patienten, alle Fragen vorher aufzuschreiben und alle Arzneimittel mitzubringen, die sie aktuell einnehmen. „Viele Menschen verwenden [Medikamente](#), die sie dem Arzt gegenüber nicht erwähnen.“ Sie rät außerdem, zu notieren, welche Beschwerden wann auftreten und welche Maßnahmen sich dagegen bewährt haben. So kann der Patient seine Anliegen zur Sprache bringen – auch wenn die Zeit knapp ist.

## Beim Arzt fragen stellen und nachfragen

Während der Sprechstunde untersucht der Arzt den Patienten, stellt ihm eine Diagnose und bietet dann eine Behandlung an. „Wichtig ist auch, dem Patienten alles ausführlich und verständlich zu erklären“, sagt Claudia Schlund von der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD). Die Organisation berät Versicherte in Deutschland neutral und kostenfrei zu allen Gesundheitsbelangen. „Der Patient sollte nachhaken, wenn er etwas nicht verstanden hat“, rät Schlund. Er muss die Chancen und Risiken der empfohlenen Maßnahme kennen und wissen, welche Alternativen es gibt. Nur so kann er vernünftig entscheiden, was für ihn am besten ist. „Auf keinen Fall sollte er sich zu Leistungen drängen lassen“, meint Schlund.

Das gilt auch für Untersuchungen und [Therapien](#), die Ärzte anbieten und extra berechnen. „Viele Patienten kaufen solche individuellen Gesundheitsleistungen ein, weil sie ihren Arzt nicht verärgern wollen, und beschwerten sich dann bei uns darüber“, berichtet Schlund. Ein guter Arzt informiert seinen Patienten umfassend, warum er eine Leistung für medizinisch sinnvoll hält, die von den Krankenkassen nicht erstattet wird. „Oft wird aber ein Nutzen versprochen, der nicht bewiesen ist“, sagt Schlund.

Für den Patienten sollte zudem klar erkennbar sein, dass der Arzt sich um seine Gesundheit bemüht. Stößt dieser dabei an seine fachlichen Grenzen, sollte er seinen Patienten an einen Spezialisten überweisen.

## Jeder Patient hat ein Recht auf eine zweite Meinung

Selten muss sich ein Patient sofort entscheiden. Fast immer bleibt Zeit, sich zusätzlich zu informieren. „Jeder hat das Recht, eine Zweitmeinung einzuholen“, sagt Dierks. Etwa um herauszufinden, ob ein bestimmter chirurgischer Eingriff wirklich die beste Wahl für ihn ist. Auch die UPD informiert zu medizinischen Fachfragen. „Wir ersetzen dabei nicht den Arzt, sondern beraten allgemein darüber, welche Therapien infrage kommen“, erklärt Schlund. Auf Wunsch erhalten Hilfesuchende auch Informationen zu medizinischen Leitlinien und Hinweise auf weitere Quellen.

Häufig wenden sich Menschen an die UPD, deren Beschwerden sich trotz ärztlicher Behandlung nicht bessern. „Bei komplizierten Fällen bieten wir ein persönliches Gespräch an, um uns ein Bild zu machen“, sagt Schlund. Die UPD bietet auch Hilfe zu anderen Aspekten: Dazu zählen Patientenrechte, Beschwerden bei Behandlungsfehlern und Einsprüche gegenüber Entscheidungen der Krankenkasse. Die

UPD leistet jedoch keinen juristischen Beistand.

Dr. Achim G. Schneider / Apotheken Umschau / Apotheken Umschau, 04.05.2012



## Gut vorbereitet zum Arzt

Die Zeit in der Sprechstunde ist oft sehr knapp bemessen und dauert im Schnitt meist nicht länger als acht Minuten. Oft genug passiert es, dass dabei Fragen der Patienten an den Arzt auf der Strecke bleiben. Hilfreich ist eine Checkliste, die man vor dem Arztbesuch zusammenstellen kann. Notieren sollte man die wichtigsten Fragen an den Arzt und die Medikamente, die man einnimmt. Auf die Liste gehören auch akute Beschwerden, wann sie zuerst auftraten und welche Maßnahmen sich bei der Behandlung bewährt haben. Ein guter Arzt nimmt Ihre Probleme ernst und berät Sie ausführlich, und zwar so, dass Sie ihn auch verstehen. Er wird Sie auch bei der Entscheidung für die richtige Therapie einbeziehen.



### Das gehört auf die Checkliste

- Denken Sie an Ihre elektronische Gesundheitskarte und eine Überweisung, wenn Sie zum Facharzt gehen wollen.
- Stellen Sie eine Liste zusammen, auf der alle Medikamente stehen, die Sie gerade einnehmen. Notieren Sie auch Arzneimittel, die nicht verschreibungs- oder apothekenpflichtig sind und die Sie selbst komplett bezahlt haben, wie z. B. Aspirin oder Vitaminpräparate.
- Stellen Sie ärztliche Unterlagen und Befunde, falls vorhanden, zusammen. Dazu gehören Röntgenbilder, Krankenhausberichte, Impfpass, Diabetesausweis, ein Schmerztagebuch und Ähnliches.

### Fragen an den Arzt

Da die Zeit knapp bemessen ist, überlegen Sie vorher, welches Ziel Ihr Arztbesuch hat: Abklärung und Behandlung akuter Beschwerden, Änderungen einer bereits laufenden Behandlung, mögliche Nebenwirkungen von Medikamenten oder Rückfragen zu Verschreibungen und medizinischen Indikationen, die Sie nicht verstanden haben.

- Sie sollten die wichtigsten Daten Ihrer "Krankengeschichte" erläutern können.
- Bei Beschwerden ist anzuraten, diese möglichst klar und umfassend zu schildern. Ihre Beobachtungen können für den Arzt wichtig sein und helfen, die Symptome richtig zu behandeln.
- Teilen Sie Ihrem Arzt mit, welche Untersuchungen - auch bei anderen Medizinern - in den letzten Monaten gemacht worden sind.
- Fragen Sie danach, welchen Beitrag Sie selbst zur Heilung leisten können. So könnte vielleicht eine Diät sinnvoll sein oder Bewegung bzw. Ruhe könnten weiterhelfen.
- Wenn Ihr Arzt Ihre Fragen mit unverständlichen medizinischen Fachbegriffen beantworten sollte, bitten Sie ihn, sich einfacher auszudrücken, damit Sie ihn richtig verstehen können.

### Beschwerden genau beschreiben

- Je genauer Sie die Beschwerden beschreiben können, umso mehr erleichtern Sie dem Arzt, die richtige Diagnose zu stellen. Hilfreich ist es, bereits vor dem Arztbesuch darüber nachzudenken, wie Sie Ihre Beschwerden genau beschreiben können (z. B. stechender, ziehender oder dumpfer Schmerz etc.).

- Wo sitzen Ihre Beschwerden? Am besten ist, wenn Sie sie lokalisieren können.
- Seit wann haben Sie Beschwerden? Zu bestimmten Tageszeiten oder jahreszeitlich bedingt, bei bestimmten Gelegenheiten oder Tätigkeiten? Kommen die Schmerzen plötzlich oder schleichend? Verändern sie sich?

### **Klinikaufenthalt bei schwerer Erkrankung**

Wenn Patienten an einer schweren Erkrankung leiden und aus ihrem gewohnten Alltag gerissen werden, sind sie nicht selten eingeschüchtert und lassen die Dinge in einer Klinik manchmal mit sich geschehen. Machen Sie sich diese Sache bewusst, stellen Sie weiterhin Ihre Fragen und äußern Sie Ihre Anliegen. Sehen Sie Ihren Arzt als helfenden Partner an Ihrer Seite.

- Gerade in der Klinik ist der Schutz der Privatsphäre sehr wichtig. Wenn Ihr Zimmernachbar nicht mithören soll, bitten Sie den Arzt, das Gespräch in einen anderen Raum oder in eine ruhige Ecke zu verlegen.
- Bitten Sie den Arzt bei wichtigen Gesprächen darum, einen Familienangehörigen daran teilnehmen zu lassen. Dieser kann Ihnen seelischen Beistand geben und es gehen bei vier Ohren keine wichtigen Informationen verloren.

### **Ihre Rechte**

- Wenn Sie Zweifel haben oder eine größere Operation bevorsteht, kann es sinnvoll sein, sich eine zweite Arztmeinung einzuholen. Darauf haben Sie grundsätzlich ein Recht.
- Sie können aber auch Ihre BKK der Deutschen Bank (siehe nachfolgender Infokasten), Selbsthilfeorganisationen oder Verbraucherzentralen kontaktieren.

### **Mehrere Einflussfaktoren beachten**

Um eine Behandlung erfolgreich abzuschließen, können Sie als Patient aktiv mitwirken. Genauso wichtig ist aber auch ein vertrauensvolles und gleichberechtigtes Verhältnis zwischen Ihrem Arzt und Ihnen. Und vor allem gilt: Je besser Sie über Ihre Krankheit Bescheid wissen, desto besser können Sie auch damit umgehen.

#### **So unterstützt Sie Ihre BKK**

Die Betriebskrankenkasse der Deutschen Bank bietet ihren Versicherten hochwertige und kostenfreie Mehrleistungen an. Diese können Sie bei der Vorbereitung für Ihren nächsten Arztbesuch gut unterstützen.



#### ***mediLine - medizinische Beratung***

Unsere Themenhotline des mediLine-Gesundheitswegweisers ist ein besonderer Service der BKK. Hier können Sie sich umfassend und stets aktuell bei Fachärzten und medizinischen Beratern rund um Ihre Gesundheit informieren: 0621-54 90 18 67.

#### ***BKK ArztterminPlus - Verkürzung Ihrer Wartezeit***

Nutzen Sie unseren besonderen Service: Wenn Sie einen späten Facharzttermin haben, unterstützen wir Sie dabei, Ihren Arzttermin früher zu bekommen. Sie erhalten auch Informationen über alle Fachärzte in Ihrer Umgebung: 0621-54 90 18 68.

#### ***Fragebögen zur Vorbereitung auf den Arzttermin***

Arzttermine sollten gut vorbereitet sein, damit die Beratungszeit beim Arzt optimal genutzt werden kann. Die **Stiftung Deutsche Schlaganfall-Hilfe** hat hierfür [Informationen auf ihrer Homepage](#) zusammengestellt und Fragebögen entwickelt:

- ▶ [Arztfragebogen allgemein](#)
- ▶ [Arztfragebogen Bluthochdruck](#)
- ▶ [Arztfragebogen Vorhofflimmern](#)

## Gut vorbereitet zum Arzt

**Kennen Sie das? Sie sitzen im Wartezimmer, kommen dann endlich dran und kaum sind Sie wieder draußen, fällt Ihnen ein, was Sie doch unbedingt noch fragen wollten.**



Unser Tipp: Bereiten Sie Ihren Arztbesuch vor. Machen Sie sich einfach eine Liste mit allen Fragen, die Sie stellen möchten.

Und damit Sie auch nichts vergessen, haben wir einen "Spickzettel" für Sie vorbereitet. Er sagt Ihnen, an was Sie alles denken sollten, bevor Sie zum Arzt gehen. Sie können den Vorbereitungsbogen ausdrucken, ausfüllen und zum nächsten Arztbesuch mitnehmen.

## Nach dem Arztbesuch

Haben Sie bei Ihrem Gespräch mit dem Arzt alles verstanden? Wenn nicht, notieren Sie sich Ihre offenen Fragen möglichst schnell, damit Sie sie bis zum nächsten Arztbesuch nicht wieder vergessen haben. Auch dazu können Sie den Vorbereitungsbogen nutzen.

Oder rufen Sie Ihren Arzt doch gleich in seiner Telefonsprechstunde an, sofern er diesen Service anbietet.

Wenn Sie Probleme mit der vorgeschlagenen Behandlung haben, sprechen Sie Ihren Arzt gleich in der Praxis darauf an und erkundigen Sie sich nach möglichen Alternativen. Bitten Sie Ihren Arzt um Behandlungsempfehlungen. Aufgabe Ihres Arztes ist es, Sie so umfassend zu informieren, dass Sie Ihre eigene Entscheidung treffen können.

Damit eine Behandlung Erfolg hat und der Patient aktiv mitwirken kann, ist ein vertrauensvolles und gleichberechtigtes Verhältnis zwischen Arzt und Patient eine wesentliche Voraussetzung.

## Medizinfehler

# So helfen Sie, Behandlungsfehler zu vermeiden

### Nehmen Sie aktiv teil!

### 18 Tipps des Frankfurter Instituts für Allgemeinmedizin.

1. Verstehen Sie sich als aktiver Teilnehmer der Behandlung. Gerade Ihnen können Irrtümer oder Verwechslungen auffallen, wenn etwas anders läuft, als Sie es gewohnt sind.

2. Sorgen Sie dafür, daß alle Ihre Ärzte über alle Ihre Medikamente Bescheid wissen (auch über freiverkäufliche Präparate!).

3. Sorgen Sie auch dafür, daß Sie verstehen, welche Medikamente Sie zu welchem Zweck einnehmen. Wenn Sie Fragen zur Einnahme der Medikamente haben (Dosis, Dauer, Abstände) fragen Sie nach!

4. Sorgen Sie dafür, daß Ihre Ärzte über Ihre Allergien ebenso Bescheid weiß wie über aufgetretene Arzneimittel-Nebenwirkungen.

5. Fragen Sie in der Apotheke, ob die Medikamente, die Sie erhalten, tatsächlich auch die sind, die Ihr Arzt verordnet hat und die Sie benötigen.

6. Wenn Sie ins Krankenhaus müssen, erkundigen Sie sich (z.B. bei ihrem Hausarzt) über Kliniken, die mit der bei Ihnen geplanten Behandlung oder Operation besonders erfahren sind.

7. Wenn eine Operation ansteht, stellen Sie sicher, daß alle (Ihr Stationsarzt, Ihr Operateur und Sie

selbst) wirklich darin übereinstimmen, was genau passieren soll.

8. Wenn bei Ihnen ein Test durchgeführt worden ist, fragen Sie in jedem Fall nach, wenn Sie nicht über das Ergebnis informiert worden sind.

9. Je besser Sie über ihre Krankheit und deren Behandlung informiert sind, um so besser können Sie den Behandlungsprozeß aktiv mitgestalten und helfen, Irrtümer und Fehler zu vermeiden.

#### **Bestehen Sie auf verständlichen Informationen!**

10. Bestehen Sie darauf, verständliche Informationen über den Nutzen und mögliche Nebenwirkungen der verschriebenen Medikamente zu bekommen.

11. Wenn Ihr Arzt Ihnen ein Rezept ausstellt, achten Sie darauf, daß auch Sie selbst es lesen können.

12. Lesen Sie medizinische Aufklärungsbogen gründlich. Unterschreiben Sie diese nicht, wenn Sie den Inhalt nicht verstehen. Fragen Sie nach.

13. Wenn eine Entlassung aus dem Krankenhaus ansteht, bitten Sie den Arzt, Ihnen den weiteren Behandlungsplan für zu Hause zu erläutern.

#### **Sprechen Sie Probleme deutlich an:**

14. Fragen Sie nach, wenn Sie ein Problem sehen oder Sorgen haben. Wenn Sie die Antwort nicht verstehen, fragen Sie erneut. Es ist Ihr Körper Sie haben das Recht dazu.

15. Machen Sie sich bemerkbar, wenn Sie das Gefühl haben mit einem anderen Patienten verwechselt worden zu sein oder ein falsches Medikament zu erhalten.

#### **Organisieren Sie sich Unterstützung und Beratung!**

16. Sorgen Sie dafür, daß Sie einen konkreten fachlichen Ansprechpartner haben, zum Beispiel Ihren Hausarzt, mit dem Sie alle Ihre Gesundheitsprobleme besprechen können.

17. Bitten Sie ggf. ein Familienmitglied oder einen Freund, sich als Vertreter Ihrer Interessen zur Verfügung zu stellen besonders, wenn es kompliziert wird, z.B. bei einem Krankenhausaufenthalt.

#### **Und zuletzt:**

18. Beachten Sie, daß "mehr Untersuchung" und "mehr Behandlung" nicht immer besser ist.

Nach: 20 Tips to Help Prevent Medical Errors. Patient Fact Sheet. AHRQ Publication No. 00-PO38, February 2000. Agency for Healthcare Research and Quality, Rockville, MD. <http://www.ahrq.gov/consumer/20tips.htm> (29.04.04), sowie: Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations: Speak Up! <http://www.jcaho.org/general+public/gp+speak+up/index.htm> (29.04.04)

Weitere Informationen für Patienten und Ärzte finden Sie unter [www.allgemeinmedizin.uni-frankfurt.de](http://www.allgemeinmedizin.uni-frankfurt.de)

**äzq Schriftenreihe**  
**Band 43**

**Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?**

Checkliste für Patientinnen und Patienten





# Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?

Checkliste für Patientinnen und  
Patienten

**Herausgeber:**

Bundesärztekammer und  
Kassenärztliche Bundesvereinigung

**Erarbeitet durch das ÄZQ**

**Im Auftrag von:**

Patientenforum  
Bundesärztekammer  
Kassenärztlicher Bundesvereinigung

**4. überarbeitete Auflage, 2015**

# Vorwort

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

sicher kennen Sie das: Sie müssen zum Arzt und wissen nicht so recht wohin. Ihre Ärztin oder Ihr Arzt soll fachlich kompetent und vertrauenswürdig sein. Mit Ihrem Anliegen möchten Sie ernst genommen werden und sich außerdem vom Praxisteam gut betreut fühlen. Es fällt jedoch schwer einzuschätzen, ob eine Arztpraxis diese Erwartungen auch erfüllen kann. Aus diesem Grund wurde die Checkliste „Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?“ entwickelt. Diese Broschüre kann Ihnen dabei helfen, die für Sie passende Praxis zu finden. Hier können Sie lesen, was Sie von einer guten Arztpraxis erwarten dürfen. Ob eine Ärztin oder ein Arzt tatsächlich „richtig“ für Sie ist, dafür ist letztlich die vertrauensvolle Beziehung entscheidend. Sie entsteht nicht durch Checklisten, sondern durch das respektvolle und offene Miteinander.

Dass sich gerade Einrichtungen der ärztlichen Selbstverwaltung mit diesem Thema befassen, kommt nicht von ungefähr. Die Bundesärztekammer und die Kassenärztliche Bundesvereinigung vertreten die Anliegen der deutschen Ärzteschaft. Als Ärztinnen und Ärzte fühlen wir uns vor allem dem Patientenwohl verpflichtet. „Arzt und Selbsthilfe im Dienste des Patienten“ – mit diesem Ziel wurde im Jahr 2000 das Patientenforum gegründet. Ihm gehören Selbsthilfedachverbände, die Bundesärztekammer und die Kassenärztliche Bundesvereinigung an. Gemeinsam die Patientenversorgung zu verbessern, ist eines der wichtigsten Anliegen des Patientenforums. Dazu gehört es auch, Sie bei der Suche nach einer guten Arztpraxis zu unterstützen. Wir freuen uns, wenn diese Broschüre Ihnen dabei helfen kann.



Prof. Dr. Frank Ulrich Montgomery



Dr. Andreas Gassen

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	2
Inhaltsverzeichnis .....	2
Ziel dieser Checkliste.....	4
Checkliste – im Überblick .....	5
Checkliste – ausführlich erklärt.....	7
Tipps und Ratschläge für Ihren Arztbesuch.....	27
Kleines Wörterbuch .....	32
Internetquellen und weitere Informationen .....	37
Impressum .....	45

## Allgemeiner Hinweise:

Fremdwörter und Fachbegriffe sind im angehängten Wörterbuch erklärt.

## Ziel dieser Checkliste

Diese Checkliste richtet sich an alle Patientinnen und Patienten, die sich fragen, was eine gute Arztpraxis ausmacht. Jeder Mensch hat dabei eigene Erwartungen oder Wünsche: Für manche stehen zum Beispiel eine leichte Erreichbarkeit und kurze Wartezeiten im Vordergrund, während für andere die Beteiligung an Behandlungsentscheidungen besonders wichtig ist. Manches steht Ihnen auch von Rechts wegen zu: zum Beispiel eine umfassende und verständliche Aufklärung sowie der Schutz Ihrer persönlichen Daten.

Wir haben in dieser Broschüre Merkmale zusammengestellt, die Ihnen dabei helfen können, für Ihre Bedürfnisse eine gute Arztpraxis auszuwählen. Aber auch wenn Sie eine hervorragende Arztpraxis gefunden haben: Vermutlich wird sie nicht allen Anforderungen der Checkliste gerecht. Denn hier beschreiben wir eine „ideale“ Arztpraxis – und die ist so selten wie jedes andere Ideal. Welche der beschriebenen Punkte für Sie dabei besonders wichtig sind, können nur Sie selbst entscheiden. Und danach sollten Sie eine Praxis auswählen. Darüber hinaus kann die Checkliste für Ärztinnen und Ärzte ein Anstoß sein, ihre Arbeit und ihre Patientenorientierung in der Praxis weiterzuentwickeln.

Außerdem erfahren Sie in dieser Broschüre, was Sie selbst tun können, damit Sie beim nächsten Arzttermin bestens vorbereitet sind. Wir haben auch wichtige Fragen, die im Verlauf eines Arzt-Patient-Gesprächs aufkommen können, für Sie zusammengestellt.

# Checkliste – im Überblick

Die Checkliste hilft Ihnen dabei, eine gute Arztpraxis zu finden, in der Sie sich fachlich gut aufgehoben und wohl fühlen. Jeder Mensch setzt dabei andere Schwerpunkte, je nachdem was ihm bei einem Arztbesuch am wichtigsten ist. Deshalb müssen nicht alle Punkte der Checkliste auf eine Praxis, die Sie persönlich als gut bewerten, zwingend zutreffen. Und: Einige Fragen können auch unbeantwortet bleiben. Wenn also die für Sie wichtigen Kriterien auf Ihre Ärztin oder Ihren Arzt zutreffen, dann haben Sie eine gute Praxis für sich gefunden.

Kriterien für eine gute Arztpraxis	trifft zu	trifft nicht zu
1. Kann ich die Praxis gut erreichen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Werde ich in der Praxis freundlich und respektvoll behandelt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Nimmt meine Ärztin/mein Arzt mich und mein Anliegen ernst?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Werden in der Praxis meine Persönlichkeit und meine Intimsphäre respektiert?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Erhalte ich eine verständliche und neutrale Aufklärung, Information und Beratung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Bekomme ich Hinweise auf weiterführende verlässliche Informationsquellen und Beratungsangebote?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Bezieht meine Ärztin/mein Arzt mich und meine Wünsche in alle Entscheidungen ein?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Akzeptiert meine Ärztin/mein Arzt, dass ich im Zweifelsfall eine zweite Meinung einholen möchte?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<b>Kriterien für eine gute Arztpraxis</b>	<b>trifft zu</b>	<b>trifft nicht zu</b>
9. Wird in der Praxis der Schutz meiner persönlichen Daten gewahrt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Kann ich erkennen, ob meine Ärztin/mein Arzt und das Mitarbeiterteam an Fortbildungsveranstaltungen und Qualitätsprogrammen teilnehmen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Wird in der Praxis auf möglichst große Sicherheit bei meiner Behandlung geachtet?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Erhalte ich ohne Probleme Zugang zu meinen Patientenunterlagen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Kooperiert die Praxis mit anderen Ärztinnen/Ärzten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# Checkliste – ausführlich erklärt

## 1 Kann ich die Praxis gut erreichen?

*Nicht nur die Art und Weise der Terminabstimmungen, sondern auch bauliche Voraussetzungen haben einen Einfluss darauf, wie gut Sie sich in einer Arztpraxis betreut fühlen. **Daher sollten Sie auf Folgendes achten:***

### Terminabstimmungen

- Das Praxisteam stimmt Termine mit Ihnen gemeinsam ab. Dabei wird Ihre persönliche und berufliche Situation berücksichtigt.
- Bei der Terminvereinbarung erhalten Sie Auskunft über die Erreichbarkeit der Praxis oder besondere Parkmöglichkeiten.
- In dringenden Erkrankungs- oder in Notfällen erhalten Sie kurzfristig einen Termin.
- Wenn Sie aufgrund Ihrer Erkrankung oder wegen eines Medikaments regelmäßig untersucht werden müssen, achtet das Praxisteam darauf, dass Sie die Termine wahrnehmen oder erinnert Sie daran.
- Sofern Sie es wünschen, erinnert Sie die Arztpraxis an anstehende Impfungen oder Vorsorge- und Früherkennungsmaßnahmen.

### Erreichbarkeit und Praxiszugang

- Die Praxis ist telefonisch gut erreichbar.
- Außerhalb der Praxiszeiten läuft ein Anrufbeantworter. Der Ansagetext weist zum Beispiel auf Öffnungszeiten, Notdienste oder Vertretungen im Urlaub, am Wochenende und in der Nacht hin.
- Falls Sie auf den Anrufbeantworter sprechen, werden Sie zurückgerufen.

- Nach Eingriffen, die in der Praxis durchgeführt wurden, erhalten Sie eine Notfall-Rufnummer.
- Die Arztpraxis ist leicht zugänglich: Es gibt behinderten- und rollstuhlgerechte Zugänge zu den Räumen und Sanitäranlagen.
- Das Praxisteam ist Ihnen behilflich, wenn Sie wegen körperlicher oder anderer Einschränkungen Unterstützung benötigen.
- Alle Untersuchungs- und Behandlungsräume sind gut verständlich sowie leserlich und kontrastreich ausgeschildert.
- Bei schwerwiegenden Erkrankungen oder bei Bedarf führt Ihre Ärztin oder Ihr Arzt Hausbesuche durch.

## 2 Werde ich in der Praxis freundlich und respektvoll behandelt?

*Wenn Sie allen Menschen in der Praxis freundlich und respektvoll begegnen, dürfen Sie das auch von Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt und dem Mitarbeiterteam erwarten. **Daher sollten Sie auf Folgendes achten:***

### Respekt

- Der Umgang mit Ihnen ist respektvoll, höflich und freundlich.
- Im Behandlungszimmer werden Sie mit Ihrem Namen angesprochen.
- Ihr Gegenüber lässt Sie ausreden, wenn Sie eine Frage oder ein Anliegen haben.
- Innerhalb einer Praxis mit mehreren Ärztinnen und Ärzten wird Ihre Entscheidung respektiert, von wem Sie behandelt werden möchten. Sie haben ein Recht auf freie Arztwahl.

## Termine und Wartezeiten

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt hält vereinbarte Termine möglichst ein.
- Falls ein Termin nicht eingehalten werden kann, informiert Sie das Praxisteam im Vorfeld rechtzeitig.
- Wartezeiten werden kurz gehalten.
- Über unvorhergesehene Wartezeiten erhalten Sie rechtzeitig und angemessen Bescheid. Als besonderer Service besteht das Angebot, die Praxis noch einmal für Besorgungen zu verlassen und später zurückzukommen.

## Gleichbehandlung

- Es gibt keine Unterschiede in der Behandlung von Kassenpatientinnen oder -patienten und Privatversicherten.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt und das Mitarbeiterteam behandeln alle Menschen gleich, unabhängig von: einer Behinderung oder einer Krankheit, dem Geschlecht, dem Alter, der Hautfarbe, der Sprache, der Heimat und der Herkunft, dem Glauben sowie religiösen oder politischen Anschauungen.

## Unterstützung

- Bei Bedarf erhalten Sie in der Praxis Hilfe beim Ausfüllen von Formularen, zum Beispiel bei Anträgen an Kostenträger, bei Überweisungen oder bei Widersprüchen.

## Umgang mit Hinweisen und Kritik

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt und das Team stehen Ihren Anregungen und Beschwerden aufgeschlossen gegenüber, wenn Sie diese sachlich vorbringen.

### 3 Nimmt meine Ärztin/mein Arzt mich und mein Anliegen ernst?

*Viele Menschen erleben Krankheit als eine schwierige und belastende Situation. Sie wünschen sich deshalb eine fachlich kompetente Vertrauensperson, die Sie und Ihr Anliegen ernst nimmt. **Daher sollten Sie auf Folgendes achten:***

#### Zuhören und Zuwendung

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt hört Ihnen gut zu, nimmt Ihre Fragen, Sorgen und Wünsche ernst und geht darauf ein.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt nimmt sich ausreichend Zeit für Befragung, Untersuchung, Beratung und Behandlung.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt beantwortet Ihre Fragen ausführlich und gibt Ihnen das Gefühl, alles ansprechen zu können.
- Während Sie im Behandlungsraum sind, werden Störungen, etwa durch Telefonate oder Ähnliches, möglichst vermieden.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt ist einfühlsam und Ihnen zugewandt, wenn Sie über Ihre Beschwerden berichten.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt erkundigt sich nach möglichen Auswirkungen Ihrer Erkrankung auf Ihre Lebensqualität sowie auf Ihre persönliche und berufliche Situation.

## Aktives Nachfragen

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt fragt Sie regelmäßig nach Ihrem Befinden und führt notwendige Nachuntersuchungen von sich aus durch.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt erkundigt sich, ob und wie Medikamente, Krankengymnastik oder andere Therapien beziehungsweise Empfehlungen gewirkt haben. Sie/er fragt nach, ob und welche Nebenwirkungen in welcher Stärke aufgetreten sind.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt erkundigt sich nach Entwicklungen im Krankheitsverlauf.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt fragt bei der Verordnung oder Verabreichung eines Medikaments, ob Sie weitere verschriebene oder selbst gekaufte Mittel einnehmen. Zudem fragt sie/er nach Ihrem Medikationsplan und nach bekannten Allergien oder Unverträglichkeiten oder prüft Ihre Patientenakte nach diesen Angaben.

## Umgang mit Ihren Anliegen

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt spricht nicht nur mit Ihnen, sondern untersucht Sie auch körperlich.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt bespricht Ihre gesundheitlichen Probleme ausführlich mit Ihnen und versucht, gemeinsam mit Ihnen die bestmögliche Lösung zu finden.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt informiert sich vor dem Gespräch anhand Ihrer Krankenakte, was sie/er mit Ihnen bei den vorherigen Terminen besprochen hat.

## 4 Werden in der Praxis meine Persönlichkeit und meine Intimsphäre respektiert?

*Bei einem Arztbesuch geben Sie viel von Ihrer Persönlichkeit und Ihrer Intimsphäre preis und werden damit verletztlich. Sie haben ein Recht auf die Wahrung Ihrer Intimsphäre und die Beachtung Ihres Schamgefühls. **Daher sollten Sie auf Folgendes achten:***

### Rücksicht auf Ihre Persönlichkeit

- Sie fühlen sich in der Praxis in Ihrer Persönlichkeit respektiert.
- Ihre kulturellen, religiösen und persönlichen Einstellungen sowie Ihre Bekleidungsformen werden in der Praxis geachtet.

### Anwesenheit anderer Personen

- Im Sprechzimmer befinden sich nur: die Ärztin oder der Arzt, unerlässliche Assistenz oder eine Begleitperson Ihres Vertrauens. Die helfende Person wird Ihnen im Vorfeld vorgestellt.
- Der Raum wird während der Untersuchung oder der Behandlung nicht von anderen Personen betreten.

### Vor und nach der Untersuchung

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt begrüßt Sie, bevor Sie sich für eine Untersuchung entkleiden müssen.
- In jedem Behandlungs- und Untersuchungsraum gibt es einen abgetrennten oder blickgeschützten Bereich zum Entkleiden und Anziehen.
- Wenn Sie entkleidet sind, können Sie in einem blickgeschützten Bereich auf den Beginn der Untersuchung oder Behandlung warten.

- Nach der Untersuchung können Sie sich sofort wieder anziehen. Erst danach werden die Ergebnisse der Untersuchung besprochen.

## 5

### Erhalte ich eine verständliche und neutrale Aufklärung, Information und Beratung?

*Ärztinnen und Ärzte sind verpflichtet, Sie über Ihre Erkrankung und über alle für Ihren Fall in Frage kommenden Untersuchungs- und Behandlungsmöglichkeiten umfassend und rechtzeitig zu informieren sowie aufzuklären<sup>1</sup>. Sie sollen Sie verständlich und so rechtzeitig informieren, dass Sie in Ruhe eine Entscheidung treffen können. Sie können auf Information und Aufklärung ausdrücklich verzichten. Daneben müssen Ärztinnen und Ärzte Sie über Kosten von Gesundheitsleistungen (sogenannte IGeL, siehe Seite 16), die Sie vielleicht selbst tragen müssen, informieren<sup>1</sup>. Die Aufklärung und Informationen sollten zudem nicht nur für Sie verständlich, sondern auch auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt sein.*

*Außerdem ist es wichtig, dass Ärztinnen und Ärzte Sie unabhängig von eigenen Interessen und Interessen Dritter informieren. Denn: Werbung ist zwar heutzutage allgegenwärtig – in eine Praxis gehört sie allerdings nicht; schließlich geht es um Ihre Gesundheit und nicht um den Verkauf von medizinischen Leistungen und Mitteln. **Daher sollten Sie auf Folgendes achten:***

### Individuell aufklären und informieren

- Für manche Menschen kann das Gespräch mit einer Ärztin oder einem Arzt schwierig sein, beispielsweise bei einer Hörschädigung oder bei geringen Deutschkenntnissen<sup>2</sup>. Alle Praxismitglieder bemühen sich daher, dass Sie alles verstehen.

<sup>1</sup> Die Informationspflichten und die Aufklärungspflichten sind in § 630c und § 630e des deutschen Bürgerlichen Gesetzbuchs festgeschrieben (mehr zum Patientenrechtegesetz auf Seite 35).

<sup>2</sup> In der Begründung zum Patientenrechtegesetz heißt es hierzu, dass die Aufklärung für Patientinnen und Patienten verständlich sein muss.

- Die Aufklärung muss mündlich vorgenommen werden. Ergänzend können Sie auch schriftliche Informationsmaterialien erhalten.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt schlägt Ihnen vor, eine Begleitperson hinzuzuziehen.
- In der Arztpraxis erhalten Sie bei Bedarf fremdsprachiges Informationsmaterial.

## Umfassend, neutral und verständlich informieren, aufklären und beraten

- Wenn Sie grundsätzlich über manche Dinge nicht informiert und aufgeklärt werden wollen, respektiert das Ihre Ärztin oder Ihr Arzt.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt erklärt Ihnen verständlich, welche Diagnose bei Ihnen gestellt wurde. Wenn es sich anbietet, nutzt sie/er dabei Abbildungen oder Grafiken.
- Sie erhalten Informationen zu möglichen Krankheitsursachen oder -anzeichen. Auch über den weiteren Verlauf Ihrer Krankheit und über mögliche Folgen für Ihre Lebensqualität und -umstände werden Sie aufgeklärt.
- Wenn nötig, spricht Ihre Ärztin oder Ihr Arzt mit Ihnen über eine Umstellung des Lebensstils.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt stellt Ihnen alle in Frage kommenden Untersuchungs- und Behandlungsmöglichkeiten sachlich und verständlich vor.  
Zum Beispiel:
  - Welche Möglichkeiten (Art und Umfang) gibt es?
  - Was wird jeweils genau gemacht?
  - Wie wird es gemacht?
  - In welchem Rahmen wird es gemacht?
  - Welche Folgen hat die Maßnahme?
  - Gibt es Alternativen?
  - Wie geeignet ist die jeweilige Methode?

- Wie notwendig oder dringlich ist die Untersuchung oder die Behandlung?
- Wie sind die jeweiligen Erfolgsaussichten?
- Wirkungsweise, Nutzen, Risiken und Nebenwirkungen der vorgeschlagenen Untersuchungs- und Behandlungsmöglichkeiten werden Ihnen nachvollziehbar erläutert.
- Sie bekommen Hinweise, ob und wie Sie Nebenwirkungen vermeiden können und was Sie tun sollten, falls welche auftreten.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt legt Ihnen dar, wenn der Nutzen oder die Risiken einer Untersuchungs- oder Behandlungsmethode noch nicht wissenschaftlich untersucht oder sicher nachgewiesen wurden.
- Zudem erklärt Ihnen Ihre Ärztin oder Ihr Arzt, welche Auswirkungen die empfohlenen Untersuchungs- oder Behandlungsmöglichkeiten auf Ihre Lebensqualität und Ihren Alltag haben können.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt erläutert Ihnen, welche Folgen es hätte, wenn Sie nicht behandelt würden.

## Übermittlung von Informationen

- Die Praxis informiert Sie auf einem zuverlässigen Weg über ein Untersuchungsergebnis; auch wenn dieses unauffällig ist.
- Sie können sich telefonisch über dringende medizinische Fragen informieren oder sich nach Befunden erkundigen. Die Befunde und Konsequenzen daraus sollten Sie jedoch in einem persönlichen Gespräch in der Praxis besprechen.
- Die Praxis gibt Ihnen eine schriftliche Übersicht über die verordneten Medikamente mit (Medikationsplan). Eine solche Übersicht ist besonders wichtig, wenn mehrere Ärztinnen oder Ärzte an Ihrer Behandlung beteiligt sind.

- Sie erhalten außerdem Hinweise zur Einnahme oder zur Anwendung der verschriebenen Medikamente, zum Beispiel zur Dosierung oder Dauer der Anwendung.

## Information zur Finanzierung

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt erläutert Ihnen, welche Kosten für Untersuchungen, Behandlungen oder Hilfsmittel von Ihrer Krankenkasse nur teilweise oder gar nicht übernommen werden und welche Kosten Ihnen voraussichtlich entstehen können.

## Informationen zu Individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL)<sup>3</sup>

- Wenn Ihnen Ihre Ärztin oder Ihr Arzt eine IGeL empfiehlt, erläutert sie/er Ihnen, warum diese für Sie von Nutzen sein kann.
- Bei IGeL informiert Sie Ihre Ärztin oder Ihr Arzt vorher mündlich und schriftlich über den Nutzen und mögliche Risiken. Außerdem erhalten Sie Auskunft über die genaue Höhe der auf Sie zukommenden Kosten sowie die Zahlungsweise.
- Wenn eine IGeL durchgeführt werden soll, schließt Ihre Ärztin oder Ihr Arzt mit Ihnen einen schriftlichen Behandlungsvertrag ab.
- Für den Fall, dass Sie nicht über IGeL-Angebote beraten werden wollen oder eine vorgeschlagene IGeL ablehnen, respektiert Ihre Ärztin oder Ihr Arzt Ihre Entscheidung.

## Prüfen, ob Sie alles verstanden haben

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt fragt nach, ob Sie alle Erläuterungen verstanden haben.

---

<sup>3</sup> IGeL sind ärztliche Leistungen, die von der gesetzlichen Krankenkasse nicht finanziert werden und daher von den Versicherten selbst bezahlt werden müssen (siehe „Kleines Wörterbuch“ ab Seite 32). Einen Ratgeber zu IGeL für Patientinnen und Patienten können Sie sich unter [www.igel-check.de](http://www.igel-check.de) kostenlos herunterladen.

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt ermutigt Sie, auch selbst Fragen zu stellen.
- Wenn Sie etwas vergessen haben, können Sie das beim nächsten Termin nochmals erfragen. Ihre Ärztin oder Ihr Arzt hat dafür Verständnis.

## 6 Bekomme ich Hinweise auf weiterführende verlässliche Informationsquellen und Beratungsangebote?

*Niemand kann sich alles merken, was während eines Arzttermins besprochen wird. Viele Fragen kommen erst nach dem Verlassen der Praxis auf. Besonders bei chronischen oder schwerwiegenden Krankheiten wollen Sie sich genauer informieren. Manche Erkrankungen werfen auch Fragen zur Rehabilitation oder zu Sozialleistungen auf. Deshalb ist es hilfreich, wenn Sie Hinweise auf weitere verlässliche Informationen in einer Arztpraxis bekommen, wie etwa auf qualitätsgesicherte Internetangebote oder Patientenleitlinien. **Daher sollten Sie auf Folgendes achten:***

### Weiterführende verlässliche Informationen

- Wichtige Informationen zu allgemeinen Gesundheitsfragen oder zu Ihrer Erkrankung gibt Ihre Ärztin oder Ihr Arzt Ihnen schriftlich mit.
- In der Praxis erhalten Sie Hinweise, wo Sie weitere seriöse Informationen zu Ihrer Erkrankung und deren Behandlung erhalten können. Weiterführende Informationsquellen, wie Beratungseinrichtungen, Selbsthilfekontaktstellen oder Ärzteorganisationen, finden Sie ab Seite 37.

### Adressen von Anlaufstellen

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt klärt Sie über Anlaufstellen der Selbsthilfe und Patientenberatung auf. Bei Bedarf

erhalten Sie in Ihrer Praxis Kontaktadressen oder Hinweise auf die jeweiligen Internetseiten.

- In der Praxis ist Informationsmaterial erhältlich, welche Selbsthilfeorganisationen und -kontaktstellen oder Beratungsangebote in Ihrer Nähe sind.

## Schulungen

- Für einige chronische Erkrankungen gibt es spezielle Schulungsprogramme für Patientinnen und Patienten, zum Beispiel für Diabetes oder Asthma. Wenn Sie von einer solchen Erkrankung betroffen sind, weist Ihre Ärztin oder Ihr Arzt Sie auf solche Schulungen hin oder klärt Sie über Möglichkeiten auf, wo Sie an derartigen Schulungen teilnehmen können.

## 7 Bezieht meine Ärztin/mein Arzt mich und meine Wünsche in alle Entscheidungen ein?

*Sie haben nach sorgfältiger Aufklärung das Recht, über Art und Umfang einer medizinischen Behandlung selbst zu bestimmen. Dabei spielen Ihre persönlichen Bedürfnisse und Lebensumstände eine wichtige Rolle. Sie können also selbst entscheiden, ob eine Untersuchung oder Behandlung durchgeführt wird oder nicht. Außerdem haben Sie das Recht, sich auch gegen einen ärztlichen Rat zu entscheiden. **Daher sollten Sie auf Folgendes achten:***

## Gemeinsam entscheiden

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt fragt Sie, welche Erwartungen, persönlichen Wertvorstellungen und Wünsche Sie selbst an eine Behandlung haben. Diese werden ernst genommen.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt klärt mit Ihnen ab, ob und wie Sie an Entscheidungen über Untersuchungen und Behandlungen beteiligt werden möchten.

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt motiviert Sie dazu, Entscheidungen über erforderliche Maßnahmen gemeinsam zu treffen.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt respektiert es aber auch, wenn Sie eine Entscheidung alleine treffen möchten.
- Wenn Sie eine Entscheidung lieber Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt überlassen möchten, wird Ihnen die Vorgehensweise trotzdem verständlich erklärt und begründet. Bei der Entscheidung werden Ihre Vorstellungen, Ängste, Wünsche und Bedürfnisse berücksichtigt.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt erkundigt sich, ob Ihre persönlichen Lebensumstände oder Ihr Beruf eine Behandlungsmethode auch zulassen.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt akzeptiert es, wenn Sie einem Behandlungsvorschlag nicht zustimmen oder Bedenken in Bezug auf die ärztliche Empfehlung äußern.
- Sie haben nicht den Eindruck, in eine bestimmte Richtung gedrängt zu werden, wenn Entscheidungen über Untersuchungen oder Behandlungen anstehen.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt lässt Ihnen – wenn das möglich ist – ausreichend Bedenkzeit bei wichtigen Entscheidungen.
- Manchmal kann es sinnvoll sein, eine gewisse Zeit abzuwarten, bevor mit einer Behandlung begonnen wird. In manchen Fällen ist eine Behandlung auch nicht erforderlich. Wenn das zutrifft, erklärt Ihre Ärztin oder Ihr Arzt Ihnen das so, dass Sie nicht das Gefühl haben, es wird nichts für Ihre Gesundheit getan.
- Wenn Sie es wünschen, können Sie Familienangehörige oder enge Vertraute in eine Beratung und/oder Aufklärung einbeziehen.

## 8 Akzeptiert meine Ärztin/mein Arzt, dass ich im Zweifelsfall eine zweite Meinung einholen möchte?

*Sie haben das Recht, sich eine zweite Meinung bei einer anderen Ärztin oder einem anderen Arzt einzuholen. **Daher sollten Sie auf Folgendes achten:***

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt empfindet es nicht als Vertrauensbruch, wenn Sie im Falle von Unsicherheiten eine weitere Meinung haben möchten.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt hat Verständnis dafür, dass Sie für Entscheidungen mit weitreichenden Folgen eine weitere Meinung einholen wollen und unterstützt Ihr Anliegen. Das heißt auch, dass Sie problemlos Zugang zu Ihren Patientenunterlagen erhalten (mehr dazu ab Seite 24).
- Bei schweren Entscheidungen oder im Falle ernster Erkrankungen, die für Sie mit erheblichen Konsequenzen verbunden sind, bietet Ihre Ärztin oder Ihr Arzt Ihnen an, eine zusätzliche Meinung einzuholen.

## 9 Wird in der Praxis der Schutz meiner persönlichen Daten gewahrt?

*Informationen, die Sie Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt geben und persönliche Daten, die auf dieser Grundlage erhoben und gespeichert werden, müssen vertraulich behandelt werden und geschützt sein. Sie dürfen nicht an unbefugte Dritte weitergegeben werden. **Daher sollten Sie auf Folgendes achten:***

### Schutz Ihrer Angaben und Daten

- Der Empfangs- oder Anmeldebereich in der Praxis ist so gestaltet, dass andere Personen möglichst nicht mithören oder mitlesen können.

- Bei der Anmeldung wird darauf geachtet, dass andere Personen keine Angaben zum Anlass Ihres Besuchs und dem Erkrankungsgrund erfahren.
- Gespräche im Rahmen der Untersuchung oder der Behandlung finden in Räumen statt, in denen keine fremden Personen mithören können.
- Bei telefonischen Auskünften werden Sie nach Ihrem vollständigen Namen oder Ihrer Versichertennummer gefragt. So wird beispielsweise sichergestellt, dass Informationen nicht an fremde Personen gegeben werden.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt und das Mitarbeiterteam geben Dritten am Telefon nur Auskunft, wenn zweifelsfrei feststeht, dass die nachfragende Person dazu berechtigt ist. Sie vergewissern sich, ob Ihre schriftliche Einwilligung vorliegt.

## Schutz der Daten anderer Personen

- Die Praxis bemüht sich ebenfalls um den Schutz der Daten anderer Personen. Zum Beispiel:
  - Am Empfangstresen können Sie die Unterlagen von anderen Personen nicht einsehen. Auch Gespräche, die Sie nicht betreffen, können Sie dort nicht mithören.
  - Sie warten nicht alleine in Behandlungsräumen, in denen Sie Einblick in die Krankenakten anderer Personen oder den Computerbildschirm haben können.
  - Das Praxisteam spricht im Beisein von Patientinnen oder Patienten nicht namentlich über andere Personen, zum Beispiel über Befunde oder Diagnosen.
- Rezepte und Formulare werden in der Praxis nicht offen und frei zugänglich für andere Personen aufbewahrt.

## 10

### Kann ich erkennen, ob meine Ärztin/ mein Arzt und das Mitarbeiterteam an Fortbildungsveranstaltungen und Qualitätsprogrammen teilnehmen?

*Ärztinnen und Ärzte müssen sich auf ihrem Fachgebiet regelmäßig fortbilden. Dadurch eignen sie sich neues Wissen und Fähigkeiten an. Außerdem sind – laut Festlegungen im Sozialgesetzbuch – Vertragsärztinnen oder -ärzte und medizinische Versorgungszentren dazu verpflichtet, in ihren Einrichtungen ein Qualitätsmanagement einzuführen und weiter zu entwickeln sowie an Maßnahmen der Qualitätssicherung teilzunehmen. Weiterhin müssen Ärztinnen und Ärzte eine Genehmigung zur Abrechnung von qualitätsgesicherten Leistungen haben, zum Beispiel für Ultraschall. **Daher sollten Sie auf Folgendes achten:***

## Qualifikation und Fortbildung

- Informationen über die Qualifikationen der Praxismitglieder, zum Beispiel Spezial- oder Zusatzweiterbildungen, sind ersichtlich.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt und das Mitarbeiterteam nehmen regelmäßig an Fortbildungen teil. Auf Nachfrage oder im Wartezimmer, zum Beispiel in einer Praxisbroschüre oder durch Aushänge, können Sie mehr dazu erfahren.

## Hinweise auf Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung

- Ihre Meinung ist der Praxis wichtig: Sie werden zu Ihrer Zufriedenheit mit der Praxis befragt und haben die Möglichkeit, Beschwerden und Anregungen zu äußern.
- Die Arztpraxis nimmt an einem Qualitätsprogramm teil. Beispiele dafür sind: Programme zum Qualitätsmanagement, zur Versorgung chronisch Kranker (wie etwa Disease-Management-Programme, DMP)

oder der Hausarzt-zentrierten Versorgung sowie Maßnahmen zur Qualitätssicherung (zum Beispiel zum ambulanten Operieren).

- Die Qualität der Arztpraxis wurde geprüft oder zertifiziert. Das erkennen Sie an einem entsprechenden Aushang.

## Aktueller Wissensstand

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt kann Ihre Frage nach dem neuesten Stand der Forschung bezüglich Ihrer Erkrankung beantworten.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt kennt die Empfehlungen zur Behandlung und Versorgung Ihrer Krankheit, die auf dem aktuellen medizinischen Wissensstand beruhen. Behandlungsempfehlungen sind in medizinischen Leitlinien zu finden, die häufig auch als Patientenversionen erhältlich sind.
- Wenn Ihre Ärztin oder Ihr Arzt Ihre Frage nicht sofort beantworten kann, so versucht sie/er, eine Antwort für Sie bis zum nächsten Termin zu finden.

### **11** Wird in der Praxis auf möglichst große Sicherheit bei meiner Behandlung geachtet?

Ihre Sicherheit ist ein wichtiges Gut. Deshalb sollten Ärztinnen oder Ärzte alles nur Mögliche unternehmen, um zum Beispiel Fehldiagnosen oder Verwechslungen zu vermeiden oder rechtzeitig zu erkennen und somit vermeidbare Schäden abzuwenden. ***Daher sollten Sie auf Folgendes achten:***

## Maßnahmen zur Patientensicherheit

- Obwohl alle Personen, die in der Praxis tätig sind, sorgfältig arbeiten, kann es zu Verwechslungen oder Fehlern kommen. Maßnahmen zu deren Vermeidung sind unter anderem:

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt vergewissert sich, dass Sie alle Informationen richtig verstanden haben – zum Beispiel, indem Sie selbst mit eigenen Worten wiederholen sollen, was gesagt wurde.
  - Vor der Verabreichung von Medikamenten sowie vor Impfungen, Untersuchungen oder Behandlungen fragen Ihre Ärztin oder Ihr Arzt und die medizinischen Fachangestellten beispielsweise nach Ihrem vollständigen Namen, Geburtsdatum und vielleicht nach Ihrer Erkrankung.
  - Alle Dokumente, die in Ihrer Praxis ausgefertigt und herausgegeben werden, sind leserlich und verständlich.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt und das Mitarbeiterteam desinfizieren sich vor jedem Patientenkontakt die Hände.

## 12 Erhalte ich ohne Probleme Zugang zu meinen Patientenunterlagen?

*Sie dürfen und sollen über Ihre Erkrankung und deren Behandlung Bescheid wissen. Sie haben das Recht auf Einsichtnahme in Ihre Patientenakte. Es kann auch der Fall sein, dass Sie Befunde und Unterlagen aus der Praxis für eine andere Arztpraxis oder eine Klinik brauchen. **Daher sollten Sie auf Folgendes achten:***

### Einsichtnahme

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt ermöglicht Ihnen auf Verlangen den Einblick in Ihre Patientenunterlagen<sup>4</sup>. In Ausnahmefällen kann die Einsicht eingeschränkt sein, nämlich wenn erhebliche therapeutische Gründe oder sonstige erhebliche Rechte Dritter dem entgegenstehen.
- Auf Ihren Wunsch hin stellt Ihnen Ihre Praxis eine Patientenquittung aus. Auf dieser sind die erbrachten

<sup>4</sup> Nach § 630g des Bürgerlichen Gesetzbuches haben Patientinnen und Patienten das Recht, in ihre Patientenakte einzusehen (siehe Seite 35 zum Patientenrechtegesetz).

ärztlichen Leistungen und deren Kosten verständlich für Sie zusammengestellt.

## Mitnahme

- Wenn Sie es wünschen, erhalten Sie eine Kopie oder eine elektronische Abschrift Ihrer Patientenakte. Die entstandenen Kosten müssen Sie jedoch selbst tragen.
- Um Doppeluntersuchungen zu vermeiden, können Sie sich Ihre Röntgenbilder in der Praxis ausleihen.
- Auf Wunsch erhalten Sie einen zusammenfassenden Arztbrief mit allen Fakten, die in Zusammenhang mit Ihrer Erkrankung wesentlich sind. Das kann wichtig sein, wenn Sie eine längere Urlaubsreise machen und am Urlaubsort ärztliche Hilfe benötigen. Diese Leistung ist gebührenpflichtig.

## 13 Kooperiert die Praxis mit anderen Ärztinnen/Ärztinnen?

*Manchmal ist es notwendig, dass sich Ihre Ärztin oder Ihr Arzt mit anderen Kolleginnen oder Kollegen abstimmt. **Daher sollten Sie auf Folgendes achten:***

## Kooperation

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt macht Ihnen deutlich, in welchen Fällen Kolleginnen oder Kollegen über einen größeren Erfahrungsschatz oder eine spezialisiertere Ausbildung verfügen.

## Überweisung und Einweisung

- Wenn Sie eine Überweisung wünschen, unterstützt Sie Ihre Ärztin oder Ihr Arzt darin.
- Bei einer Überweisung oder einer Einweisung in ein Krankenhaus leitet die Praxis alle wichtigen Informationen weiter: Ihre Ärztin oder Ihr Arzt übermittelt

zeitnah Ihren Arztbrief an die jeweilige Praxis oder stationäre Einrichtung. Sie werden darüber in Kenntnis gesetzt.

- Untersuchungsbefunde, die von anderen Praxen erstellt wurden, bespricht Ihre Ärztin oder Ihr Arzt im gegebenen Fall mit den Kolleginnen oder Kollegen.

# Tipps und Ratschläge für Ihren Arztbesuch

Sie können durch eine gute Vorbereitung und eigenes Zutun viel dazu beitragen, dass Ihr nächster Arztbesuch zu Ihrer Zufriedenheit verläuft. Wir haben hier Tipps für Sie zusammengestellt.

## Vor Ihrem Arztbesuch

- Stellen Sie eine Liste aller Medikamente, die Sie momentan einnehmen, zusammen. Auf diese Liste gehören neben Tabletten auch Sprays, Tropfen oder Salben. Sie können auch einfach die Medikamentenpackungen mitnehmen.
- Vermerken Sie selbst gekaufte Mittel auf der Liste, wie etwa Nahrungsergänzungsmittel oder pflanzliche Präparate.
- Schreiben Sie alle anderen Behandlungen auf, die Sie derzeit erhalten, wie beispielsweise Physiotherapie.
- Wenn Sie bereits Befunde von einer anderen Praxis haben, nehmen Sie diese mit. Dazu gehören auch medizinische Unterlagen wie zum Beispiel Röntgenpass, Impfpass oder Medikationsplan.
- Vergessen Sie nicht, Ihre Versichertenkarte oder Ihren Überweisungsschein einzupacken.
- Überlegen Sie sich, ob Sie eine vertraute Person mitnehmen möchten. Teilen Sie dem Praxisteam mit, wenn eine weitere Person beim Termin dabei sein wird.
- Schreiben Sie sich zu Hause Fragen auf, die Sie Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt stellen möchten. Dann vergessen Sie später nichts.
- Weisen Sie die Praxis darauf hin, wenn Sie während Ihres Arztbesuchs Unterstützung benötigen, zum Beispiel aufgrund einer Behinderung.

- Wenn Sie einen Arzttermin nicht wahrnehmen können, informieren Sie das Praxisteam darüber rechtzeitig. So kann der Ablauf in der Praxis besser organisiert werden.
- Kommen Sie möglichst pünktlich in die Praxis. Das hilft dem Praxisteam, Wartezeiten für andere Patientinnen und Patienten kurz zu halten.

## Während des Arztbesuchs

- Respekt und ein freundlicher Umgang sollte für Sie selbstverständlich sein.
- Sie selbst können dazu beitragen, dass Ihre Daten in der Praxis geschützt sind. Achten Sie zum Beispiel darauf, dass andere Patientinnen und Patienten Ihre vertraulichen Gespräche nicht mithören können.
- Sie machen es Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt leichter, wenn Sie gleich zum Punkt kommen und Ihr Anliegen ohne Umschweife beschreiben.
- Geben Sie Ihre aktuellen Beschwerden, Vorbehandlungen oder Vorerkrankungen genau an.
- Beschreiben Sie Ihre Lebensumstände und Gewohnheiten.
- Falls ernsthafte Erkrankungen in Ihrer Familie vorkommen, informieren Sie Ihre Ärztin oder Ihren Arzt darüber. Beispiele dafür sind: Bluthochdruck, Herz-Kreislauf-Erkrankungen oder Krebserkrankungen.
- Teilen Sie Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt mit, ob Sie an Allergien oder Unverträglichkeiten leiden.
- Erzählen Sie Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt, wenn Sie etwas in Zusammenhang mit Ihrer Erkrankung bedrückt, besorgt oder unsicher macht.
- Sagen Sie sofort, wenn Sie etwas nicht verstanden haben.
- Entscheiden Sie gemeinsam mit Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt über das, was zu tun ist.

- Scheuen Sie sich nicht, Ihre Ärztin oder Ihren Arzt anzusprechen, wenn Sie glauben, dass ein Fehler passiert ist. Zum Beispiel, wenn Sie meinen, mit einer anderen Person verwechselt worden zu sein oder dass Ihnen ein falsches Medikament verschrieben oder verabreicht wurde.

### Ehe Sie sich für eine Untersuchung oder eine Behandlung entscheiden:

- Nehmen Sie sich Bedenkzeit, sofern nicht medizinische Gründe dagegen sprechen.
- Holen Sie bei schwerwiegenden Entscheidungen eine Zweitmeinung ein.
- Ziehen Sie eine vertraute Person hinzu, wenn Sie das möchten.
- Tauschen Sie sich mit anderen Betroffenen aus. Lassen Sie sich deren Erfahrungen schildern.

Wenn Sie etwas nicht verstanden haben oder Ihnen etwas unklar ist, trauen Sie sich nachzufragen. Nachfolgend finden Sie eine Liste mit möglichen Fragen für Ihr nächstes Arztgespräch. Diese Fragen können Ihnen helfen, wichtige Punkte in der Praxis anzusprechen. Am besten schreiben Sie sich im Vorfeld Ihre speziellen Fragen auf, damit Sie später beim Arzttermin nichts vergessen.

### Zu den Untersuchungsmöglichkeiten

- Welche Untersuchungsmöglichkeiten gibt es?
- Welche Untersuchungsmethoden kommen für mich und mein Gesundheitsproblem in Frage?
- Welchen Nutzen hat die Untersuchung? Ist er wissenschaftlich belegt?
- Was sind die Vor- und Nachteile der Untersuchungsmethoden?
- Welche Risiken oder Komplikationen können bei der Untersuchung auftreten?
- Sind Vorbereitungen für diese Untersuchung notwendig?
- Welche Folgen hat es, wenn diese Untersuchung nicht durchgeführt wird?
- Wird die Untersuchung von meiner Krankenkasse erstattet oder muss ich die Kosten dafür selbst tragen? Gibt es vielleicht eine ähnliche Untersuchung, die meine Krankenkasse bezahlt?

- Wann erhalte ich meine Untersuchungsergebnisse?
- Welche Konsequenzen kann das Untersuchungsergebnis haben?
- Sind danach zusätzliche Untersuchungen notwendig?

### Zu Ihrer Erkrankung

- Was habe ich? Wie lautet meine Diagnose?
- Was hat meine Erkrankung verursacht?
- Muss ich jetzt überhaupt behandelt werden, oder reicht es, den weiteren Verlauf zu beobachten?
- Was kann ich selbst tun, um meine Gesundheit zu verbessern?
- Welche gesundheitlichen Folgen kann meine Erkrankung haben?
- Wie erkenne ich, wenn sich meine Beschwerden verschlimmern?
- Was muss ich tun, wenn sich meine Beschwerden verschlechtern?
- Was kann ich selbst tun, damit die Erkrankung nicht wiederkommt?
- Was müssen Partner, Angehörige und Familie über meine Erkrankungen wissen?
- Wo finde ich verlässliches Informationsmaterial, Broschüren oder Internetseiten zu meiner Erkrankung?
- Welche sozialen Hilfen, Rehabilitationsleistungen oder weitere Unterstützungsmöglichkeiten gibt es?

### Zu den Behandlungsmöglichkeiten

- Welche Behandlungsmöglichkeiten gibt es?
- Welche Behandlungen kommen für mich in Frage?
- Welches Ziel und welchen Nutzen haben die Behandlungen?
- Gibt es für den Nutzen wissenschaftliche Belege und wie verlässlich sind diese?
- Mit welchen Schäden, Nebenwirkungen und Einschränkungen muss ich bei den einzelnen Behandlungsmöglichkeiten rechnen?
- Werden sich die Behandlungen auch auf meinen Lebensalltag auswirken, und wenn ja, wie?
- Wie lange dauert die Behandlung?
- Wann und wie oft muss ich zur Behandlung wieder in die Praxis kommen?
- Ab wann kann ich während oder nach der Behandlung mit einer Besserung meiner Beschwerden rechnen?
- Wird die Behandlung von meiner Krankenkasse erstattet? Muss ich die Kosten dafür selbst tragen? Wie hoch ist mein

Eigenanteil? Gibt es eventuell eine Behandlung mit ähnlicher Wirkung, die von meiner Krankenkasse bezahlt wird?

- Auf was kann/muss ich selbst während der Behandlung achten?
- Bin ich nach der Behandlung geheilt?

### Zu Medikamenten

- Welchen Zweck hat das Medikament?
- Was bewirkt das Medikament? Welchen Nutzen hat es?
- Wann sollte sich in etwa die Wirkung des Medikaments zeigen?
- Wann kann ich das Medikament absetzen?
- Wie wende ich das Medikament genau an? Wie, wie oft, wann und wie lange muss ich die Medikamente nehmen?
- Was tue ich, wenn ich vergessen habe, das Medikament zu nehmen, oder wenn ich es aus Versehen doppelt genommen habe?
- Welche Nebenwirkungen sind zu erwarten? Worauf sollte ich diesbezüglich achten?
- Was kann ich tun, wenn Nebenwirkungen oder Allergien auftreten oder ich das Medikament nicht vertrage?
- Vertragen sich die neu verschriebenen Medikamente mit denen, die ich schon einnehme?
- Müssen regelmäßige Kontrollen erfolgen? Wenn ja, welche und wie häufig? Fragen Sie in der Arztpraxis nach den Ergebnissen von durchgeführten Kontrollen, wenn Sie nach der vereinbarten Zeit noch nichts gehört haben.

## Am Ende des Arztbesuchs

- Lassen Sie sich erklären, worauf Sie möglicherweise im Notfall achten müssen.
- Bitten Sie um Aushändigung Ihrer Befunde und lassen Sie diese auch in Ihre Unterlagen eintragen, zum Beispiel in Ihren Impfpass, Gesundheitspass Diabetes oder Röntgenpass.
- Fragen Sie Ihre Ärztin oder Ihren Arzt, wann Sie wieder in die Praxis kommen sollen.
- Informieren Sie sich, worauf Sie vielleicht bis zum nächsten Arztbesuch selbst achten müssen.

# Kleines Wörterbuch

## Arztbewertungsportale

Seit einigen Jahren bieten verschiedene Arztbewertungsportale im Internet ihre Hilfe bei der Arztsuche an. Auf solchen Plattformen können Ärztinnen und Ärzte bewertet werden. Damit Nutzerinnen und Nutzer seriöse Portale erkennen können, hat das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) zusammen mit einem Expertenkreis einen Katalog mit Qualitätsstandards für gute Arztbewertungsportale erarbeitet. Diesen Katalog finden Sie unter [www.arztbewertungsportale.de](http://www.arztbewertungsportale.de).

## Diagnose

Durch das sorgsame Untersuchen, Abwägen und Einschätzen aller Krankheitsanzeichen schließt die Ärztin oder der Arzt auf das Vorhandensein und die besondere Ausprägung einer Krankheit.

## Disease-Management-Programme

Disease-Management-Programme (DMP) sind strukturierte Behandlungsprogramme für chronisch kranke Menschen. DMP gibt es zum Beispiel für Menschen mit Diabetes mellitus, Asthma oder Brustkrebs. Diese Programme haben das Ziel, die Versorgung von Erkrankten zu verbessern.

Informationen und Hinweise zu DMP finden Sie unter [www.gesundheitsinformation.de/was-sind-disease-management-programme-dmp.2489.de.html](http://www.gesundheitsinformation.de/was-sind-disease-management-programme-dmp.2489.de.html) oder [www.kbv.de/html/dmp.php](http://www.kbv.de/html/dmp.php).

## IGeL

Gesetzliche Krankenkassen übernehmen grundsätzlich die Kosten für alle diagnostischen Maßnahmen und Behandlungsmethoden, die zweckmäßig, notwendig und wirtschaftlich sind. Wenn Ärztinnen oder Ärzte eine Untersuchung oder eine Behandlung vorschlagen, die nicht im Leistungskatalog Ihrer gesetzlichen Krankenkassen erfasst ist, müssen Sie selbst dafür zahlen. Solche ärztlichen Leistungen werden als Individuelle

Gesundheitsleistungen bezeichnet (kurz: IGeL). Diese lassen sich unterteilen in:

- Leistungen, die von den gesetzlichen Krankenkassen nicht gezahlt werden, weil derzeit nach Ansicht des Gemeinsamen Bundesausschusses<sup>5</sup> keine ausreichenden Belege für ihren Nutzen vorliegen. Dabei kann es sich um neuartige Leistungen handeln, die im Krankenhaus von den gesetzlichen Krankenkassen übernommen werden, nicht aber im ambulanten Bereich. Im Krankenhaus dürfen Leistungen zu Lasten der gesetzlichen Krankenkassen erbracht werden, solange sie nicht ausdrücklich ausgeschlossen werden. In der ambulanten Versorgung müssen Leistungen auf ihren Nutzen hin geprüft und ausdrücklich zugelassen werden, bevor die gesetzlichen Krankenkassen sie übernehmen. Deshalb werden solche Leistungen in der Arztpraxis häufig als IGeL angeboten.
- ärztliche Leistungen außerhalb des Versorgungsumfangs der gesetzlichen Krankenkassen, wie zum Beispiel medizinische Beratungen zu Fernreisen oder gutachterliche Bescheinigungen zur Flugtauglichkeit.
- Leistungen, für die kein Nutzenbeleg vorliegt, die aber auch keine bedeutsamen Schäden erwarten lassen, so dass das Verhältnis von Nutzen und Schaden mindestens ausgeglichen ist.
- von Patientinnen und Patienten gewünschte Leistungen, die keine medizinische Zielsetzung haben, wie zum Beispiel Schönheitsoperationen, wenn sie aus ärztlicher Sicht zumindest vertretbar sind.

Wenn Sie sich für eine IGeL entschieden haben, ist Ihre Ärztin oder Ihr Arzt verpflichtet, mit Ihnen einen schriftlichen Behandlungsvertrag abzuschließen. Diese Vereinbarung muss eine Beschreibung der ärztlichen Leistung, die Sie in Anspruch nehmen möchten, und Angaben über die voraussichtliche Honorarhöhe (IGeL-Kosten) enthalten. Außerdem müssen Sie mit Ihrer Unterschrift bestätigen, dass Sie über den Nutzen und die Risiken aufgeklärt und darüber informiert worden

---

<sup>5</sup> Der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) ist das oberste Beschlussgremium der gemeinsamen Selbstverwaltung der Ärzte, Zahnärzte, Psychotherapeuten, Krankenhäuser und Krankenkassen in Deutschland. Er bestimmt den Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) und legt damit fest, was von der GKV erstattet wird.

sind, dass es sich nicht um eine Leistung Ihrer Krankenkasse handelt und daher die Kosten von Ihnen selbst zu zahlen sind.

In der Broschüre „Selbst zahlen? Ein Ratgeber zu Individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL) für Patientinnen und Patienten sowie Ärztinnen und Ärzte“ erfahren Sie, worauf Sie achten sollten, wenn Ihnen Ihre Ärztin oder Ihr Arzt eine solche Leistung anbietet oder Sie eine IGeL von sich aus wünschen. Sie finden diese Broschüre im Internet unter [www.igel-check.de](http://www.igel-check.de).

Auf dem „IGeL-Monitor“ können Sie sich im Internet über Nutzen und Risiken von IGeL informieren [www.igel-monitor.de](http://www.igel-monitor.de).

### **Leitlinie**

Bei einer Leitlinie handelt es sich um eine Orientierungs- und Entscheidungshilfe für Ärztinnen und Ärzte sowie für andere medizinische Fachleute. Sie gibt Hinweise über das angemessene medizinische Vorgehen bei speziellen gesundheitlichen Problemen und Krankheiten.

Eine Leitlinie wird von einer Expertengruppe erstellt, deren Mitglieder verschiedenen medizinischen Fachgesellschaften für das betreffende Erkrankungsgebiet angehören. Die Angaben zu Untersuchungen und Behandlungen der beschriebenen Erkrankung stützen sich auf wissenschaftliche Nachweise. Dennoch ist eine Leitlinie keine Zwangsvorgabe, sondern sie gibt Empfehlungen und beschreibt einen Handlungs- und Entscheidungskorridor, von dem in begründeten Fällen abgewichen werden muss. Denn: Jeder Mensch hat seine eigene Krankengeschichte und eigenen Wünsche. Das müssen Ärztinnen und Ärzte bei der Behandlung berücksichtigen.

Weitere Informationen finden Sie im Internet unter [www.leitlinien.de](http://www.leitlinien.de) oder [www.awmf.org](http://www.awmf.org).

## **Patientenleitlinie**

Patientenleitlinien beruhen auf den wissenschaftlichen Inhalten ärztlicher Leitlinien. Somit stützen sie sich auf das beste derzeit verfügbare medizinische Wissen. Für die Patientenfassung werden die Empfehlungen der jeweiligen ärztlichen Leitlinie in eine laienverständliche Sprache übersetzt. Bei der Erstellung werden die Erfahrungen und Wünsche betroffener Personen berücksichtigt. Die Patientenratgeber geben zudem Hintergrundinformationen zu den Krankheitsursachen und zu den möglichen Untersuchungs- und Behandlungsmethoden. Außerdem finden Sie dort Hinweise zum Umgang mit der Erkrankung und Adressen zu weiterführenden Hilfsangeboten.

Patientenleitlinien können Sie kostenlos herunterladen unter [www.patienten-information.de](http://www.patienten-information.de).

## **Patientenquittung**

Wenn Sie es wünschen, erhalten Sie von Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt eine sogenannte Patientenquittung. Dort werden alle Leistungen, die Ihre Ärztin oder Ihr Arzt für Sie erbracht hat, und deren vorläufige Kosten schriftlich vermerkt. Die Aufstellung kann Ihnen direkt nach Ihrem Arztbesuch (Tagesquittung) oder quartalsweise ausgestellt werden. Für eine Quartalsquittung müssen Sie einen Euro und vielleicht noch Versandkosten bezahlen.

Informationen zur Patientenquittung gibt es auf der Internetseite des Bundesministeriums für Gesundheit (BMG) unter [www.bmg.bund.de/praevention/patientenrechte/patientenquittung.html](http://www.bmg.bund.de/praevention/patientenrechte/patientenquittung.html).

## **Patientenrechtegesetz**

Im Februar 2013 ist das Patientenrechtegesetz in Kraft getreten. Es fasst die bisher zum Arzthaftungsrecht existierende Rechtsprechung und die wesentlichen vertraglichen Rechte von Patienten in acht neuen Paragraphen im Bürgerlichen Gesetzbuch (§§ 630a-630h) zusammen. Die neuen Regelungen umfassen die Definition eines Behandlungsvertrages, die ärztlichen

Aufklärungs- und Informationspflichten, die Einwilligung, die Einsichtnahmerechte in die Patientenakte und die Verteilung der Beweislast bei Behandlungs- und Aufklärungsfehlern. Durch Änderungen im Fünften Buch Sozialgesetzbuch (SGB V) wird zudem die Unterstützung der Versicherten bei Behandlungsfehlern durch die Krankenkassen gestärkt und die Einrichtung von Fehlerberichts- und Lernsystemen gefördert.

Die wichtigsten Regelungen finden Sie in einer Informationsbroschüre unter:  
[www.patientenbeauftragter.de/images/pdf/Barrierefrei%20Broschuere\\_Patientenrecht\\_bf.pdf](http://www.patientenbeauftragter.de/images/pdf/Barrierefrei%20Broschuere_Patientenrecht_bf.pdf).

### **Patientensicherheit**

Unter dem Begriff „Patientensicherheit“ versteht man in der Medizin alle Maßnahmen in einer Praxis oder in einem Krankenhaus, die Patientinnen oder Patienten bei einer Untersuchung oder einer Behandlung vor vermeidbaren Schäden schützen sollen.

### **Qualitätsmanagement**

Mit Hilfe des Qualitätsmanagements können in Arztpraxen Arbeitsabläufe und -vorgänge geplant und strukturiert werden und somit zu einer besseren Praxisorganisation beitragen. Dafür stehen verschiedene Programme zur Verfügung. Dabei wird auch die Patientensicht einbezogen.

### **Rehabilitation**

Unter dieser Bezeichnung werden alle medizinischen, psychotherapeutischen, sozialen und beruflichen Leistungen zusammengefasst, die eine Wiedereingliederung eines Kranken in Familie, Gesellschaft und Berufsleben zum Ziel haben. Eine Rehabilitation soll es erkrankten Menschen ermöglichen, besser mit ihrer Krankheit und Problemen fertig zu werden. In der Regel schließt sie sich an eine Behandlung im Krankenhaus an.

# Internetquellen und weitere Informationen

## Arztsuche

Online-Arztsuche und Telefonauskunft  
*Kassenärztliche Bundesvereinigung*  
[www.kbv.de/arztsuche/178.html](http://www.kbv.de/arztsuche/178.html)

## Barrierefreiheit

Broschüre „Barrieren abbauen“ mit Ideen und Vorschlägen für eine behindertengerechte Praxis  
*Kassenärztlichen Bundesvereinigung*  
[www.kbv.de/barrieren-abbauen.html](http://www.kbv.de/barrieren-abbauen.html)

Kurzinformation für Patienten „Woran Sie eine barrierefreie Praxis erkennen“  
*Kassenärztliche Bundesvereinigung und Bundesärztekammer*  
[www.arztpraxis.patinfo.org](http://www.arztpraxis.patinfo.org)

## Beratung

Kostenfreie Beratung für Bürgerinnen und Bürger zu Gesundheitsfragen, Rechtsfragen und psychosozialen Fragen  
*Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)*  
[www.unabhaengige-patientenberatung.de](http://www.unabhaengige-patientenberatung.de)

## Beschwerde

Broschüre „Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen bei den Landesärztekammern“  
*Bundesärztekammer*  
[www.bundesaerztekammer.de/downloads/Wegweiser\\_Gutachterkommissionen\\_082011.pdf](http://www.bundesaerztekammer.de/downloads/Wegweiser_Gutachterkommissionen_082011.pdf)

## Gemeinsam entscheiden

Härter M, Loh A, Spies C (Hrsg.), Gemeinsam entscheiden – erfolgreich behandeln, Deutscher Ärzte-Verlag, 2005

## Patienteninformationen

Verlässliche Patienteninformationen

*Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin*

- Patientenportal mit hochwertigen Informationen und Checklisten: [www.patienten-information.de](http://www.patienten-information.de)
- PatientenLeitlinien zu Nationalen Versorgungs-Leitlinien:  
[www.leitlinien.de/patienten/patientenleitlinien](http://www.leitlinien.de/patienten/patientenleitlinien)
- mehrsprachige Kurzinformationen:  
[www.patienten-information.de/kurzinformation-fuer-patienten](http://www.patienten-information.de/kurzinformation-fuer-patienten)

Evidenzbasierte Gesundheitsinformationen

*Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen*

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

## Patientenrechte

Information der deutschen Ärzteschaft zu Patientenrechten

*Bundesärztekammer*

[www.bundesaerztekammer.de/page.asp?his=2.49](http://www.bundesaerztekammer.de/page.asp?his=2.49)

Patientenrechtegesetz

- *Kassenärztliche Bundesvereinigung*  
[www.kbv.de/html/patientenrechte.php](http://www.kbv.de/html/patientenrechte.php)
- *Bundesministerium für Gesundheit*  
[www.bmg.bund.de/praevention/patientenrechte/patientenrechte.html](http://www.bmg.bund.de/praevention/patientenrechte/patientenrechte.html)
- *Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz*  
[www.bmju.de/SharedDocs/Downloads/DE/Broschueren/DE/Infoblatt\\_Patientenrechte.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](http://www.bmju.de/SharedDocs/Downloads/DE/Broschueren/DE/Infoblatt_Patientenrechte.pdf?__blob=publicationFile)
- *Patientenbeauftragter der Bundesregierung*  
[www.patientenbeauftragter.de](http://www.patientenbeauftragter.de)

## Patientensicherheit

Aktionsbündnis Patientensicherheit e. V. (APS) –  
Plattform zur Verbesserung der Patientensicherheit in  
Deutschland

[www.aktionsbuendnis-patientensicherheit.de](http://www.aktionsbuendnis-patientensicherheit.de)

Patientensicherheit-Online.de - Informationen im  
Rahmen des Wissensportals „Arztbibliothek“

[www.patientensicherheit-online.de](http://www.patientensicherheit-online.de)

Broschüre „Mehr Sicherheit bei der Arzneimitteltherapie“  
*Kassenärztliche Bundesvereinigung*

[www.kbv.de/media/sp/PraxisWissen\\_Arzneimitteltherapie\\_sicherheit\\_Broschuere.pdf](http://www.kbv.de/media/sp/PraxisWissen_Arzneimitteltherapie_sicherheit_Broschuere.pdf)

Informationsblatt „Medikamente sicher einnehmen“  
*Kassenärztliche Bundesvereinigung und Bundesärztekammer*

[www.arztbibliothek.de/mdb/downloads/kip/aezq-version-kip-arzneimittel-therapie-sicherheit.pdf](http://www.arztbibliothek.de/mdb/downloads/kip/aezq-version-kip-arzneimittel-therapie-sicherheit.pdf)

## Qualität und Qualitätsmanagement

KTQ – Kooperation für Transparenz und Qualität  
im Gesundheitswesen

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

„QEP – Qualität und Entwicklung in Praxen®, das  
Qualitätsmanagement-System der Kassenärztlichen  
Vereinigungen und Kassenärztlichen  
Bundesvereinigung

[www.kbv.de/qm](http://www.kbv.de/qm)

QMA – Qualitätsmanagement aus Sicht des Patienten

[www.aezq.de/aezq/kompodium\\_q-m-a/3-qualitaetsmanagement-und-die-sicht-der-patienten](http://www.aezq.de/aezq/kompodium_q-m-a/3-qualitaetsmanagement-und-die-sicht-der-patienten)

Institut für angewandte Qualitätsförderung und  
Forschung (AQUA)

[www.aqua-institut.de](http://www.aqua-institut.de)

Institut für Qualität und Patientensicherheit  
(BQS-Institut)  
[www.bqs-institut.de](http://www.bqs-institut.de)

## Selbsthilfe

Bundesweite Netzwerkeinrichtung, Kontaktstelle und  
Informationen zur Gruppenselbsthilfe  
[www.nakos.de](http://www.nakos.de)

Selbsthilfe im Internet: Orientieren, Mitdiskutieren und  
Andere finden  
[www.selbsthilfe-interaktiv.de](http://www.selbsthilfe-interaktiv.de)

## Schnittstellenmanagement

Checkliste für das ärztliche Schnittstellenmanagement  
zwischen den Versorgungssektoren  
*Bundesärztekammer und Kassenärztliche  
Bundesvereinigung*  
[www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/checklisten-  
schnittstellenmanagement.pdf](http://www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/checklisten-schnittstellenmanagement.pdf)

## Weitere Literatur

Klemperer D, Lang B, Koch K et al. Gute Praxis  
Gesundheitsinformationen. Z Evid Fortbild Qual  
Gesundheitswesen. 2010; 104: 66-68.

Lieb K, Klemperer D, Koch K et al. Interessenkonflikte in  
der Medizin: Mit Transparenz Vertrauen stärken. Dtsch  
Ärztebl. 2011; 108: A-256-260

## Mitglieder des Patientenforums

Das **Patientenforum** ist ein Zusammenschluss großer Selbsthilfedachverbände wie der Bundesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe von Menschen mit Behinderung und chronischer Erkrankung und ihren Angehörigen e. V. (BAG SELBSTHILFE), dem Forum chronisch kranker und behinderter Menschen im PARITÄTISCHEN – Gesamtverband, der Deutschen Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e. V. sowie der Bundesärztekammer und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung.



**Die Bundesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe von Menschen mit Behinderung und chronischer Erkrankung und ihren Angehörigen e. V. (BAG SELBSTHILFE)** ist die Vereinigung der Selbsthilfeverbände behinderter und chronisch kranker Menschen und ihrer Angehörigen in Deutschland. In Ausgestaltung des Sozialstaatsgebots des Grundgesetzes tritt die BAG SELBSTHILFE unter den Grundsätzen der Selbstbestimmung, Selbstvertretung, Normalisierung, Integration und Teilhabe für die rechtliche und tatsächliche Gleichstellung behinderter und chronisch kranker Menschen ein. Durch sozialpolitische Einflussnahme auf allen staatlichen Ebenen sowie durch Aufklärung und Information der Öffentlichkeit wirkt die BAG SELBSTHILFE darauf hin, behinderte und chronisch kranke Menschen an allen sie betreffenden Entscheidungen wirksam zu beteiligen.

[www.bag-selbsthilfe.de](http://www.bag-selbsthilfe.de)



**Das FORUM chronisch kranker und behinderter Menschen im PARITÄTISCHEN** ist ein Zusammenschluss von Mitgliedsverbänden des PARITÄTISCHEN Wohlfahrtsverbandes Gesamtverband, deren satzungsgemäße Aufgabe die Betreuung und/oder Beratung von somatisch chronisch kranken und/oder behinderten Menschen ist.

Das FORUM ist eine selbstorganisierte Initiative, die zugleich die Funktion eines Fachbereiches wahrnimmt. Aufgaben sind insbesondere die Förderung der fachlichen Arbeit, wie zum Beispiel durch Erfahrungsaustausch, Beratung und Fortbildung, sowie die Entwicklung und Vertretung von Positionen zu gemeinsamen sozial- und gesundheitspolitischen Themen.

[www.paritaet.org](http://www.paritaet.org)



Deutsche  
Arbeitsgemeinschaft  
Selbsthilfegruppen e.V.

**Die Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e. V. (DAG SHG)** ist der Fachverband zur Unterstützung und Förderung von Selbsthilfegruppen und von Menschen, die sich für Selbsthilfegruppen interessieren. Die DAG SHG ermutigt und regt Menschen zur freiwilligen, gleichberechtigten und selbstbestimmten Mitarbeit in Selbsthilfegruppen an. Hier kommen Menschen zusammen, deren Aktivitäten sich auf die gemeinsame Bewältigung von Krankheiten, psychischen oder sozialen Problemen richten, von denen sie – entweder selber oder als Angehörige – betroffen sind. Die DAG SHG setzt sich dafür ein, dass förderliche Rahmenbedingungen für die Arbeit von Selbsthilfegruppen und Selbsthilfekontaktstellen geschaffen werden.

Die DAG SHG arbeitet fach-, themen- und trägerübergreifend. Sie informiert über Möglichkeiten der Gruppenselbsthilfe. Sie nimmt Einfluss auf Politik und Verwaltung, um ein selbsthilfefreundliches Klima in Deutschland zu schaffen. Sie hat den Ansatz der Selbsthilfeunterstützung durch spezialisierte Selbsthilfekontaktstellen vor Ort entwickelt und vertritt diesen in Fachwelt und Öffentlichkeit. Selbsthilfekontaktstellen halten sachliche/infrastrukturelle Hilfen (Räume, Arbeitsmittel) und fachliche Beratung (Selbsthilfeberatung) bereit. Sie berät Entscheidungsträger in Bund, Ländern und Kommunen sowie Krankenkassen und anderen relevanten Institutionen in Fragen der sozial- und gesundheitspolitischen Bedeutung und Förderung von Selbsthilfegruppen. Sie qualifiziert Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Selbsthilfekontaktstellen und anderen Selbsthilfe unterstützenden Einrichtungen für die besonderen Anforderungen der professionellen Selbsthilfeberatung.

Die DAG SHG nimmt Stellung in Gesetzgebungsverfahren. Die DAG SHG ist gemäß § 20 c SGB V eine der für die Wahrnehmung der Interessen der Selbsthilfe maßgeblichen Spitzenorganisationen und gemäß § 140 f SGB V eine der für die Wahrnehmung der Interessen der Patientinnen und Patienten und der Selbsthilfe chronisch kranker und behinderter Menschen auf Bundesebene maßgeblichen Organisationen.

[www.dag-shg.de](http://www.dag-shg.de)



**Die Bundesärztekammer** (Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern) ist die Spitzenorganisation der ärztlichen Selbstverwaltung; sie vertritt die berufspolitischen Interessen der 470.422 Ärztinnen und Ärzte (Stand: 31.12.2013) in der Bundesrepublik Deutschland. Als Arbeitsgemeinschaft der 17 deutschen Landesärztekammern wirkt die Bundesärztekammer (BÄK) aktiv am gesundheitspolitischen Meinungsbildungsprozess der Gesellschaft mit und entwickelt Perspektiven für eine bürgernahe und verantwortungsbewusste Gesundheits- und Sozialpolitik. Die BÄK unterstützt die Arbeit der Ärztekammern und nimmt dabei mittelbar auch gesetzliche Aufgaben wahr. Unmittelbare gesetzliche Aufgaben sind der BÄK unter anderem im Rahmen der Qualitätssicherung sowie der Transplantationsgesetzgebung zuge wachsen. Die Bundesärztekammer ist aus der im Jahre 1947 gegründeten Arbeitsgemeinschaft der Westdeutschen Ärztekammern hervorgegangen. Heute ist sie die Arbeitsgemeinschaft der 17 Landesärztekammern und somit ein organisatorischer Zusammenschluss von Körperschaften öffentlichen Rechts. Der einzelne Arzt gehört der BÄK lediglich mittelbar über die Pflichtmitgliedschaft in seiner Ärztekammer an. Die Bundesärztekammer selbst ist keine Körperschaft, sondern ein nichteingetragener Verein. Der jährlich stattfindende Deutsche Ärztetag ist die Hauptversammlung der Bundesärztekammer, das Parlament der Ärzteschaft. Der Präsident und die beiden Vizepräsidenten der Bundesärztekammer werden vom Deutschen Ärztetag für die Dauer von vier Jahren gewählt.

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



Die **Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV)** ist die politische Interessenvertretung der niedergelassenen Vertragsärzte und -psychotherapeuten. Sie vertritt die Belange ihrer Mitglieder bei Gesetzgebungsverfahren gegenüber der Bundesregierung. Zu den gesetzlichen Aufgaben der Körperschaft gehören des Weiteren die Wahrnehmung der Rechte der niedergelassenen Mediziner gegenüber den Krankenkassen sowie die Sicherstellung und die Gewährleistung der vertragsärztlichen und -psychotherapeutischen Versorgung. Als Einrichtung der ärztlichen Selbstverwaltung schließt die KBV Verträge mit den Spitzenverbänden der gesetzlichen Krankenkassen sowie anderen Sozialleistungsträgern ab. In diesen Vereinbarungen werden die Grundsätze der vertraglichen Beziehungen zwischen den oben genannten Partnern auf Landesebene festgelegt und Rahmenvorgaben für die Inhalte der Arznei- und Heilmittelvereinbarungen gemacht. Die KBV gestaltet mit den Krankenkassen die bundesweit geltende Gebührenordnung der niedergelassenen Ärzte, den Einheitlichen Bewertungsmaßstab, und vereinbart Kriterien für die Verteilung der Gesamtvergütung nach Versorgungsbereichen. Der Verband führt darüber hinaus das Bundesarztregister und wirkt im Bundesschiedsamt mit. Im Gemeinsamen Bundes-

ausschuss entscheidet die KBV zusammen mit den Vertretern der Krankenkassen über den Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenversicherung. Bei diesen Verhandlungen verfolgt die Körperschaft stets das Ziel, Fortschritte in der Medizin den Patienten zugutekommen zu lassen. Die KBV informiert und unterstützt die KVen bei allen Fragen im Rahmen ihrer Zuständigkeit. Sie berät auch den Gesetzgeber auf dem Gebiet der Gesundheitspolitik.

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



Das **Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin** ist eine gemeinsame Einrichtung von Bundesärztekammer und Kassenärztlicher Bundesvereinigung. Im Auftrag seiner Träger analysiert, initiiert und organisiert das Institut seit 1995 Projekte auf den Gebieten Qualitätsförderung der Gesundheitsversorgung, Leitlinien/Evidenzbasierte Medizin, Patienteninformation, Patientensicherheit und "Wissensmanagement". Ein Bestandteil der Arbeit ist das Patientenportal [www.patienten-information.de](http://www.patienten-information.de) und die Erarbeitung von Informationsmaterialien, wie etwa Patientenleitlinien.

# Impressum

## Herausgeber

Bundesärztekammer und  
Kassenärztliche Bundesvereinigung

## Autorinnen und Autoren der 4. Auflage

### **Für das Patientenforum:**

*Holger Borner, Manfred Flore, Hannelore Loskill*  
Bundesarbeitsgemeinschaft SELBSTHILFE von  
Menschen mit Behinderung und chronischer Erkrankung  
und ihren Angehörigen BAG SELBSTHILFE e. V. (BAG)

*Achim Weber, Hilde Schulte*  
FORUM chronisch kranker und behinderter Menschen  
im PARITÄTISCHEN

*Ursula Helms, Jutta Hundertmark-Mayser*  
Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e. V.  
c/o Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur  
Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen  
(NAKOS)

*Norbert Butz, Ines Chop, Alexander Dückers, Cornelia  
Goesmann, Günter Jonitz, Justina Rozeboom,  
Johannes Schenkel*  
Bundesärztekammer

*Franziska Diel, Adela Litschel, Ulrike Schmitt, Roland  
Stahl, Dominik Graf von Stillfried (Zentralinstitut für die  
kassenärztliche Versorgung in der Bundesrepublik  
Deutschland, ZI)*  
Kassenärztliche Bundesvereinigung

## **Für das ÄZQ:**

*Günter Ollenschläger, Andrea Sanguino Heinrich,  
Corinna Schaefer, Sabine Schwarz*

## **Redaktion und Koordination:**

*Sabine Schwarz und Corinna Schaefer*  
Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin

## **Juristische Beratung:**

*Barbara Berner*  
Kassenärztliche Bundesvereinigung

## **Herausgeber der Schriftenreihe**

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ)  
(Gemeinsames Institut von Bundesärztekammer und Kassenärztlicher  
Bundesvereinigung)  
TiergartenTower, Straße des 17. Juni 106-108, 10623 Berlin  
Telefon: 030 - 4005 2500 – Telefax: 030 - 4005 2555  
mail@azq.de | www.azq.de

## **Zitierweise**

Bundesärztekammer (BÄK), Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV),  
Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ). **Woran erkennt man  
eine gute Arztpraxis? - Checkliste für Patientinnen und Patienten.** 4. Aufl.,  
Version 1. Berlin: ÄZQ; 2015. (äzq Schriftenreihe; 43)  
DOI 10.6101/azq/000229

## **Internet**

[www.bag-selbsthilfe.de](http://www.bag-selbsthilfe.de)  
[www.paritaet.org](http://www.paritaet.org)  
[www.dag-shg.de](http://www.dag-shg.de)  
[www.baek.de](http://www.baek.de)  
[www.kbv.de](http://www.kbv.de)  
[www.azq.de](http://www.azq.de)  
[www.arztcheckliste.de](http://www.arztcheckliste.de)