

Patientenrechte – was Sie wissen sollten

Die meisten Ärzte behandeln ihre Patienten respektvoll. Doch wenn es Ärger gibt, sollten diese ihre Rechte kennen. Sieben Fachanwälte beantworten wichtige Fragen



Patienten sollten über ihre Rechte Bescheid wissen

Früher war alles ganz einfach. Der Arzt war eine **Respektsperson**, sein Wort galt, seine Diagnose und seine Therapiewahl waren unantastbar. Egal, ob sie ein leichtes Zipperlein plagte, eine schwere Krankheit oder ein chronisches Leiden, die Patienten saßen geduldig im Wartezimmer, bis die „Sprechstundenhilfe“ sie aufrief. Dem Doktor ins Wort fallen oder gar bei der Therapie mitreden – kein Thema. Einsicht in die Patientenakte nehmen – überflüssig. Ärger über die Rechnung – welche Rechnung? Der Arzt verordnete, die Kasse zahlte.

War damals wirklich alles besser? Keineswegs. Das hier gezeichnete Bild spiegelt eine eher verklärte **Vergangenheit** wider. Schon immer war das Verhalten von Patienten gegenüber ihren Ärzten sehr individuell – von passiv hinnehmend bis zu hinterfragend und informationsbedürftig.

Und doch hat sich manches geändert. Heute sind Patienten eingedeckt mit Ratgeberbüchern, Magazinartikeln und Broschüren, die sich mit ihren Leiden befassen. Viele sind in Selbsthilfegruppen organisiert und nutzen das Internet als – bisweilen auch fragwürdige – Informationsquelle. Diese Menschen fordern auch ihre Ärzte. Sie wollen gut aufgeklärt werden und äußern ihre Bedürfnisse. Sie sind nicht bereit, stundenlang im Wartezimmer auszuharren oder wochenlang auf einen Termin zu warten. Sie wechseln eher einmal den Arzt, holen sich im Zweifel eine zweite Meinung ein und scheuen sich nicht, bei einem vermeintlichen oder **tatsächlichen Behandlungsfehler** den Rechtsweg einzuschlagen.

Die meisten Ärzte verstehen diesen Rollenwechsel nicht mehr als Angriff auf ihre fachliche Autorität. Sie behandeln ihre Patienten respektvoll und nehmen sie ernst. Doch sind sie ihrerseits in einer **Zwickmühle**: Ausführliche Gespräche kosten Zeit, die kaum honoriert wird, aber bei ihrer Arbeit haben sie auch wirtschaftliche Zwänge zu berücksichtigen. Das verleitet manchen Arzt dazu, vermehrt privat abzurechnen, Termine zu verschieben oder Privatpatienten zu bevorzugen.

Konflikte bleiben in dieser Gemengelage nicht aus. Zwei Drittel aller Patienten, so ergab eine repräsentative Umfrage der GfK-Marktforschung im Auftrag der *Apotheken Umschau*, haben sich schon einmal über einen Arzt geärgert. Der mit Abstand häufigste Grund: das lange

Warten in der Praxis oder auf einen Behandlungstermin. Wer sich dagegen wehren will, stößt auf eine entscheidende Hürde: Kein Gesetz schreibt vor, wie lange der Patient ausharren muss. Lediglich Gerichtsurteile geben Anhaltspunkte.

Vieles, was Patienten zusteht, resultiert aus solchem „Richterrecht“. Und wo es Vorschriften gibt, ist es für Patienten schwierig, sie ausfindig zu machen. Wirklich gut über ihre Rechte informiert fühlen sich laut unserer Umfrage nur 15,5 Prozent der Menschen. Fast die Hälfte schätzte ihren **Informationsstand** hingegen als unzureichend ein. Ein Grund: „In diesem Bereich haben wir eine extrem zersplitterte Gesetzgebung“, erklärt Helga Kühn-Mengel, die Patientenbeauftragte der Bundesregierung. Ihr Ziel: die Patientenrechte in einem eigenen Gesetz zusammenzuführen und so durchschaubarer zu machen. Dazu hat eine Arbeitsgruppe der SPD-Fraktion ein Eckpunktepapier erarbeitet.

Auch die Union und die Grünen haben ein solches Gesetz in ihren **Wahlprogrammen** stehen. Bei so viel Einigkeit sollte es dem nächsten Bundestag eigentlich gelingen, Nägel mit Köpfen zu machen.

Die *Apotheken Umschau* hat sieben **Fachanwälte für Medizinrecht** gebeten, jene Fragen zu beantworten, die Patienten am häufigsten beschäftigen. Die Antworten finden Sie in den Artikeln unten. Wir sind sicher, dass auch für gut Informierte manche Überraschung dabei ist.

Dr. Reinhard Door / Apotheken Umschau

Jupiter Images GmbH/Photos.com, iStock/amphotora

Ärztliche Pflichten und Wartezeiten

Die wichtigsten Fragen



"Der Nächste bitte": Eine halbe Stunde Warten müssen Patienten hinnehmen

Muss ein Arzt jeden Patienten aufnehmen und behandeln?

Als Vertragsarzt grundsätzlich ja. Denn mit der Zulassung verpflichtet sich der Arzt, an der kassenärztlichen Versorgung mitzuwirken. Andererseits gilt der Grundsatz der Vertragsfreiheit; das heißt, der Arzt kann nicht in jedem Einzelfall gezwungen werden, einen Patienten aufzunehmen.

Er kann in begründeten Fällen eine Behandlung ablehnen – zum Beispiel, wenn die Praxis überlastet oder das Vertrauensverhältnis zum Patienten gestört ist, wenn der Patient seine Versicherungskarte nicht vorlegt oder die Praxisgebühr nicht bezahlt. In Notfällen und im Bereitschaftsdienst darf der Arzt allerdings keinen Patienten abweisen. Für Privatärzte gilt außer in Notfällen keine Behandlungspflicht.



Die Grafik zeigt, dass sich die meisten Deutschen nicht richtig aufgeklärt fühlen

Darf sich umgekehrt der Patient seinen Arzt selbst aussuchen?

Ja. Der Patient hat das Recht auf freie Arztwahl. Das gilt für den Hausarzt ebenso wie für Fachärzte. Die gesetzliche Krankenkasse bezahlt aber (Notfälle ausgenommen) nur die Behandlung durch Vertragsärzte.

Darf ein Patient in einem Quartal mit demselben Problem mehrere Ärzte derselben Fachrichtung „auf Chipkarte“ aufsuchen?

Es gibt hier kein grundsätzliches Verbot. Allerdings sollte der Arzt innerhalb desselben Quartals laut Sozialgesetzbuch nur „bei Vorliegen eines wichtigen Grundes“ gewechselt werden. Ein solcher Grund kann ein gestörtes Vertrauensverhältnis sein, bei schwierigen Behandlungen aber auch der Wunsch nach einer zweiten Meinung.

Wie lange darf der Arzt einen Behandlungstermin hinausschieben?

Eine klare Frist ist nicht vorgeschrieben. Die Behandlung darf im Prinzip so lange verschoben werden, wie dies medizinisch vertretbar ist. Bei einer eventuell schweren Krankheit muss der Arzt jedoch einen baldigen Termin vergeben. Ist das nicht möglich, muss er den Patienten an einen Kollegen verweisen. Wer eine willkürliche Verzögerung von Terminen vermutet, sollte sich an die Krankenkasse wenden.

Hat es Konsequenzen, wenn der Patient einen Termin nicht einhält?

Meistens nicht. Wenn der Arzt wegen einer geplanten längeren Behandlung keinen anderen Patienten vorziehen kann oder der Psychotherapeut eine Stunde „Leerlauf“ hat, kann er aber prinzipiell in gewissem Rahmen Schadenersatz fordern.

Wie lange darf der Arzt Patienten im Wartezimmer sitzen lassen?

Auch hier gibt es keine eindeutige Frist, es sei denn, der Arzt hat eine vertragliche Vereinbarung mit der Krankenkasse. Eine halbstündige Wartezeit muss der Patient im Allgemeinen hinnehmen, regelmäßiges stundenlanges Schmoren jedoch nicht. Kommt dies häufig vor und lässt sich ein zugrunde liegender Organisationsfehler beweisen, kann der Patient sogar Schadenersatz geltend machen, zum Beispiel wegen Arbeitsausfall.

Darf der Arzt einen Termin in das nächste Quartal verschieben, weil die Behandlung ihm angeblich finanziell nichts mehr einbringt?

Aus rein finanziellen Gründen darf der Arzt keine Termine verschieben. Den Ärger darüber, dass er dadurch weniger verdient, darf er nicht auf dem Rücken der Patienten austragen. Allerdings kann er formale Gründe vorschieben, zum Beispiel eine vorübergehende Schließung aus anderen Gründen oder den Hinweis, dass sämtliche Termine im laufenden Quartal bereits vergeben sind.

Dr. Reinhard Door / Apotheken Umschau ; 01.10.2009

Laif GmbH/Peter Bialobrzeski; W&B/Jörg Neisel

Geschlossene Praxis, unerlaubte Rechnungen

Hier wird zum Beispiel geklärt, ob der Arzt Privatpatienten bevorzugen darf



Bevor Sie etwas unterschreiben, sollten sich aufklären lassen

Darf der Arzt die Praxis regelmäßig zum Quartalsende schließen?

Auch wenn es in einem solchen Fall naheliegt, dass der Arzt finanzielle Motive hat, wird sich dies schwer nachweisen lassen. Und keiner kann dem Arzt verbieten, seinen „Urlaub“ regelmäßig zum Quartalsende zu nehmen.

Darf er gemeinsam mit Kollegen wegen eines Streiks schließen?

Nur, wenn die ambulante Versorgung der Kassenpatienten gesichert ist, beispielsweise durch Notfallpläne. Verstöße gegen diese Pflicht können die kassenärztlichen Vereinigungen, die für die medizinische Versorgung zuständig sind, mit Sanktionen bis hin zum Entzug der Zulassung als Vertragsarzt bestrafen.

Darf der Arzt Vorkasse oder eine Privatabrechnung verlangen?

Nur für Leistungen, die nicht im Katalog der gesetzlichen Krankenkassen enthalten sind; außerdem, wenn der Patient bei seiner Kasse einen Wahltarif „Kostenerstattung“ gewählt hat oder ausdrücklich eine Privatbehandlung wünscht und dazu einen schriftlichen Behandlungsvertrag abgeschlossen hat. Die Praxisgebühr muss der Arzt in jedem Fall im Voraus einziehen. Privat abrechnen darf er zudem, wenn der Patient innerhalb von zehn Tagen seine Chipkarte nicht vorlegt.

Was tun, wenn der Arzt unberechtigterweise Vorkasse verlangt oder eine Rechnung ausgestellt hat?

Auf keinen Fall bezahlen, sondern die Krankenkasse oder die Landesärztekammer informieren. Wenn ein Patient bereits eine Leistung bezahlt hat, die auch die gesetzliche Krankenkasse übernommen hätte, kann er sein Geld zurückverlangen.

Darf der (Vertrags-)Arzt Privatpatienten bevorzugen?

Auch wenn dies für Kassenpatienten ärgerlich ist: Er darf. Als freier Unternehmer ist er in der Praxisorganisation an keine diesbezüglichen Vorgaben gebunden. Diese Freiheit endet jedoch dort, wo ein Notfall zu behandeln ist oder wenn sich die Wartezeit für andere Patienten unangemessen verlängern würde. Auf keinen Fall darf der Vertragsarzt Kassenpatienten ablehnen, weil er sonst zu wenig Zeit für seine Privatpatienten hätte.

Dr. Reinhard Door / Apotheken Umschau ; 01.10.2009

DocCheck Medical Services GmbH/Alexander Bernhard

Therapiewahl und IGeL

Was darf der Arzt, was nicht?



Laktattest: Der Fitness-Check zählt zu den "individuellen Gesundheitsleistungen"

Wer entscheidet über die Therapie: Arzt oder Patient?

Beide miteinander. Der Arzt muss dem Patienten die Alternativen erläutern und eine Therapie vorschlagen. Wünscht der Patient eine aus Sicht des Arztes ungeeignete oder unwirksame Behandlung, kann der Arzt diese verweigern. Umgekehrt hat der Patient ein Selbstbestimmungsrecht: Ohne Zustimmung des Patienten darf der Arzt keine Untersuchung oder Behandlung vornehmen.

Darf der Arzt seine Patienten mit schriftlichem Material aufklären?

Ja. Broschüren und Aufklärungsbögen dürfen aber nicht das persönliche Gespräch ersetzen, sondern es lediglich unterstützen. Nur wenn wirklich keine Fragen mehr offen sind, sollten Sie unterschreiben, dass Sie ausführlich aufgeklärt wurden und alles verstanden haben. Sonst müssen Sie im Fall eines Rechtsstreits das Gegenteil beweisen.

Wie intensiv muss der Arzt über Leistungen aufklären, welche die Krankenkasse nicht bezahlt?

Bei solchen „individuellen Gesundheitsleistungen“ (IGeL) muss der Arzt den Patienten sogar noch genauer informieren. Nach einem Beschluss des Deutschen Ärztetags erfordert eine solche Behandlung „sachliche Informationen, seriöse Beratung und umfassende Aufklärung“. Natürlich müssen auch die Kosten genannt werden, und es soll ein schriftlicher Behandlungsvertrag abgeschlossen werden.

Darf der Arzt dem Patienten eine solche Behandlung während eines Termins „aufdrängen“?

Gemäß dem Deutschen Ärztetag muss der Arzt dem Patienten eine angemessene Bedenkzeit geben. Eine überschaubare und nicht sehr teure Behandlung kann noch während des Termins erfolgen. Bei einem größeren oder teureren Eingriff soll der Arzt dem Patienten Bedenkzeit geben und einen neuen Termin ansetzen.

Wie berechnet der Arzt die Kosten für Privatbehandlungen?

Die „Gebührenordnung für Ärzte“ (GOÄ) bzw. Zahnärzte (GOZ) setzt den Rahmen. Sie gibt für definierte Leistungen einen bestimmten Betrag vor. Diesen Betrag darf der Arzt mit einem Faktor multiplizieren, der ebenfalls bereits in der Gebührenordnung berücksichtigt wird. Von diesem Wert kann er jedoch im Einzelfall abweichen. Der Faktor ist unter Berücksichtigung von Schwierigkeit und Zeitaufwand „nach billigem Ermessen“ zu bestimmen. Das gibt dem Arzt einen weiten Spielraum. Den Faktor 2,3 darf er aber nur mit einer Begründung überschreiten; bei mehr als Faktor 3,5 ist eine schriftliche Vereinbarung zu treffen.

Was gilt, wenn die Leistung nicht in der Gebührenordnung steht?

Dann bemisst sich die Gebühr an einer „gleichwertigen“ Leistung in der Gebührenordnung (Analogziffer, „a“ in der Rechnung). Inwiefern davon abweichende, individuelle Vereinbarungen möglich sind, beurteilen Rechtsexperten unterschiedlich.

Dr. Reinhard Door / Apotheken Umschau ; 01.10.2009

Laif GmbH/Matthias Jung

Krankenhaussuche und Datenschutz

Was Sie bei einem Klinikaufenthalt beachten müssen



Intensivstation: Auch für Schwerstkranke gilt die ärztliche Schweigepflicht

Darf sich der (Kassen-)Patient seine Klinik selbst aussuchen?

Ja, sofern es sich um eine für die kassenärztliche Versorgung zugelassene oder ermächtigte Klinik handelt. Die Klinik muss der Patient mit dem Arzt abstimmen, weil dieser ihn überweisen muss. Wählt der Patient ohne zwingenden Grund ein anderes Krankenhaus, kann ihm die Kasse Mehrkosten ganz oder teilweise auferlegen. Dies gilt auch für die Fahrtkosten bei weiter entfernten Häusern.

Was steht in der Patientenakte?

Das Führen einer Patientenakte gehört zu den Pflichten des Arztes. Die Dokumentation muss die Krankengeschichte, die Beschwerden des Patienten, die Diagnose und die Behandlung enthalten, bei Operationen deren Verlauf. Stichworte genügen, sofern sie für einen anderen Arzt nachvollziehbar sind. Der Arzt muss die Akte mindestens zehn Jahre aufbewahren, Röntgenaufnahmen sogar 30 Jahre.

Muss der Arzt dem Patienten Einsicht in die Akte gewähren?

Die Unterlagen sind Eigentum des Arztes. Er muss sie laut Rechtsprechung und Standesrecht jedoch dem Patienten leihweise überlassen oder ihm auf dessen Kosten Kopien anfertigen. Ausgenommen sind subjektive Angaben über den Patienten, die nichts mit der Behandlung zu tun haben. Ausnahmen gelten auch bei Informationen, die den Patienten gefährden könnten, insbesondere bei psychiatrischen Erkrankungen.

Darf der Arzt die Patientenakte an andere weiterreichen?

Nein, ohne Einwilligung des Patienten nicht einmal an Angehörige. Diese müssten aber informiert werden, wenn sie gefährdet wären, zum Beispiel durch eine ansteckende Krankheit. Das gilt für alle medizinischen Informationen über den Patienten. Sogar der Polizei oder Staatsanwaltschaft dürfen der Arzt und seine Mitarbeiter nur in Ausnahmefällen Auskunft geben.

Gibt es andere Ausnahmen?

An Krankenkassen und ihren Medizinischen Dienst darf der Arzt neben den Abrechnungsdaten nur Informationen weitergeben, mit denen sich klären lässt, ob die Kasse eine Leistung bezahlen muss. Für den Arzt gelten bestimmte „Offenbarungspflichten“, etwa gegenüber Behörden im Fall meldepflichtiger Krankheiten. Daneben kann der Patient den Arzt von seiner Schweigepflicht entbinden. Zahlreiche Versicherungen verlangen dies vor einem Vertragsabschluss (Kleingedrucktes!).

Darf bei einem Praxisverkauf der Nachfolger die Akte einsehen?

Nur wenn der Patient eingewilligt hat. Der neue Arzt darf aber von einer stillschweigenden Erlaubnis ausgehen, wenn sich der Patient von ihm weiterbehandeln lässt. Auch der Informationsaustausch zwischen mitbehandelnden Ärzten ist im Patienteninteresse nicht zu beanstanden.

Dr. Reinhard Door / Apotheken Umschau ; 01.10.2009

Laif GmbH/Bertram Solcher