

## **Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?**



Checkliste  
für Patientinnen  
und Patienten

### **Herausgeber:**

Ärztliches Zentrum für Qualität in der  
Medizin

### **Im Auftrag von:**

Patientenforum

Bundesärztekammer

Kassenärztlicher Bundesvereinigung

## Vorwort

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

sicher kennen Sie das: Sie haben ein gesundheitliches Problem und wissen nicht so recht, an welchen Arzt Sie sich am besten wenden. Er soll fachlich kompetent und vertrauenswürdig sein, sowie Ihre gesundheitlichen Probleme und alles, was damit zusammen hängt, ernst nehmen. Außerdem möchten Sie sich auch vom Praxispersonal gut aufgehoben und betreut fühlen. Es fällt jedoch schwer einzuschätzen, ob ein Arzt und eine Arztpraxis diese Erwartungen auch erfüllen können. Aus diesem Grund wurde die Checkliste „Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?“ erstellt. Diese Broschüre soll Ihnen bei der Entscheidung helfen, den aus Ihrer Sicht „richtigen“ Arzt für Ihr gesundheitliches Problem zu finden. Sie erhalten damit eine sinnvolle Hilfestellung an die Hand. Entscheiden aber ist letztlich die vertrauensvolle Beziehung von Arzt und Patient. Sie entsteht nicht durch Checklisten, sondern durch das vertrauensvolle 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. Wir fühlen uns darüber hinaus auch dem Wohl der Patienten verpflichtet.

„Arzt und Selbsthilfe im Dienste des Patienten“ – Mit diesem Ziel wurde im Jahr 2000 das Patientenforum gegründet. Ihm gehören Vertreter der Selbsthilfedachverbände, der Bundesärztekammer und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung an. Gemeinsam die Versorgung von Patienten zu verbessern, ist eines der wichtigsten Anliegen des Patientenforums. Dazu gehört auch die Unterstützung von Patienten bei der Suche nach einem guten Arzt und einer guten Arztpraxis.

Wir hoffen, dass diese Broschüre hilfreich ist, den für Sie passenden Arzt mit der passenden Arztpraxis zu finden!

**Prof. Dr. Jörg-Dietrich Hoppe**  
Präsident der Bundesärztekammer



**Dr. Andreas Köhler**  
Vorstandsvorsitzender der Kassenärztlichen Bundesvereinigung



## INHALT

Ziel dieser Checkliste .....	4
Im Überblick: „Woran erkennt man eine gute Arztpraxis? - Checkliste für Patientinnen und Patienten“ .....	5
Ausführlich kommentiert: „Woran erkennt man eine gute Arztpraxis? - Checkliste für Patientinnen und Patienten“ .....	6
So machen Sie das Beste aus Ihrem Arztbesuch! .....	20
Internetquellen und Literatur.....	23
Mitglieder des Patientenforums .....	24
Impressum .....	28

## Ziel dieser Checkliste

Diese Checkliste richtet sich an alle Patientinnen und Patienten, die sich darüber informieren wollen, was eine gute Ärztin/einen guten Arzt und eine gute Arztpraxis ausmacht.



Jede Patientin und jeder Patient möchte nicht nur fachlich qualifiziert sondern auch mit Wertschätzung in einer gut organisierten Praxis behandelt werden. Da ist es wichtig, die Ärztin/den Arzt zu finden, die/der für das bestehende gesundheitliche Problem die/der beste ist. Aber an welchen Kriterien kann man das festmachen? Wir haben in dieser Broschüre Qualitätskriterien zusammengestellt, die Patienten dabei helfen können, für ihre eigenen Bedürfnisse einen guten Arzt und eine gute Arztpraxis auszuwählen.

Die Qualitätskriterien, die wir in dieser Checkliste zusammengestellt haben, sollen Sie darüber informieren, welche Richtlinien für Ärzte und Praxen gelten und somit auch von Ihnen eingefordert werden können. Jeder Patient setzt dabei natürlich andere Schwerpunkte.

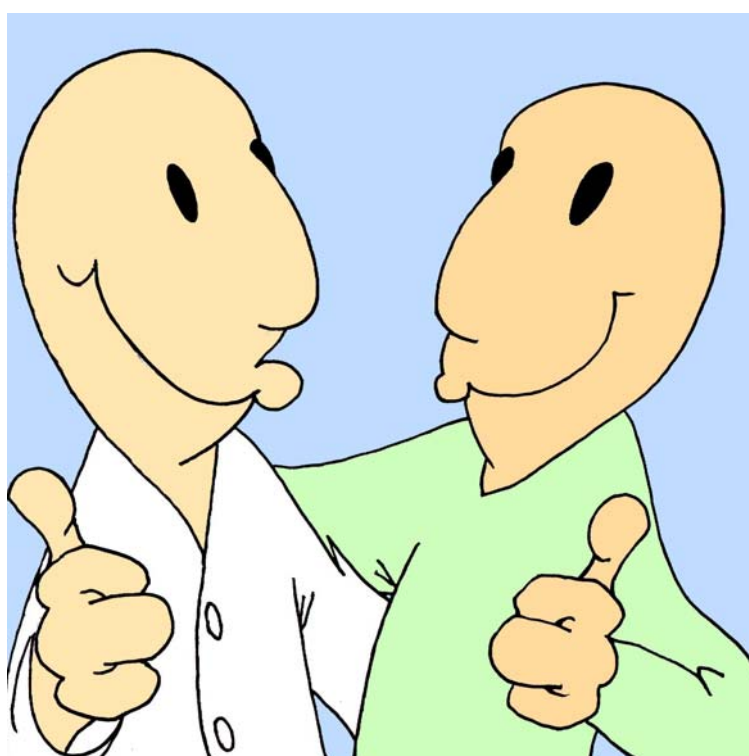
### **Hinweis:**

*Der besseren Lesbarkeit halber haben wir im nachfolgenden Text die männliche Form (Arzt, Patient) verwendet. In diese Bezeichnung sind jedoch Männer und Frauen gleichermaßen eingeschlossen.*

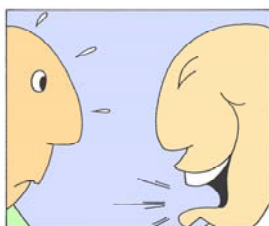
**Im Überblick:  
„Woran erkennt man eine gute Arztpraxis? -  
Checkliste für Patientinnen und Patienten“**

	JA 	NEIN 
Nimmt der Arzt mich und mein spezielles gesundheitliches Problem ernst?		
Erhalte ich von meinem Arzt eine ausführliche und verständliche Information und Beratung?		
Erhalte ich von meinem Arzt Hinweise auf weiterführende Informationsquellen und Beratungsangebote?		
Bezieht mich mein Arzt in alle Entscheidungen bezüglich meiner gesundheitlichen Situation ein?		
Werde ich von Arzt und Praxispersonal freundlich und respektvoll behandelt?		
Erhalte ich ohne Probleme Zugang zu meinen Patientenunterlagen?		
Akzeptiert mein Arzt, dass ich im Zweifelsfall eine zweite Meinung einholen möchte?		
Wird in der Praxis der Schutz meiner Person und Intimsphäre gewahrt?		
Wird in der Praxis der Schutz meiner persönlichen Daten gewahrt?		
Kann ich Arzt und Arztpraxis gut erreichen?		
Kann ich erkennen, ob und wie sich Arzt und Praxispersonal um die Qualität meiner Behandlung bemühen?		

**Ausführlich kommentiert:  
„Woran erkennt man eine gute Arztpraxis? -  
Checkliste für Patientinnen und Patienten“**



Patienten erleben Krankheit als eine Art Ausnahmezustand. Sie suchen deshalb einen vertrauenswürdigen, fachlich kompetenten Arzt, der Sie und Ihr gesundheitliches Problem ernst nimmt.



Stellen Sie sich daher folgende Frage:

### **Nimmt der Arzt mich und mein spezielles gesundheitliches Problem ernst?**

#### **Woran Sie das erkennen können**

##### **Zuhören und Zuwendung**

- Ihr Arzt hört Ihnen gut zu und nimmt Ihre Besorgnis und Ängste (auch wenn diese aus seiner Sicht unbegründet sein mögen) ernst.
- Ihr Arzt nimmt sich aus Ihrer Sicht ausreichend Zeit für Befragung, Untersuchung, Beratung und Behandlung.
- Während Sie im Sprechzimmer Ihres Arztes sind, werden Störungen, etwa durch Telefonate oder ähnliches, möglichst vermieden.
- Ihr Arzt ist Ihnen zugewandt, wenn Sie ihm Ihre Beschwerden vortragen.
- Ihr Arzt spricht nicht nur mit Ihnen, sondern untersucht Sie auch gründlich.
- Ihr Arzt erkundigt sich nach möglichen Auswirkungen der Erkrankung auf Ihren Lebensalltag und Ihre berufliche Situation.

##### **Umgang mit dem gesundheitlichen Problem**

- Ihr Arzt versucht, Ihr gesundheitliches Problem gemeinsam mit Ihnen zu lösen. (Jedoch gibt es nicht für jedes gesundheitliche Problem eine Lösung und nicht jede Erkrankung kann der Arzt zur vollen Zufriedenheit des Patienten behandeln).
- Ihr Arzt kennt die Leitlinien der medizinischen Fachgesellschaften oder andere verlässliche Empfehlungen und Quellen, die sich auf Ihr Gesundheitsproblem beziehen.
- Ihre Frage nach dem neuesten Stand der Forschung bezüglich Ihrer Erkrankung kann Ihr Arzt (möglicherweise auch bei einem folgenden Arztbesuch) beantworten.

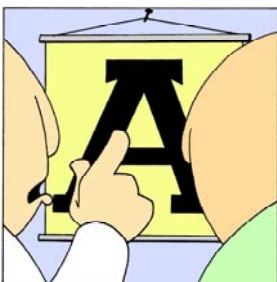
### Kooperation mit Kollegen

- Ihr Arzt ist bereit dazu, mit Ärzten anderer Fachrichtungen beziehungsweise einem anderen von Ihnen aufgesuchten Arzt, Ihre Befunde und gegebenenfalls Behandlungsmöglichkeiten zu diskutieren.
- Wenn Sie eine Überweisung zu einem anderen Arzt, Facharzt, Psychotherapeuten oder in eine Klinik wünschen, setzt sich Ihr Arzt sachlich mit diesem Anliegen auseinander. Im Falle einer Überweisung stellt Ihr behandelnder Arzt alle objektiv erhobenen Befunde zur Verfügung.
- Ihr Arzt macht Ihnen deutlich, in welchen Fällen Kollegen über einen größeren Erfahrungsschatz beziehungsweise eine spezialisiertere Ausbildung verfügen.
- Ihr Arzt empfindet es nicht als Vertrauensbruch, wenn Sie bei einem Kollegen eine zweite Meinung einholen möchten.

### Aktives Nachfragen

- Ihr Arzt erkundigt sich regelmäßig nach Ihrem Befinden oder führt von sich aus Nachuntersuchungen durch.
- Ihr Arzt erkundigt sich nach der Wirkung, Verträglichkeit und gegebenenfalls nach Nebenwirkungen von Medikamenten, Krankengymnastik und anderen Maßnahmen.
- Ihr Arzt erfragt von Zeit zu Zeit Änderungen in Ihrer Krankengeschichte oder über Medikamente, die Sie eventuell von anderen Ärzten verordnet bekommen haben.
- Ihr Arzt fragt bei der Verordnung eines neuen Medikaments nach weiteren eingenommenen Medikamenten oder Behandlungen und überprüft mögliche Beeinflussungen der Medikamente oder Behandlungen untereinander.
- Ihr Arzt fragt bei der Verordnung eines neuen Medikaments nach bestehenden Allergien.

Ärzte sind dazu verpflichtet, Sie über Ihre Erkrankung und über alle für Ihren speziellen Fall in Frage kommenden Behandlungsmöglichkeiten zu informieren.



Stellen Sie sich daher folgende Frage:

**Erhalte ich von meinem Arzt eine ausführliche und verständliche Information und Beratung?**

**Woran Sie das erkennen können****Umfassend und verständlich informieren und beraten**

- Ihr Arzt informiert sich anhand seiner Aufzeichnungen darüber, was er bei den vorigen Kontakten mit Ihnen besprochen hat.
- Ihr Arzt erklärt Ihnen verständlich und wenn nötig mit bildlichen Darstellungen, welche Diagnose er gestellt hat. Er teilt Ihnen seine eigene fachliche Einschätzung mit.
- Ihr Arzt stellt Ihnen in verständlicher Form alle in Frage kommenden Behandlungsmöglichkeiten vor. (Was wird gemacht? Wie wird es gemacht? In welchem Rahmen wird es gemacht?)
- Ihr Arzt stellt Ihnen dar, welche Auswirkungen es hätte, wenn das gesundheitliche Problem nicht behandelt wird.
- Die Erläuterungen Ihres Arztes zu den für Sie in Frage kommenden Untersuchungs- und Behandlungsmöglichkeiten beinhalten in sachlicher und in einer für Sie verständlichen Form Wirkungsweise, Nutzen und Risiken der vorgeschlagenen Maßnahmen.
- Ihr Arzt gibt Ihnen -beispielsweise in einem Medikamentenpass- eine schriftliche Übersicht über die verordneten Medikamente und Einnahmehinweise mit (wie viel, wie häufig, wie lange). Das ist besonders wichtig, wenn Ihre Erkrankung von verschiedenen Ärzten behandelt werden muss.
- Handschriftliche Notizen, die Ihnen Ihr Arzt aushändigt, sind lesbar.
- Ihr Arzt räumt Ihnen die Möglichkeit ein, sich telefonisch über dringende medizinische Fragen zu informieren beziehungsweise nach Befunden zu erkundigen. (Die Befunde und Konsequenzen daraus sollten Sie jedoch in einem persönlichen Gespräch mit Ihrem Arzt besprechen.)
- Die Arztpraxis bietet Ihnen an, Sie an anstehende Impfungen oder Vorsorge- und Früherkennungsmaßnahmen zu erinnern, wenn Sie dies wünschen.

**Angaben zur Finanzierung der Behandlung**

- Im Gespräch oder schriftlich erläutert Ihr Arzt, welche Maßnahmen (Diagnoseverfahren, Behandlungen oder Untersuchungen) von Ihrer Krankenkasse bezahlt werden.
- Wenn Ihnen Ihr Arzt eine zusätzliche Leistung empfiehlt, die nicht von Ihrer Krankenkasse erstattet wird (IGeL= Individuelle Gesundheitsleistung), erläutert er Ihnen die Notwendigkeit dieser Leistungen.

### Prüfen, was verstanden wurde

- Bei Leistungen, die nicht von Ihrer Kasse erstattet werden, werden Sie vorher schriftlich über den Nutzen, mögliche Risiken sowie über die genaue Höhe der auf Sie zukommenden Kosten sowie die Zahlungsweise informiert.
- Ihr Arzt fragt nach, ob Sie seine Erläuterungen verstanden haben und ermutigt Sie, auch selbst Fragen zu stellen.
- Wenn Sie etwas vergessen, können Sie das beim nächsten Arztbesuch nochmals erfragen. Ihr Arzt wird dafür Verständnis haben.
- Wenn die deutsche Sprache nicht Ihre Muttersprache ist, bemüht sich Ihr Arzt darum, dass Sie dennoch alles verstehen (beispielsweise, indem er Ihnen vorschlägt, eine deutschsprachige Begleitperson hinzuzuziehen oder Ihnen Informationsmaterial in einer Ihnen geläufigen Sprache aushändigt).

Man kann sich nicht alles merken, was während eines Arztbesuches besprochen wird. Viele Fragen fallen Patienten erst dann ein, wenn sie die Praxis schon wieder verlassen haben. Daher ist es sinnvoll, wenn Patienten auch schriftliche Materialien zum jeweiligen Erkrankungsthema und zu allgemeinen Gesundheitsfragen zur Verfügung stehen.

Bei manchen, vor allem bei schwerwiegenden oder chronischen Erkrankungen ist der Informationsbedarf der Patienten sehr groß. Ärzte sollten ihre Patienten auf weiterführende verlässliche Literatur und gegebenenfalls Internetangebote aufmerksam machen. Bei Bedarf sollten sie Ihnen Kontaktinformationen zu Beratungsstellen, Selbsthilfeorganisationen, Selbsthilfekontaktstellen sowie zu wohnortnahen Beratungseinrichtungen (zum Beispiel durch die Weitergabe entsprechender Adressen) vermitteln.



Stellen Sie sich daher folgende Frage:

### **Erhalte ich von meinem Arzt Hinweise auf weiterführende Informationsquellen und Beratungsangebote?**

#### Woran Sie das erkennen können

#### Weiterführende Informationen

- Besonders wichtige Informationen gibt Ihr Arzt Ihnen schriftlich mit.
- Von Ihrem Arzt erhalten Sie Hinweise, wo Sie verlässliche Informationen zu Ihrer Erkrankung und deren Behandlung erhalten können (zum Beispiel bei Institutionen der ärztlichen Selbstverwaltung, Medizinischen Fachgesellschaften, Selbsthilfedach- und Fachverbänden oder Patientenberatungsstellen).

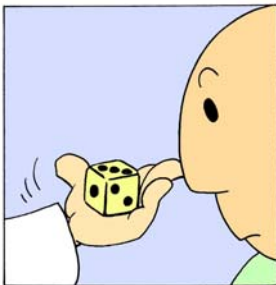
## Adressen von Anlaufstellen

- Ihr Arzt oder das Praxispersonal klären Sie über Anlaufstellen der Selbsthilfe und Patientenberatung auf.
- In der Praxis ist Informationsmaterial erhältlich, welche Selbsthilfeorganisationen, Selbsthilfekontaktstellen oder Patientenberatungsstellen in örtlicher Nähe sind.

## Schulungen

- Für verschiedene chronische Erkrankungen gibt es spezielle Schulungsprogramme für Patienten. Wenn Sie von einer solchen Erkrankung betroffen sind, weist Ihr Arzt Sie auf entsprechende Schulungen hin, beziehungsweise klärt über Möglichkeiten auf, wo Sie an derartigen Schulungen teilnehmen können.

Patienten haben nach sorgfältiger Aufklärung das Recht, über Art und Umfang einer medizinischen Behandlung selbst zu bestimmen, das heißt zu entscheiden, ob eine Behandlung durchgeführt wird oder nicht. Sie haben das Recht, auch gegen das Anraten des Arztes zu entscheiden, ob sie einer empfohlenen medizinischen Maßnahme zustimmen.



Stellen Sie sich daher folgende Frage:

**Bezieht mich mein Arzt in alle Entscheidungen bezüglich meiner gesundheitlichen Situation ein?**

## Woran Sie das erkennen können

### Erwartungen klären

- Ihr Arzt erklärt Ihnen verständlich seine eigene fachliche Einschätzung. Aufgrund seines Wissens und seiner Erfahrungen legt er Ihnen alle Behandlungsmöglichkeiten dar, die in Ihrem speziellen Fall in Frage kommen. Nutzen und Risiken dieser Maßnahmen werden hierbei erläutert. Ihr Arzt erklärt Ihnen auch, was für Folgen es haben kann, wenn die Behandlungsmaßnahmen nicht durchgeführt werden.
- Manchmal ist es sinnvoll abzuwarten, ehe eine Behandlung begonnen werden kann. In manchen Fällen ist eine Behandlung auch nicht erforderlich. Wenn das zutrifft, wird Ihr Arzt Ihnen das so erklären, dass Sie nicht das Gefühl haben, es wird nichts für Ihre Gesundheit getan.
- Ihr Arzt verständigt sich mit Ihnen darüber, welche Erwartungen und Wünsche Sie selbst an eine Behandlung haben.

### Gemeinsam entscheiden

- Sie werden von Ihrem Arzt ermutigt, eigene Fragen zu stellen, beziehungsweise nachzufragen, wenn Unklarheiten bestehen.
- Ihr Arzt motiviert Sie dazu, Entscheidungen über erforderliche Maßnahmen mit ihm gemeinsam zu treffen.
- Wenn Sie als Patient eine Entscheidung lieber Ihrem Arzt überlassen möchten, sollte er diese Ihnen gegenüber trotzdem verständlich und für Sie ausreichend erklären und begründen.
- Ihr Arzt lässt Ihnen, wenn das möglich ist, ausreichend Bedenkzeit bei wichtigen Entscheidungen.
- Ihr Arzt nimmt Ihre Vorstellungen, Ängste, Wünsche und Bedürfnisse ernst und berücksichtigt diese bei der Entscheidung für eine Untersuchung oder Behandlung.
- Ihr Arzt akzeptiert es, wenn Sie einem Behandlungsvorschlag nicht zustimmen oder Bedenken in Bezug auf den ärztlichen Vorschlag äußern.
- Wenn Sie als Patient es wünschen, werden Familienangehörige oder enge Vertraute in eine Beratung und/oder Aufklärung einbezogen.

Wenn Sie Ihrem Arzt freundlich und respektvoll begegnen, dürfen und sollen Sie das auch von Ihrem Arzt und dem gesamten Praxispersonal erwarten!



Stellen Sie sich daher folgende Frage:

### Werde ich von Arzt und Praxispersonal freundlich und respektvoll behandelt?

#### Woran Sie das erkennen können

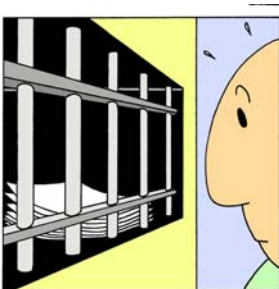
### Gleichbehandlung

- Ihr Arzt und das Praxispersonal benachteiligen keinen Patienten, etwa wegen seines Geschlechtes, seines Alters, seiner Abstammung, seiner Rasse, seiner Sprache, seiner Heimat und Herkunft, seines Glaubens, seiner religiösen oder politischen Anschauungen oder wegen einer Behinderung.

**Respekt**

- Der Umgang aller Praxismitarbeiter mit Ihnen ist respektvoll und freundlich. Sie werden als Kassenpatient gegenüber Privatpatienten nicht zurückgesetzt (zum Beispiel bei den Wartezeiten etc).
- Vereinbarte Termine werden von Ihrem Arzt und auch von Ihnen möglichst eingehalten. Falls ein Termin nicht eingehalten werden kann, wird darüber rechtzeitig informiert.
- Bei unvorhergesehenen Wartezeiten werden Sie vom Praxispersonal informiert. Als besonderer Service besteht das Angebot, die Praxis eventuell noch einmal für Besorgungen zu verlassen und zu einem späteren Zeitpunkt zurückzukommen.
- In einer Praxis mit mehreren Ärzten wird Ihre Entscheidung respektiert, zu welchem Arzt Sie gehen möchten.

Patienten dürfen und sollen über ihre Erkrankung und deren Behandlung Bescheid wissen. Sie haben das Recht auf Einsichtnahme in alle objektiv erhobenen Befunde. Die Einsicht in die Patientenakte umfasst auch das Recht auf Kopien objektiver Befunde und Arztbriefe, die der Patient anfertigen lassen und mit nach Hause nehmen kann. Die Kosten für die Kopien sind dabei vom Patienten zu tragen.



Stellen Sie sich daher folgende Frage:

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

#### **Woran Sie das erkennen können**

**Einsichtnahme**

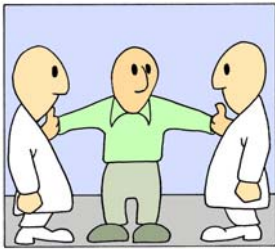
- Ihr Arzt ermöglicht Ihnen auf Nachfrage den Einblick in Ihre Patientenunterlagen, ohne dass Sie das Gefühl haben, mit diesem Anliegen unbequem zu sein. Es ist jedoch zu beachten, dass es Einschränkungen bei der Einsichtnahme in die Patientenakte gibt. So werden Auszüge aus Krankenunterlagen, die Eindrücke und subjektive Wahrnehmungen des Arztes enthalten, sowie Patientenakten im Bereich der psychiatrischen Behandlung mit entsprechendem Hinweis auf therapeutische Bedenken nicht herausgegeben.

**Mitnahme**

- Sie erhalten in der Praxis die Möglichkeit, die Befunde aus Ihrer Krankenakte (auf Ihre eigenen Kosten) zu kopieren.

- Auf Wunsch erhalten Sie einen zusammenfassenden Arztbrief über alle Fakten, die in Zusammenhang mit Ihrer Erkrankung wichtig sind. (Das kann bedeutend sein, wenn Sie zum Beispiel eine längere Urlaubsreise machen und am Urlaubsort ärztliche Hilfe benötigen.) Diese Leistung ist allerdings gebührenpflichtig.

Patienten haben das Recht, ihren Arzt frei zu wählen und gegebenenfalls auch zu wechseln. Sie können, zum Beispiel bei schwerwiegenden Erkrankungen und schwierigen Entscheidungen, bei einem zweiten Arzt eine zusätzliche Meinung einholen.



Stellen Sie sich daher folgende Frage:

**Akzeptiert mein Arzt, dass ich im Zweifelsfall eine zweite Meinung einholen möchte?**

#### Woran Sie das erkennen können

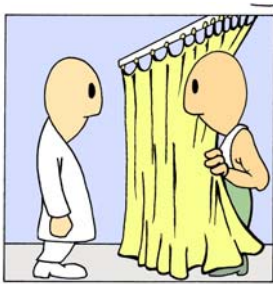
##### Angebot

- Bei schwerwiegenden Entscheidungen im Falle ernsthafte Erkrankungen, die für Sie mit erheblichen Konsequenzen verbunden sind, bietet Ihr Arzt Ihnen zur Sicherheit für Sie selbst an, eine weitere Meinung einzuholen.

##### Verständnis

- Ihr Arzt hat Verständnis dafür, dass Sie für Entscheidungen mit weitreichenden Konsequenzen für Sie eine weitere Meinung einholen wollen.
- Ihr Arzt empfindet es nicht als Vertrauensbruch, wenn Sie im Falle von Unsicherheiten eine weitere Meinung einholen wollen.
- Sie akzeptieren als Patient auch, dass Ihr Arzt eine zweite Meinung einholen kann. Dies gilt insbesondere dann, wenn es sich um die Verordnung neuer beziehungsweise sehr teurer Medikamente und Behandlungen handelt.

Bei einem Arztbesuch geben Sie als Patient viel von Ihrer Intimsphäre preis und werden damit sehr verletztlich. Sie haben ein Recht auf die Wahrung Ihrer Intimsphäre und die Beachtung Ihres Schamgefühls.



Stellen Sie sich daher folgende Frage:

### **Wird in der Praxis der Schutz meiner Person und Intimsphäre gewahrt?**

#### **Woran Sie das erkennen können**

##### **Rücksicht auf Ihre Persönlichkeitssphäre**

- Sie fühlen Ihre Persönlichkeitssphäre durch die Haltung des Arztes berücksichtigt. Das bedeutet, der Arzt achtet zum Beispiel Ihre kulturelle, religiöse und persönliche Einstellung, Ihre Umgangs- und Bekleidungsformen etc.

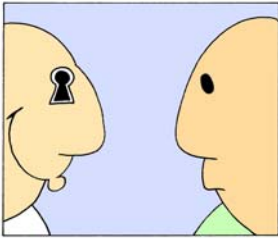
##### **Anwesenheit anderer Personen**

- Während der Untersuchung beziehungsweise Behandlung befinden sich im Raum nur der Arzt und gegebenenfalls unerlässliche Assistenz. Der Raum wird während dieser Zeit – wenn möglich – nicht von anderem Personal betreten.

##### **Vor und nach der Untersuchung**

- Ihr Arzt begrüßt Sie, bevor Sie sich für eine Untersuchung entkleiden müssen.
- In jedem Behandlungs- und Untersuchungsraum gibt es einen abgetrennten, beziehungsweise blickgeschützten Bereich zum Entkleiden und Anziehen.
- Wenn Sie sich für eine Untersuchung oder Behandlung entkleidet haben, haben Sie die Möglichkeit, in einem blickgeschützten Bereich auf den Beginn der Untersuchung oder Behandlung zu warten.
- Nach der Untersuchung können Sie sich sofort wieder anziehen. Erst danach werden die Ergebnisse der Untersuchung besprochen.

Informationen, die Sie Ihrem Arzt geben und persönliche Daten, die der Arzt auf dieser Grundlage erhebt und speichert, müssen vertraulich behandelt werden und geschützt sein. Sie dürfen nicht an unbefugte Dritte weitergegeben werden.



Stellen Sie sich daher folgende Frage:

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

#### **Woran Sie das erkennen können**

##### **Schutz Ihrer Angaben und Daten**

- An der Anmeldung werden Sie und andere Patienten nacheinander aufgerufen, damit andere Personen nicht Angaben zum Anlass Ihres Besuchs und dem Erkrankungsgrund erfahren.
- Vertrauliche Gespräche zwischen Ihnen, Ihrem Arzt oder mit dem Praxispersonal finden in Räumen statt, in denen keine fremden Personen mithören können.
- Der Arzt oder das Praxispersonal geben am Telefon keine Auskünfte zu Befunden, wenn nicht zweifelsfrei feststeht, wer am Apparat ist. In Anwesenheit anderer Patienten werden die Namen der betroffenen Patienten nicht genannt.

##### **Schutz der Daten anderer Patienten**

- Sie warten nicht alleine in Behandlungsräumen, in denen Sie Einblick in die Krankenakten anderer Patienten oder den Computerbildschirm haben können.
- Rezepte und Formulare werden in der Praxis nicht offen und frei zugänglich für Patienten aufbewahrt.

Nicht nur die Art und Weise der Organisation der Arztpraxis sondern auch bauliche Voraussetzungen haben hat einen Einfluss darauf, wie gut sich Patienten betreut fühlen.



Stellen Sie sich daher folgende Frage:

### **Kann ich Arzt und Arztpraxis gut erreichen?**

**Woran Sie das erkennen können****Praxiszugang und Erreichbarkeit**

- In der Arztpraxis gibt es behinderten- und rollstuhlgerechte Zugänge zu den Praxisräumen einschließlich Toiletten.
- Alle Untersuchungs- und Behandlungsräume der Praxis sind gut leserlich ausgeschildert.
- Hausbesuche stellen einen wichtigen Service in der Patientenbetreuung dar. Bei leichteren Erkrankungen sind sie in der Regel nicht erforderlich. Bei schwerwiegenden Erkrankungen ist es jedoch notwendig, dass der Arzt Hausbesuche macht.
- Die Praxis ist telefonisch gut erreichbar.
- Außerhalb der Praxiszeiten läuft ein Anrufbeantworter. Der Ansagetext weist auf Notdienste beziehungsweise Vertretungen im Urlaub, am Wochenende und in der Nacht hin.
- Nach ambulanten Eingriffen erhalten Sie eine Notfall-Rufnummer Ihres Arztes.

**Übermittlung von Informationen**

- Im Fall einer Krankenhauseinweisung nimmt Ihr Arzt direkt Kontakt mit dem Krankenhaus auf und leitet wichtige Informationen mündlich und schriftlich weiter (zum Beispiel Vorbefunde, Vorerkrankungen etc.), beziehungsweise händigt Ihnen diese zur Mitnahme aus.
- Wenn Ergebnisse von Untersuchungen, nicht gleich zur Verfügung stehen (zum Beispiel Blutentnahme, Abstrich) informiert Ihre Praxis Sie auf einem zuverlässigen Weg über das Ergebnis (auch wenn dieses unauffällig ist).

**Terminabstimmungen**

- Wenn Sie wegen Ihrer Erkrankung oder wegen eines Medikaments, das Sie nehmen, regelmäßig zu Untersuchungen (zum Beispiel Blutuntersuchungen) in die Praxis kommen müssen, achtet die Praxis darauf, dass Sie die Termine wahrnehmen oder erinnert Sie an die Kontrollen.
- In dringenden Erkrankungs- oder in Notfällen erhalten Sie auch kurzfristig einen Termin.
- Über eventuelle Wartezeiten (zum Beispiel bei Verhinderung des Arztes infolge eines Notfalleinsatzes) werden Sie rechtzeitig und angemessen informiert.
- Das Personal ist bereit, Termine mit Ihnen gemeinsam abzustimmen.

### Besondere Serviceleistungen

- Bei der Terminvereinbarung erhalten Sie auch Auskunft über die Erreichbarkeit der Praxis und gegebenenfalls besondere Parkmöglichkeiten.
- Bei Bedarf erhalten Sie Hilfe beim Ausfüllen von Formularen.
- Sie erhalten Unterstützung bei Anträgen an Kostenträger und bei Widersprüchen.
- Es werden Spielecken für Kinder bereitgehalten.
- Es gibt Parkplätze in unmittelbarer Nähe der Arztpraxis.

Entsprechend den Festlegungen im Sozialgesetzbuch sind Vertragsärzte und medizinische Versorgungszentren dazu verpflichtet, in ihren Einrichtungen ein Qualitätsmanagement einzuführen und weiter zu entwickeln.



Stellen Sie sich daher folgende Frage:

**Kann ich erkennen, ob und wie sich Arzt und Praxispersonal um die Qualität meiner Behandlung bemühen?**

### Woran Sie das erkennen können

#### Nachweise über Qualifikationen und Teilnahme an Fortbildungen

- Informationen über die Qualifikationen des Arztes und der Praxismitarbeiter (zum Beispiel Spezial- oder Zusatzausbildungen) sind in der Praxis ersichtlich.
- Auf Nachfrage oder im Wartezimmer (zum Beispiel durch Aushang oder in einer Praxisbroschüre) sollte eine Information darüber gegeben werden beziehungsweise vorliegen, ob der Arzt und die in der Praxis beschäftigten Mitarbeiter regelmäßig an Fortbildungen beziehungsweise Maßnahmen zur Qualitätssicherung teilnehmen.

**Hinweise auf Qualitätsmanagement und Qualitätsprüfungen**

- Ihr Arzt beziehungsweise die Arztpraxis nimmt an einem Qualitätsprogramm teil (zum Beispiel Programme zum Qualitätsmanagement, Programme zur Versorgung chronisch kranker Patienten, Programme der Hausarztzentrierten Versorgung, etc).
- Die Qualität der Arztpraxis wurde geprüft beziehungsweise zertifiziert. Das erkennen Sie an einem entsprechenden Aushang.

**Maßnahmen zur Patientensicherheit**

- Der Arzt versichert sich, ob Sie als Patient seine Information und Beratung verstanden haben (zum Beispiel indem er Sie selbst mit eigenen Worten wiederholen lässt, was er gesagt hat).
- Arzt und Praxispersonal bemühen sich darum, Verwechslungen und Irrtümer zu vermeiden. Sie können das zum Beispiel daran erkennen, dass Sie vor jeder Verabreichung von Medikamenten sowie vor Impfungen, Behandlungen oder Untersuchungen nach Ihrem Namen und gegebenenfalls nach Ihrer Erkrankung gefragt werden.
- Alle Dokumente, die Arzt und Praxispersonal ausfertigen und herausgeben, sind leserlich.
- Arzt und Praxispersonal waschen sich vor jedem Patientenkontakt die Hände.

**Umgang des Arztes und des Praxispersonals mit Kritik**

- Ihr Arzt und das Praxispersonal stehen auch Ihrer Kritik aufgeschlossen gegenüber, wenn diese sachlich und begründet vorgebracht werden.
- Ihrem Arzt und dem Praxispersonal ist die Meinung oder Rückmeldung der Patienten wichtig. Das erkennen Sie zum Beispiel daran, ob ein Fragebogen für Patienten ausliegt oder ausgegeben wird. Mit solchen Fragebögen wird die Zufriedenheit der Patienten erfragt. Außerdem haben Patienten die Möglichkeit, Vorschläge zur Verbesserung zu machen.

## **So machen Sie das Beste aus Ihrem Arztbesuch!**

Durch eine gute Vorbereitung und aktive Mitarbeit können Sie selbst dazu beitragen, dass Ihr nächster Arztbesuch zu Ihrer Zufriedenheit verläuft. Wir haben Tipps und Fragenvorschläge für Sie zusammen gestellt.

### **Vor dem Arztbesuch**

- Stellen Sie eine Liste mit den Medikamenten, die Sie gerade einnehmen und Behandlungen, die Sie gerade erhalten, zusammen. Vielleicht haben Sie ja auch Medikamente von einem anderen Arzt bekommen, von denen Ihr Arzt nichts weiß. Notieren Sie auch freiverkäufliche Präparate (Vitamine, pflanzliche Präparate etc).
- Wenn Sie bereits Befunde von einem anderen Arzt haben, nehmen Sie diese zum aktuellen Arztbesuch mit.
- Schreiben Sie sich die Fragen auf, die Sie Ihrem Arzt gerne stellen möchten.
- Überlegen Sie sich, ob Sie einen Angehörigen oder eine andere vertraute Person mitnehmen möchten.
- Sollten Sie bestimmte medizinische Unterlagen besitzen (zum Beispiel einen Röntgenpass, einen Impfpass, einen Diabetikerpas, einen Tumornachsorgepass, ein Schmerztagebuch oder Ähnliches), nehmen Sie diese mit zum Arztbesuch.

### **Während des Arztbesuches**

- Kommen Sie gleich zum Punkt und beschreiben Sie Ihr gesundheitliches Problem ohne Umschweife.
- Geben Sie Ihre Beschwerden genau an.
- Beschreiben Sie Ihre Lebensumstände.
- Teilen Sie Ihrem Arzt mit, ob Sie an Allergien leiden.
- Erzählen Sie Ihrem Arzt, wenn Sie etwas in Zusammenhang mit Ihrer Erkrankung bedrückt, besorgt oder unsicher macht.
- Sagen Sie Ihrem Arzt sofort, wenn Sie etwas nicht verstanden haben.
- Bitten Sie Ihren Arzt um Aushändigung Ihrer Befunde und lassen Sie die Befunde auch in Ihre Unterlagen (Impfpass, Diabetikerpas, Tumornachsorgepass, Röntgenpass oder Ähnliches) eintragen.

- Entscheiden Sie gemeinsam mit Ihrem Arzt über das, was zu tun ist.

***Ehe Sie sich entscheiden:***

Wenn das aus medizinischer Sicht möglich ist, dann nehmen Sie sich ein paar Tage Bedenkzeit.

Holen Sie bei schwerwiegenden Entscheidungen eine Zweitmeinung ein.

Ziehen Sie einen Familienangehörigen oder Vertrauten hinzu, wenn Sie das möchten.

Tauschen Sie sich mit anderen Betroffenen aus. Lassen Sie sich deren Erfahrungen schildern.

- Stellen Sie Fragen!

***Diese Fragen können Sie Ihrem Arzt stellen:***

**Zu Ihrer  
Erkrankung**

- 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 gesundheitliche Situation zu verbessern?

**Zur  
Behandlung**

- Welche Behandlungsmöglichkeiten gibt es überhaupt, und welche davon kommen in meiner persönlichen Situation in Frage?
- Welches Ziel und welchen Nutzen haben die Behandlungen?
- Mit welchen Risiken, Nebenwirkungen und Einschränkungen muss ich bei den Behandlungen rechnen?
- Gibt es wissenschaftliche Untersuchungen darüber, dass diese Behandlungsmöglichkeiten erfolgreich sind, und gilt das auch für mein spezielles Problem? (Bedenken Sie: Auch wenn der Erfolg für eine Behandlung mit wissenschaftlichen Untersuchungen gut belegt ist, muss das nicht heißen, dass die Behandlung in Ihrem Fall wirkt.)
- Werden sich die Behandlungen auch auf meinen Lebensalltag auswirken, und wenn ja, wie?
- Welche anderen Möglichkeiten der Behandlung gibt es noch?

**Zu  
Medikamenten**

- Was bewirken die Medikamente?
- Welche Nebenwirkungen sind zu erwarten? Worauf sollte ich diesbezüglich achten?
- Wie oft und wie lange muss ich die Medikamente nehmen?
- Vertragen sich die neu verschriebenen Medikamente mit denen, die ich schon einnehme?
- Was tue ich, wenn ich vergessen habe, die Medikamente zu nehmen, oder wenn ich sie aus Versehen doppelt genommen habe?
- Müssen regelmäßige Kontrollen erfolgen? Wenn ja, welche und wie häufig? (Fragen Sie in der Arztpraxis nach den Ergebnissen von durchgeführten Tests, wenn Sie nach der mit dem Arzt vereinbarten Zeit noch nichts gehört haben.)

**Am Ende des  
Arztbesuches**

- Wann muss ich mich wieder vorstellen?
- Worauf muss ich bis zum nächsten Arztbesuch besonders achten?
- Wann sollte ich sofort wieder den Arzt aufsuchen?
- Was muss ich noch wissen?

## Internetquellen und Literatur

### **Patientenrechte**

Patientenrechte in Deutschland – Leitfaden für Patienten und Ärzte  
*Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung und  
Bundesministerium der Justiz*  
<http://www.bmj.de/media/archive/226.pdf>

Festlegungen und Forderungen der deutschen Ärzteschaft zu Patientenrechten  
*Bundesärztekammer*  
<http://www.baek.de/page.asp?his=2.49.1759>

Patientenrechte  
*Kassenärztliche Bundesvereinigung*  
<http://www.kbv.de/patienteninformation/103.html>

### **Patienteninformationen**

Qualitätsgeprüfte Behandlungsinformationen für Patienten und Laien  
*Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin*  
<http://www.patienten-information.de/>

PatientenLeitlinien zu Nationalen VersorgungsLeitlinien  
*Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin*  
<http://www.versorgungsleitlinien.de/patienten>

Evidenzbasierte Gesundheitsinformationen  
*Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen*  
<http://www.gesundheitsinformation.de/>

Laienverständliche Zusammenfassung von Ergebnissen wissenschaftlicher Studien  
*Deutsches Cochrane Zentrum*  
[http://www.cochrane.org/reviews/index\\_de.htm](http://www.cochrane.org/reviews/index_de.htm)

### **Gemeinsam entscheiden**

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

### **Qualität und Qualitätsmanagement**

KTQ – Kooperation für Qualität und Transparenz im Gesundheitswesen  
[http://www.ktq.de/ktq\\_patienten\\_info/index.php](http://www.ktq.de/ktq_patienten_info/index.php)

„QEP® - Qualitätszielkatalog" - "QEP® - Qualität und Entwicklung in Praxen" des  
Qualitätsmanagement-Systems der Kassenärztlichen Bundesvereinigung  
<http://www.kbv.de/qm>

QMA – Qualitätsmanagement aus Sicht des Patienten  
<http://www.q-m-a.de/3patientensicht/0index/view>

BQS Bundesgeschäftsstelle Qualitätssicherung gGmbH  
<http://www.bqs-online.de>

## 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)** legt die Schwerpunkte ihrer Aktivitäten auf die fachliche Unterstützung der Selbsthilfe und die Förderung von Rahmenbedingungen für die Arbeit von Selbsthilfegruppen durch Selbsthilfekontaktstellen. Die DAG SHG vertritt vor allem die Belange von Selbsthilfekontaktstellen und von Selbsthilfegruppen / Initiativen, die nicht in den Dachverbänden chronisch Kranker und Behinderter organisiert sind. Sie informiert die Öffentlichkeit und Fachöffentlichkeit über die Inhalte der Arbeit von Selbsthilfegruppen, -organisationen und -kontaktstellen und berät Entscheidungsträger in Bund, Ländern und Kommunen sowie Krankenkassen und andere relevanten Institutionen.

[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 406.974 Ärztinnen und Ärzte (Stand: 31.12.2006) in der Bundesrepublik Deutschland. Als Arbeitsgemeinschaft der 17 deutschen Ärztekammern 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 u. a. im Rahmen der Qualitätssicherung sowie der Transplantationsgesetzgebung zugewachsen. 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 einmal 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 Bundesausschuss 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 zugute kommen 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 dem Gebiet der medizinischen Qualitätsförderung und Qualitätssicherung. Ein Bestandteil der Arbeit ist der internetbasierte Patientendienst für Patienten und Verbraucher [www.patienten-information.de](http://www.patienten-information.de). Hier werden verlässliche Patientinformationen zusammengestellt und auf ihre Qualität geprüft.

## äzq Schriftenreihe Band 34

ISBN 9783940218056

3. überarbeitete Auflage

© 2008

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin  
Wegelystraße 3 / Herbert-Lewin-Platz  
10623 Berlin

Verlag Make a Book, Neukirchen  
M. Böhme • Osterdeich 52 • 25927 Neukirchen  
Tel.: 04664-9839902 • Fax: 04664-635  
E-mail: mb@make-a-book.de • www.make-a-book.de

Gesamtherstellung:  
NF Media Ltd.  
Frank Davidsen • Peter-Schmidts-Weg 1 • 25899 Niebüll  
www.nf-media.de  
service@nf-media.de

Illustrationen:  
wulkan • www.wulkan-comic.de

Geschützte Warennamen (Warenzeichen) werden nicht immer kenntlich gemacht. Aus dem Fehlen eines solchen Hinweises kann nicht geschlossen werden, dass es sich um einen freien Warennamen handelt.

Alle Rechte, insbesondere das Recht zur Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers oder des Verlages reproduziert werden. Der Herausgeber hat das Recht, Teile des Werkes oder das Gesamtwerk elektronisch zu publizieren.

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek  
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Bibliographic information published by Die Deutsche Bibliothek  
Die Deutsche Bibliothek lists this publication in the Deutsche Nationalbibliografie; detailed bibliographic data are available in the Internet at <http://dnb.ddb.de>.

## Impressum

**Herausgeber:**

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin

**Im Auftrag von:**

Patientenforum  
Bundesärztekammer  
Kassenärztlicher Bundesvereinigung

### Autoren

**Für das Patientenforum:**

Angela Bleckmann, Carsten Kolada, Hannelore Loskill, Christoph Nachtigäller  
Bundesarbeitsgemeinschaft SELBSTHILFE von Menschen mit Behinderung und chronischer Erkrankung und ihren Angehörigen BAG SELBSTHILFE e.V.

Gerhard Englert, Klaus Heß, Borgi Winkler-Rohlfing  
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, Alexander Dückers, Christoph Fuchs, Cornelia Goesmann,  
Jörg -Dietrich Hoppe,  
Bundesärztekammer

Klaus Balke, Franziska Diel, Adela Litschel, Tatjana Mecklenburg, Carl-Heinz Müller, Roland Stahl,  
Dominik Graf von Stillfried,  
Kassenärztliche Bundesvereinigung

**Für das ÄZQ:**

Eberhard Gramsch, Günter Jonitz,  
Günter Ollenschläger, Julia Rohe, Sylvia Sänger, Christian Thomeczek

**Redaktion und Koordination:**

Sylvia Sänger, Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin

**Recherchen**

Franziska Bittner, Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin

**Juristische Beratung:**

Horst Dieter Schirmer, Rechtsabteilung, Kassenärztliche Bundesvereinigung

**Gestaltung des Titelblatts:**

**Stephan Trümper, KBV**

**Anschrift des Herausgebers:**

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin  
Gemeinsames Institut von Bundesärztekammer und Kassenärztlicher Bundesvereinigung  
Wegelystraße 3 / Herbert-Lewin-Platz  
10623 Berlin

Telefon: +49 (0)30 4005 2500

Fax: +49 (0)30 4005 2555

E-mail: mail@azq.de

Internet: <http://www.azq.de>

## Raum für Ihre Notizen

Raum für Ihre Notizen

Raum für Ihre Notizen



© 2008