

# BARMER

## Patientenrechte

### kompakt

Ihre Rechte bei Ärzten, Therapeuten  
und im Krankenhaus





## Ein Gesetz für Sie

Haben Sie manchmal das Gefühl, dass man sich in einer Praxis ein wenig mehr Zeit nehmen könnte, um alles Wichtige über eine anstehende Untersuchung oder Behandlung zu erklären? Wünschen Sie sich, ausreichend über Risiken, mögliche Folgebehandlungen oder Alternativen informiert zu werden? Oder bräuchten Sie manchmal einfach mehr Zeit, um sich für oder gegen eine Individuelle Gesundheitsleistung (IGeL) zu entscheiden, die Sie selbst bezahlen müssen?

Mit dem Patientenrechtegesetz werden Ihre Rechte gegenüber Ärzten, Therapeuten, Krankenhäusern und auch im Verhältnis zu Ihrer Krankenkasse zusammengefasst. Damit Sie wissen, was Ihnen im Rahmen einer Behandlung an Informationen, Leistungen und Qualität zusteht, informieren wir Sie über die wichtigsten Regelungen. Und wir sagen Ihnen, in welcher Weise die BARMER Sie bei der Wahrnehmung Ihrer Rechte unterstützen kann.

# Auf Augenhöhe

Halbgötter in Weiß – das war gestern. Heute stehen sich Patienten und Ärzte auf Augenhöhe gegenüber: Entscheidungen über Untersuchungen und Behandlungen sollen auf der Grundlage gemeinsamer Überlegungen getroffen werden. Vor diesem Hintergrund hat das Patientenrechtegesetz einige Prinzipien des Arzt-Patienten-Verhältnisses formuliert.

## **Selbstbestimmung**

Ohne Ihre Einwilligung darf in der Regel keine Untersuchung oder Behandlung, zum Beispiel Operationen, Injektionen, Bestrahlungen, Verabreichung von Medikamenten, durchgeführt werden. Deshalb müssen Ärzte und Therapeuten Sie zuvor umfassend und verständlich informieren und beispielsweise über Erfolgsaussichten, Risiken und mögliche Alternativen Auskunft geben. Auf zusätzlich entstehende Kosten müssen Sie gesondert hingewiesen werden.

## **Zeit für Entscheidungen**

Die Aufklärung muss so rechtzeitig erfolgen, dass Sie genügend Zeit haben, um sich für oder gegen eine Maßnahme zu entscheiden. In der Regel sollte bei einer stationären Behandlung das Aufklärungsgespräch spätestens einen Tag vor der Operation stattfinden, bei einer ambulanten Behandlung spätestens am Tag des Eingriffs.

## **Qualitätsstandards**

Jede Behandlung muss aktuellen und anerkannten Standards entsprechen. Diese können sich unter anderem aus den Leitlinien der medizinischen Fachgesellschaften ergeben. Sie haben also ein Anrecht auf eine in allen Belangen qualitätsgesicherte Behandlung. Nicht garantiert werden kann dagegen eine in jedem Fall erfolgreiche Behandlung.

## Hilfe bei Behandlungsfehlern

Besteht der Verdacht auf einen Behandlungsfehler, soll Ihre Kranken- oder Pflegekasse Sie unterstützen.

Die BARMER tut dies unabhängig vom Patientenrechtegesetz bereits seit 1999.

## Mitwirkungspflicht

Für eine erfolgreiche Behandlung ist ein einvernehmliches Zusammenwirken mit den Behandelnden ganz wichtig. Aus diesem Grund müssen Sie alle für die Behandlung bedeutsamen Umstände offenlegen. Sollte es zu einem Schadensfall kommen, kann Ihnen sonst unter Umständen ein Mitverschulden angelastet werden.

## Im Überblick

### Ihre persönliche Patientenakte

Die behandelnde Praxis oder das Krankenhaus ist verpflichtet, Ihre Patientenakte vollständig, sorgfältig und fälschungssicher zu führen. Die Akte muss alle wesentlichen Diagnose- und Behandlungsergebnisse sowie Angaben über Umfang und Zeitpunkt der Aufklärung enthalten und auch Ihre Einwilligung zur Behandlung vermerken. Nachträgliche Änderungen sind nur dann gestattet, wenn der ursprüngliche Eintrag sichtbar bleibt.

Sie haben einen gesetzlichen Anspruch darauf, Ihre vollständige Akte auf Nachfrage unverzüglich einzusehen. Sie können eine Kopie verlangen, deren Kosten Sie jedoch unter Umständen selbst tragen müssen.

### Individuelle Gesundheitsleistungen

Individuelle Gesundheitsleistungen, kurz IGeL genannt, sind ärztliche Zusatzangebote zu Früherkennung, Diagnose und Behandlung von Krankheiten. Sie stehen jedoch nicht im Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenkassen. Der Grund: Bei den meisten Zusatzangeboten gibt es bislang keine ausreichenden wissenschaftlichen Belege für ihren Nutzen. Die meisten sind zudem medizinisch nicht unbedingt notwendig. Bietet Ihnen Ihre Ärztin oder Ihr Arzt eine IGeL an, muss sie

oder er begründen, warum die BARMER die Kosten nicht übernimmt und welche möglichen Vor- oder Nachteile mit der vorgeschlagenen Maßnahme verbunden sein können. Diese Beratung darf nicht vom Praxispersonal – etwa am Empfang – durchgeführt werden. Außerdem ist es Ihr gutes Recht, eine IGeL abzulehnen. Eine schriftliche Erklärung darüber brauchen Sie nicht zu unterschreiben.

## **Behandlungsfehler**

Ist Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt ein Behandlungsfehler unterlaufen, muss sie oder er Sie auf Nachfrage darüber in Kenntnis setzen. Drohen gesundheitliche Gefahren, muss sie oder er dies von sich aus tun. Bei einem Verdacht auf einen Behandlungsfehler liegt die Beweislast jedoch grundsätzlich bei Ihnen. Das gilt auch für den Nachweis von entstandenen Schäden, die auf den Behandlungsfehler zurückgehen.

Da viele Patienten an dieser Hürde scheitern, unterstützt die BARMER sie bei einem vermuteten Behandlungsfehler, etwa durch Stellungnahmen und Gutachten des Medizinischen Dienstes. Allerdings darf die BARMER nicht juristisch beraten und auch keine Gerichts- oder Rechtsanwaltskosten übernehmen. Einzelheiten können Sie mit unseren Expertinnen und Experten besprechen. Das Behandlungsfehler-Telefon erreichen Sie über unseren Telefonservice: **0800 333 10 10\***

Sollten Sie jedoch Probleme mit Ihrer zahnprothetischen Versorgung haben, wenden Sie sich bitte in diesem speziellen Fall direkt an Ihre BARMER Geschäftsstelle.

## Behandlungsfehlern vorbeugen

Das Patientenrechtegesetz schreibt die Einführung von Risikomanagement- und Fehlermeldesystemen zur Verbesserung der Patientensicherheit in Kliniken und Praxen vor. In Krankenhäusern werden auf der Grundlage von anonymen Meldungen der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter insbesondere mithilfe spezieller Fehlermeldesysteme mögliche Risiken und Fehlerquellen im Behandlungsprozess frühzeitig erkannt und analysiert. Dadurch werden vor allem vermeidbare Behandlungsfehler und Komplikationen verhindert bzw. Risiken minimiert.

Arztpraxen und Krankenhäuser waren auch bisher schon verpflichtet, ein internes Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln, unter anderem für Patientenbeschwerden. Auch diese stellen hilfreiche Informationen für das Risikomanagement dar.

## Antragsfristen

Müssen Leistungen wie etwa Hilfsmittel oder spezielle Zahnbehandlungen auf Antrag genehmigt werden, gelten dafür gesetzliche Fristen. Stellen Sie einen entsprechenden Leistungsantrag, hat die BARMER hierüber grundsätzlich innerhalb von 3 Wochen zu entscheiden. Ist dafür ein Gutachten erforderlich, gilt eine Frist von 5 Wochen nach Antragseingang, bei vertragszahnärztlichen Gutachten sind es 6 Wochen. Kann eine Frist nicht eingehalten werden, muss die BARMER Sie bis zum letzten Tag der Frist schriftlich informieren und Ihnen den Hinderungsgrund mitteilen. Zusätzlich teilt Ihnen die BARMER mit, bis wann sie voraussichtlich über den Leistungsantrag entscheiden kann. Verstreicht die Frist ohne Mitteilung eines hinreichenden Grundes, gilt Ihr Antrag als genehmigt.

## Aktion Saubere Hände

Die „Aktion Saubere Hände“ ist eine nationale Kampagne zur Verbesserung des Händedesinfektionsverhaltens in deutschen Gesundheitseinrichtungen.

Mehr unter: [www.aktion-sauberehaende.de](http://www.aktion-sauberehaende.de)

Die BARMER  
unterstützt die  
Kampagne.



**Förderer**  
Aktion Saubere Hände

# Informationen und Unterstützung

Selbstverständlich sind wir auch persönlich für Sie da und beraten Sie in unseren Geschäftsstellen oder mit unserem kostenlosen Telefonservice, der an 7 Tagen in der Woche rund um die Uhr besetzt ist: **0800 333 10 10\***

Unsere Expertenteams beraten Sie auch bei einem vermuteten Behandlungsfehler. Das Behandlungsfehler-Telefon erreichen Sie über unseren Telefonservice:

**0800 333 10 10\***

**[service@barmer.de](mailto:service@barmer.de)**

Der BARMER Teledoktor\*\* steht Ihnen bei Fragen zu Ihrer Gesundheit, zu Medikamenten oder auch Therapien zur Verfügung. Medizinische Experten beantworten Ihre Fragen rund um die Uhr an 7 Tagen in der Woche:

**0800 333 35 00\***

**[www.barmer.de/teledoktor](http://www.barmer.de/teledoktor)**

Falls Sie zurückgerufen werden möchten, hinterlassen Sie auf unserer Internetseite oder telefonisch einfach Ihre Rufnummer und Ihre bevorzugte Anrufzeit.

Wir rufen Sie an.

Bei medizinischen und juristischen Fragen und Problemen können Sie sich an unabhängige Beratungsstellen wie die folgenden wenden:

- Verbraucherzentralen: **[www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)**
- Unabhängige Patientenberatung: **[www.unabhaengige-patientenberatung.de](http://www.unabhaengige-patientenberatung.de)**
- Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen: **[www.nakos.de](http://www.nakos.de)**

\* Anrufe aus dem deutschen Fest- und Mobilfunknetz sind für Sie kostenfrei.

\*\* Näheres zum Teledoktor und zu anderen Serviceangeboten finden Sie unter: **[www.barmer.de/teledoktor](http://www.barmer.de/teledoktor)**

## Mehr zu Ihren Patientenrechten finden Sie unter:

- Ihre Rechte von A–Z  
([www.barmer.de/s000129](http://www.barmer.de/s000129))
- Broschüre „Ihr Wegweiser bei vermuteten Behandlungsfehlern“  
([www.barmer.de/a000308](http://www.barmer.de/a000308))
- Flyer „Medizinische Extras – wie sinnvoll sind sie? Alles Wichtige über Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)“  
([www.barmer.de/a000309](http://www.barmer.de/a000309))
- Bundesministerium für Gesundheit  
([www.bundesgesundheitsministerium.de/themen/praevention/patientenrechte](http://www.bundesgesundheitsministerium.de/themen/praevention/patientenrechte))
- Broschüre des Bundesministeriums „Ratgeber für Patientenrechte“  
([www.bmjv.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Ratgeber\\_Patientenrechte.html](http://www.bmjv.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Ratgeber_Patientenrechte.html))
- Der Beauftragte der Bundesregierung  
([www.patientenbeauftragter.de](http://www.patientenbeauftragter.de))
- Im Portal des Medizinischen Dienstes des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen e. V. (MDS) finden Sie Bewertungen einzelner Individueller Gesundheitsleistungen auf Grundlage wissenschaftlicher Kriterien.  
([www.igel-monitor.de](http://www.igel-monitor.de))