

Hilfe bei der Arztsuche

Sie brauchen schnell einen Arzttermin, eine Beratung beim Facharzt oder möchten eine Zweitmeinung einholen? Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) unterstützt Sie bei der Arztsuche und informiert über verschiedene Serviceangebote, die Ihnen helfen, zeitnah einen Termin zu finden.

Wer als Patient und medizinischer Laie den Hausarzt wechseln möchte, einen Facharzt oder ein Krankenhaus sucht, ist häufig überfragt. Wie finde ich den für mich geeigneten Arzt oder das auf mein medizinisches Problem spezialisierte Krankenhaus? Wie bekomme ich als

gesetzlich Krankensversicherter zeitnah einen Termin beim Facharzt? Und woran erkenne ich eine gute Arztpraxis? Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) berät Sie zu diesen und weiteren gesundheitlichen, gesundheitsrechtlichen und gesundheitssozialen Fragen.

Wie finde ich den Arzt und das Krankenhaus, die für mich passen?

Die Berater der UPD helfen Ratsuchenden bei der Auswahl möglicher Leistungserbringer und unterstützen sie bei ihrer eigenverantwortlichen Entscheidung. Was die Berater nicht leisten: den Arzt, die Praxis oder die Klinik beurteilen oder Termine vereinbaren. Hilfe bei Arzt- und Krankenhaussuche, Informationen, Entscheidungshilfen sowie Checklisten bieten auch spezialisierte Onlineportale an (s. Kasten S. 11). „Die Informationen auf diesen Portalen helfen zwar bei einer ersten Auswahl –

www.patientenberatung.de

Was müssen Sie auf der Suche nach dem richtigen Arzt für Ihr medizinisches Problem oder einem zeitnahen Termin beim Facharzt beachten? Das Team der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD) berät Sie neutral und kostenfrei unter der Nummer **0800 011 77 22** (montags bis freitags von 8.00 bis 22.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 18.00 Uhr).

Weitere Informationen: www.patientenberatung.de

gerade bei niedergelassenen Ärzten müssen sich Patienten aber auch selbst einen Eindruck von der Praxis verschaffen“, erklärt Dr. Johannes Schenkel, Ärztlicher Leiter der Unabhängigen Patientenberatung.

Wie bekomme ich einen Termin beim Facharzt?

In Deutschland haben gesetzlich versicherte Patienten einen Anspruch auf einen Facharzttermin binnen vier Wochen. Um die Wartezeiten auf Facharzttermine für gesetzlich Versicherte zu verkürzen, haben die Kassenärztlichen Vereinigungen die sogenannten Terminservicestellen eingerichtet. Patienten benötigen in der Regel eine Überweisung mit dem Vermerk Dringlichkeit, um den Service in Anspruch zu nehmen. Innerhalb von einer Woche nach der Kontaktaufnahme muss die Terminservicestelle einen Facharzttermin anbieten. Der Termin darf nicht später als vier Wochen nach dem Anruf liegen.

Bislang bieten die Terminservicestellen, nach Erfahrung der Patientenberatung, bei der Erreichbarkeit noch keinen einheitlich guten Standard. Wichtig: Ein Anrecht auf einen Wunschfacharzt haben Patienten nicht. Die Praxis muss jedoch in zumutbarer Entfernung liegen. Für Termine beim Augen- und Frauenarzt ist keine Überweisung nötig. Seit April

Hilfe bei der Arzt- und Krankenhaussuche

- **www.kbv.de/html/arztsuche.php**: Auf den Seiten der Kassenärztlichen Bundesvereinigung der Länder können Patienten alle niedergelassenen Vertragsärzte nach Fachgebiet, Krankheitsbild und Region suchen.
- **www.weisse-liste.de/de/arzt/arztsuche** sowie
- **www.weisse-liste.de/de/krankenhaus/krankenhaussuche**: Die Weiße Liste der Bertelsmann Stiftung unterstützt eine fundierte Wahlentscheidung nach Qualitäts- und Strukturkriterien bei der Krankenhaus- oder Arztsuche.
- **www.klinik-lotse.de**: Internetseite des Verbands der Ersatzkassen e. V. (vdek)
- **www.deutsches-krankenhaus-verzeichnis.de**: Informationsangebot der Deutschen Krankenversicherung (DKV)

2017 vermittelt der Terminservice auch ein Erstgespräch mit einem Psychotherapeuten.

Was heißt zumutbare Entfernung?

Der Weg vom Wohnort des Patienten zur nächstgelegenen Arztpraxis plus eine halbe Stunde Fahrzeit mit Bus und Bahn gilt als zumutbar. Ein Beispiel: Sie brauchen einen Termin bei einem Hautarzt. Der nächste Hautarzt ist 20 Minuten von Ihrem Zuhause entfernt, hat jedoch keinen freien Termin mehr. Dann muss der vorgeschlagene Arzt in 50 Minuten mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar sein. Bei spezialisierten Fachärzten wie Radiologen oder Fachinternisten gilt eine Stunde zusätzlicher Fahrweg als akzeptabel.

Habe ich freie Wahl beim Krankenhaus?

Der Patient kann ein Krankenhaus für eine anstehende Behandlung oder geplante Operation grundsätzlich selbst aussuchen. In der Regel schlägt auch der behandelnde Arzt seinem Patienten geeignete Kliniken vor. Entscheidet der Patient sich für ein weit entferntes Krankenhaus, werden Mehrkosten wie Fahrtkosten in der Regel nicht durch die gesetzliche Krankenkasse erstattet.

Was macht eine gute Praxis aus?

Diese Frage kann nur jeder für sich selbst beantworten. Wichtig ist, dass Sie sowohl sich fachlich gut aufgehoben fühlen als auch menschlich gut mit Ihrem Arzt

Terminservicestellen

Die Telefonnummer der Terminservicestelle des jeweiligen Bundeslandes erfahren Ratsuchende von der Patientenberatung bzw. im Internet auf den Seiten des Bundesgesundheitsministeriums: www.bundesgesundheitsministerium.de/themen/krankenversicherung/terminservicestellen.html

zurecht kommen und ein Vertrauensverhältnis aufbauen können. Das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) hat in einer Checkliste verschiedene Merkmale zusammengestellt, die

Ihnen dabei helfen können, eine passende Arztpraxis auszuwählen. Da jeder Mensch andere Schwerpunkte setzt, müssen für Ihre Beurteilung nicht zwingend alle Punkte der Checkliste zutreffen.

Einige Fragen können auch unbeantwortet bleiben. Wenn die für Sie wichtigen Kriterien auf Ihre Ärztin oder Ihren Arzt zutreffen, dann haben Sie eine gute Praxis für sich gefunden.



Tipp: Lassen Sie sich die Befunde als Kopie mitgeben.

Als Patient haben Sie das Recht, Ihre Patientenakte einzusehen, und können vom Arzt eine Kopie anfordern. So stellen Sie sicher, dass die Patienteninformationen auch Ihrem Hausarzt, dem Facharzt oder Krankenhaus vorliegen. Die Akte gehört der Praxis oder dem Krankenhaus. Kosten der Kopien (bis zu 50 Cent pro Seite gelten als angemessen) können Ihnen in Rechnung gestellt werden. Patienten, die nach einem Befund beispielsweise eine ärztliche Zweitmeinung einholen möchten, haben die Möglichkeit, ein Duplikat, z. B. Röntgenbilder, zu fordern.

Checkliste „Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?“

- Kann ich die Praxis gut erreichen?
- Werde ich in der Praxis freundlich und respektvoll behandelt?
- Nimmt meine Ärztin/mein Arzt mich und mein Anliegen ernst?
- Werden in der Praxis meine Persönlichkeit und meine Intimsphäre respektiert?
- Erhalte ich eine verständliche und neutrale Aufklärung, Information und Beratung?
- Bekomme ich Hinweise auf weiterführende verlässliche Informationsquellen und Beratungsangebote?
- Bezieht meine Ärztin/mein Arzt mich und meine Wünsche in alle Entscheidungen ein?
- Akzeptiert meine Ärztin/mein Arzt, dass ich im Zweifelsfall eine zweite Meinung einholen möchte?
- Wird in der Praxis der Schutz meiner persönlichen Daten gewahrt?
- Kann ich erkennen, ob meine Ärztin/mein Arzt und das Mitarbeiterteam an Fortbildungsveranstaltungen und Qualitätsprogrammen teilnehmen?
- Wird in der Praxis auf möglichst große Sicherheit bei meiner Behandlung geachtet?
- Erhalte ich ohne Probleme Zugang zu meinen Patientenunterlagen?
- Kooperiert die Praxis mit anderen Ärztinnen/Ärzten?



Eine ausführliche Erklärung zu den einzelnen Punkten der Checkliste sowie weitere Tipps und Ratschläge für Ihren Arztbesuch finden Sie auf dem gemeinsamen Internetportal von Bundesärztekammer (BÄK) und Kassenärztlicher Bundesvereinigung (KBV), das vom Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) betreut wird: www.patienten-information.de

Die Patientencheckliste finden Sie online sowie als Download unter: www.patienten-information.de/checklisten/arztcheckliste