

Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?

**Checkliste
für Patientinnen und Patienten**

Autoren

Lutz Graf zu Dohna, Margit Golfes, Hannelore Loskill, Christoph Nachtigäller
BAG SELBSTHILFE e.V. – Bundesarbeitsgemeinschaft SELBSTHILFE von Menschen mit Behinderung und chronischer Erkrankung und ihren Angehörigen

Gerhard Englert, Klaus Hess, Borgi Winkler-Rohlfing
Forum für chronisch kranke und behinderte Menschen im PARITÄTISCHEN

Jutta Hundertmark-Mayser
Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V.

J.-D. Hoppe, Astrid Bühren, Norbert Butz, Alexander Dückers, Justina Engelbrecht
Bundesärztekammer

Franziska Diel, Bernhard Gibis, Leonhard Hansen, Adela Litschel, Paul Rheinberger, Roland Stahl,
Dominik von Stillfried
Kassenärztliche Bundesvereinigung

Sylvia Sänger, Christian Thomeczek, Günter Ollenschläger
Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin

Günther Jonitz
Ärztekammer Berlin

Redaktionelle Bearbeitung

Sylvia Sänger

Juristische Beratung

Peter Pfeiffer
Hauptabteilungsleiter Sicherstellung und Gewährleistung der KV Berlin

Wichtige Anmerkung:

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

Veröffentlichung : 4. Juli 2005
Nächste geplante Überarbeitung : Juli 2006

IMPRESSUM

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin
Gemeinsames Institut von Bundesärztekammer und Kassenärztlicher Bundesvereinigung
Wegelystraße 3 / Herbert Lewin Platz ● 10623 Berlin ● Telefon (030) 4005 2501 ● Fax (030) 4005 2555
E-mail: mail@azq.de
URL: www@azq.de ● www.leitlinien.de ● www.patienten-information.de ● www.q-m-a.de

Druck: Verlag videel ● 25899 Niebüll ● Telefon (04661) 900 10 ● www.videel.de
Illustrationen: wulkan ● www.wulkan-comic.de

INHALT

An wen sich diese Information richtet	4
Die Ziele dieser Information	4
Die Autoren dieser Information	4
„Checkliste Gute Arztpraxis“ im Überblick.....	5
„Checkliste Gute Arztpraxis“ ausführlich kommentiert	6
Quellen:	17

An wen sich diese Information richtet

Jeder Patient möchte qualifiziert und mit Wertschätzung behandelt werden. Er möchte den Arzt, der für sein Problem der beste ist. Aber an welchen Kriterien kann man das festmachen? Diese Checkliste richtet sich an alle Patientinnen und Patienten, die sich darüber informieren wollen, was einen guten Arzt und eine gute Arztpraxis ausmacht.

Die Ziele dieser Information

Wir haben in dieser Broschüre Qualitätskriterien zusammengestellt, die Patienten dabei helfen, einen guten Arzt auszuwählen. Jeder Patient setzt natürlich andere Schwerpunkte. Die nachfolgend zusammengestellten Qualitätskriterien sollen Sie darüber informieren, welche Richtlinien für Ärzte und Praxen gelten und somit auch von Ihnen eingefordert werden können. Wo Sie Ihre eigenen Schwerpunkte dabei setzen, bleibt Ihnen überlassen.

Die Autoren dieser Information

Die vorliegende Information wurde von Patientenforum und Ärztlichem Zentrum für Qualität in der Medizin (gemeinsames Institut von Bundesärztekammer und Kassenärztlicher Bundesvereinigung) erstellt.



Das **Patientenforum** ist ein Zusammenschluss großer Selbsthilfedachverbände wie der Bundesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe e.V., dem Forum chronisch kranker und behinderter Menschen im PARITÄTISCHEN – Gesamtverband, der Deutschen Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V. sowie der Bundesärztekammer und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung.

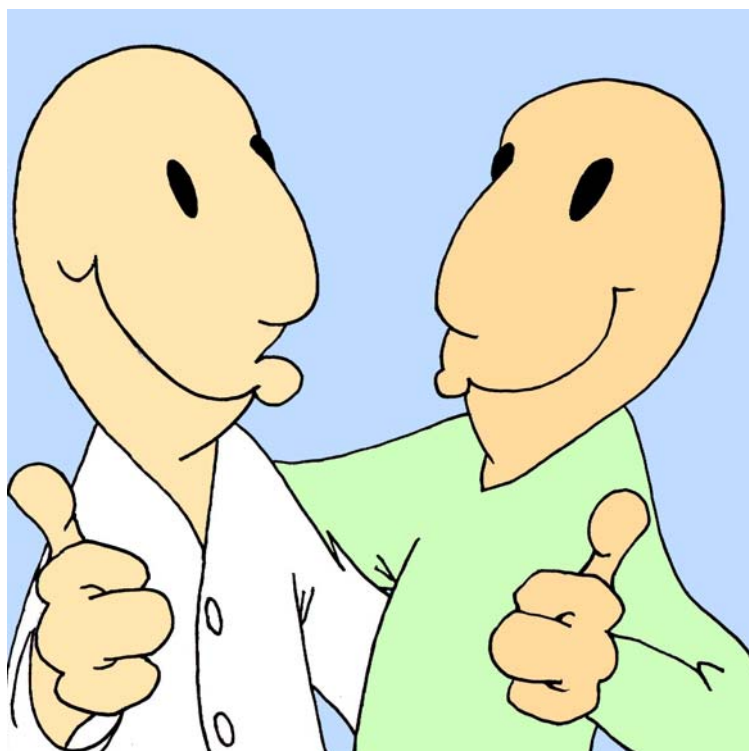


Das **Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin** ist eine gemeinsame Einrichtung von Bundesärztekammer und Kassenärztlicher Bundesvereinigung. Im Auftrag seiner Träger analysiert, initiiert und organisiert das Institut seit 1995 Projekte auf dem Gebiet der medizinischen Qualitätsförderung und Qualitätssicherung. Ein Bestandteil der Arbeit ist der internetbasierte Patienteninformationsdienst für Patienten und Verbraucher www.patienten-information.de. Hier werden verlässliche Patienteninformationen zusammengestellt und auf ihre Qualität geprüft.

„Checkliste Gute Arztpraxis“ im Überblick

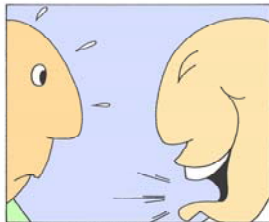
- Nimmt der Arzt mich und mein spezielles gesundheitliches Problem ernst?
- Erhalte ich eine umfassende und verständliche Aufklärung?
- Erhalte ich von meinem Arzt weiterführendes Informationsmaterial und Informationen über Hilfsangebote?
- Kann ich gemeinsam mit meinem Arzt über die Art meiner Behandlung entscheiden, bzw. unterstützt mein Arzt mich darin eine Entscheidung zur Behandlung treffen zu können?
- 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 meine Intimsphäre gewahrt?
- Wird in der Praxis der Schutz meiner persönlichen Daten gewahrt?
- Bietet mein Arzt eine Praxisorganisation, die mir den Arztbesuch erleichtert?
- Sind Qualitätsmaßnahmen in der Praxis meines Arztes für mich als Patient erkennbar?

„Checkliste Gute Arztpraxis“ ausführlich kommentiert



Hintergrund:

Krankheit ist im akuten Fall eine Art „Ausnahmestand“. Patienten suchen neben sachkundiger Information und ärztlicher Hilfe auch Geborgenheit, Vertrauen und vor allem jemanden, der ihnen die Angst nimmt und Hoffnung gibt. Dies gilt sowohl nach der Erstdiagnose einer schwerwiegenden oder lebensbedrohlichen Erkrankung als auch im Verlauf chronischer Krankheiten.



Stellen Sie sich daher folgende Frage:

Nimmt der Arzt mich und mein spezielles gesundheitliches Problem ernst?

Woran Sie das erkennen können

Zuhören und Zuwendung

- Der Arzt hört Ihnen gut zu und nimmt Ihre Besorgnis und Ängste (auch wenn diese unbegründet sein mögen) ernst.
- Auch wenn Ihr Arzt wenig Zeit hat, haben Sie das Gefühl, sorgfältig behandelt und nicht abgefertigt zu werden.
- Während Sie im Sprechzimmer Ihres Arztes sind, gibt es keine Störungen, etwa durch Telefonate oder ähnliches.
- Der 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 bei schweren Erkrankungen nach deren Auswirkung auf Ihren Lebensalltag und ihre berufliche Situation.

Aktives Nachfragen

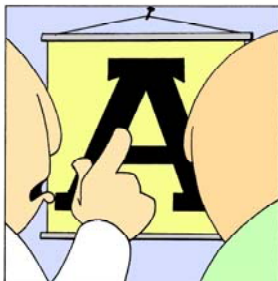
- Ihr Arzt erkundigt sich regelmäßig nach Ihrem Befinden oder führt von sich aus Nachuntersuchungen durch.
- Ihr Arzt erkundigt sich nach der Wirkung von Medikamenten, Krankengymnastik und anderen Maßnahmen.
- Ihr Arzt erfragt von Zeit zu Zeit Änderungen in Ihrer Krankengeschichte oder über Medikamente,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

Grenzen erkennen

- Ihr Arzt akzeptiert Ihren Wunsch nach Überweisung zu einem Spezialisten und setzt sich sachlich mit diesem Anliegen auseinander.
- Ihr Arzt macht Ihnen deutlich, in welchen Fällen andere Kollegen über einen größeren Erfahrungsschatz bzw. eine spezialisiertere Ausbildung verfügen.
- Ihr Arzt empfindet es nicht als Vertrauensbruch, wenn sie bei einem Kollegen eine zweite Meinung einholen möchten.

Hintergrund:

Informationen über die Erkrankung und mögliche Formen ihrer Behandlung sind eine der Grundvoraussetzungen, um Entscheidungen treffen und Ängste verringern zu können.



Stellen Sie sich daher folgende Frage:

Erhalte ich eine umfassende und verständliche Aufklärung?

Woran Sie das erkennen können

Umfassend und Verständlich aufklären

- Ihr Arzt erläutert Ihnen verständlich und im Idealfall mit bildlichen Darstellungen welche Diagnose er gestellt hat und wie Ihre Erkrankung behandelt werden sollte.
- Ihr Arzt informiert sich anhand seiner Aufzeichnungen darüber, was er bei den letzten Kontakten mit Ihnen besprochen hat.
- Ihr Arzt informiert Sie über existierende Behandlungsleitlinien für Ihre Erkrankung und stellt Ihnen in verständlicher Form alle in Frage kommenden Behandlungsmöglichkeiten vor.
- Die Erläuterungen Ihres Arztes beinhalten in sachlicher und verständlicher Form Wirkungsweise, Nutzen und Risiken der vorgeschlagenen Untersuchung oder Behandlung.
- Schriftliche Notizen, die Ihnen Ihr Arzt aushändigt, müssen für die Empfänger (Patienten, mitbehandelnde Ärzte oder Apotheker etc.) lesbar sein.
- Ihr Arzt bietet Ihnen an, ihn zurückzurufen, wenn Sie über Befunde oder dringende medizinische Fragen telefonisch informiert werden möchten, bzw. räumt Ihnen die Möglichkeit ein, sich telefonisch über Ihre Befunde zu erkundigen.

Angaben zur Finanzierung der Behandlung

- Wenn Sie an einer chronischen Erkrankung wie zum Beispiel Diabetes oder Bluthochdruck leiden, informiert Sie Ihr Arzt über strukturierte Behandlungsprogramme (DMP).
- Es wird entweder im Gespräch oder schriftlich eindeutig dargestellt, welche Maßnahmen (Diagnoseverfahren, Behandlungen oder Untersuchungen) von der Krankenkasse bezahlt werden.
- Bei Leistungen, die nicht von der Kasse gezahlt werden, werden Sie vorher schriftlich über den nachgewiesenen Nutzen sowie über die genaue Höhe der auf Sie zukommenden Kosten informiert.

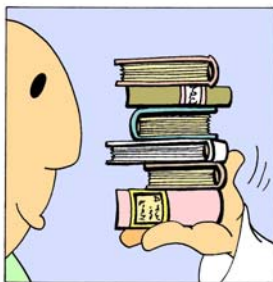
Prüfen, was verstanden wurde

- Ihr Arzt fragt nach, ob Sie seine Erläuterungen verstanden haben und ermutigt Sie, Fragen zu stellen.
- Was sie vergessen haben, können Sie 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.

Hintergrund:

Man kann sich nicht alles merken, was während eines Arztbesuches besprochen wird und oft kommt es vor, dass einem wichtige Fragen einfallen, nachdem man die Praxis schon wieder verlassen hat. Daher ist es sinnvoll, wenn Patienten auch schriftliche Materialien zum jeweiligen Erkrankungsthema und zu allgemeinen Gesundheitsfragen zur Verfügung stehen.

Bei manchen, vor allem schwerwiegenden oder chronischen Erkrankungen ist der Informationsbedarf für Sie als Patient sehr groß. Das bezieht sich sowohl auf die Erkrankung selbst, als auch auf die Auswirkungen der Erkrankung auf das tägliche Leben. Hier sollten Ärzte ihre Patienten auf weiterführende verlässliche Literatur und ggf. Internetangebote aufmerksam machen bzw. ihnen Kontakte zu Selbsthilfeorganisationen und örtlichen Selbsthilfegruppen, Selbsthilfekontaktstellen sowie zu wohnortnahen Beratungseinrichtungen (z.B. durch die Weitergabe entsprechender Adressen) vermitteln.



Stellen Sie sich daher folgende Frage:

Erhalte ich von meinem Arzt weiterführendes Informationsmaterial und Informationen über Hilfsangebote?

Woran Sie das erkennen können

Schriftliche Informationen

- Besonders wichtige Informationen gibt Ihr Arzt Ihnen schriftlich mit.
- In der Praxis Ihres Arztes ist weiterführendes - über den aktuellen Krankheitsfall des Patienten hinausgehendes - Informationsmaterial verfügbar. Diese Informationen sind verständlich und klären über sinnvolle und notwendige Vorsorgeuntersuchungen, Impfungen sowie über eine gesunde Lebensführung auf.
- Informationsmaterial, das Sie in Arztpraxen erhalten, stammt von verlässlichen Quellen (Medizinische Berufsverbände, Fachgesellschaften, Selbsthilfe etc.).

Weiterführende Informationen

- Sie werden in der Praxis über Adressen für Bezugsquellen (Broschüren und Internet) von seriösen und verlässlichen Patienteninformationen informiert.

Adressen von Anlaufstellen

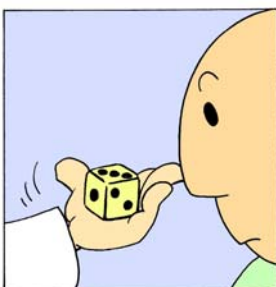
- Ihr Arzt oder das Praxispersonal klären Sie über Anlaufstellen der Selbsthilfe und Patientenberatung auf.
- In der Praxis liegt Informationsmaterial aus bzw. ist auf Ihre Anfrage erhältlich, welche Einrichtungen der Selbsthilfe (Selbsthilfegruppen, Selbsthilfekontaktstellen) oder Patientenberatung 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, bzw. klärt über Möglichkeiten auf, wo Sie an derartigen Schulungen teilnehmen können.

Hintergrund:

Patienten haben das Recht, über Art und Umfang einer medizinischen Behandlung (nach sorgfältiger Aufklärung) selbst zu bestimmen, d.h. zu entscheiden, ob eine Behandlung durchgeführt wird, oder nicht. Sie können im Zweifel auch gegen das Anraten des Arztes entscheiden, ob eine Behandlung durchgeführt wird, oder nicht.



Stellen Sie sich daher folgende Frage:

Kann ich gemeinsam mit dem Arzt über die Art meiner Behandlung entscheiden, bzw. unterstützt mein Arzt mich darin, eine Entscheidung über die Behandlung treffen zu können?

Woran Sie das erkennen können

Erwartungen klären

- Ihr Arzt verständigt sich mit Ihnen darüber, welche Erwartungen und Wünsche Sie an eine Behandlung haben.
- Sie werden von Ihrem Arzt ermutigt, eigene Fragen zu stellen, bzw. nachzufragen, wenn Unklarheiten bestehen.
- Ihr Arzt bietet Ihnen die Möglichkeit an, anstehende Entscheidungen mit Ihnen gemeinsam zu treffen.
- Ihr Arzt veranlasst keine medizinischen Leistungen, ohne Sie vorher untersucht zu haben.

Gemeinsam entscheiden

- 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 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 zum ärztlichen Vorschlag äußern.
- Wenn Sie als Patient es wünschen, werden Familienangehörige oder enge Vertraute in eine Beratung und/oder Aufklärung einbezogen.

Hintergrund:

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

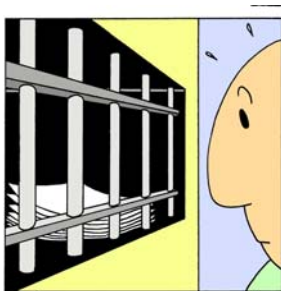
- Ihr Arzt und das Praxispersonal benachteiligen keinen Patienten etwa wegen seines Geschlechtes, seiner Abstammung, seiner Rasse, seiner Sprache, seiner Heimat und Herkunft, seines Glaubens, seiner religiösen oder politischen Anschauungen oder gar wegen einer Behinderung.

Respekt

- Der Umgang aller Praxismitarbeiter mit Ihnen ist respektvoll, 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, bzw. bei Nichteinhaltung erfolgt eine Information.
- 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 beim ersten Besuch Ihre Entscheidung respektiert, zu welchem Arzt sie gehen möchten.

Hintergrund:

Patienten dürfen und sollen über ihre Erkrankung und deren Behandlung Bescheid wissen. Die Einsicht in die Patientenakte umfasst 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

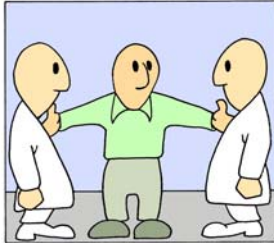
- Ihr Arzt ermöglicht Ihnen auf Nachfrage den Einblick in Ihre Patientenunterlagen ohne dass Sie das Gefühl haben, unbequem zu sein.

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 Dinge, 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.

Hintergrund:

Patienten haben das Recht, ihren Arzt frei zu wählen und gegebenenfalls auch zu wechseln. Sie können, z.B. 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

Empfehlung

- Bei schwerwiegenden Entscheidungen im Falle ernsthafter 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.

Hintergrund:

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 meine Intimsphäre gewahrt?

Woran Sie das erkennen können

Beisein anderer Personen

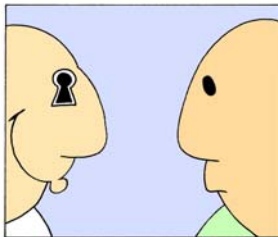
- Während der Untersuchung/Behandlung befinden sich im Raum nur der Arzt und ggf. unerlässliche Assistenz. Der Raum wird während dieser Zeit nicht von anderem Personal betreten.

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.

Hintergrund:

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

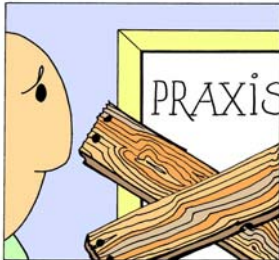
- An der Anmeldung werden Sie und andere Patienten nacheinander aufgerufen, damit andere Personen nicht Angaben zum Anlass des Besuchs und dem Erkrankungsgrund erfahren.
- Vertrauliche Gespräche zwischen Ihnen, Ihrem Arzt oder mit dem Praxispersonal finden in Räumen statt, in denen keine fremden Personen 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 laut 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.

Hintergrund:

Die Art und Weise der Organisation der Arztpraxis hat einen entscheidenden Einfluss darauf, wie gut sich Patienten betreut fühlen. Dies gilt für organisatorische und bauliche Voraussetzungen und für die Zugänglichkeit.



Stellen Sie sich daher folgende Frage:

Bietet mein Arzt eine Praxisorganisation, die mir den Arztbesuch erleichtert?

Woran Sie das erkennen können

Besonders wichtig

- In dringenden Erkrankungs- oder in Notfällen erhalten Sie auch kurzfristig einen Termin.
- In der Arztpraxis gibt es behinderten- und rollstuhlgerechte Zugänge zu den Praxisräumen einschließlich Toiletten.
- Alle Untersuchungs- und Behandlungsräume der Praxis sind gut leserlich ausgeschildert.
- Nach ambulanten Eingriffen erhalten Sie eine Notfall-Rufnummer ihres Arztes.
- Bei der Terminvereinbarung erhalten Sie auch Auskunft über die Zugänglichkeit der Praxis und ggf. besondere Parkmöglichkeiten.
- Im Fall einer Krankenhauseinweisung nimmt Ihr Arzt direkt Kontakt mit dem Krankenhaus auf und leitet wichtige Informationen mündlich und schriftlich weiter (z.B. Vorbefunde, Vorerkrankungen etc.), bzw. händigt Ihnen diese zur Mitnahme aus.

Zusätzlicher Service

- Hausbesuche stellen einen besonderen Service in der Patientenbetreuung dar. Bei leichteren Erkrankungen sind sie nicht erforderlich, in manchen Fällen (zum Beispiel bei schwerwiegenden Erkrankungen) ist es jedoch sinnvoll, wenn der Arzt Hausbesuche macht.
- Es werden Spielecken für Kinder bereitgehalten.
- Die Praxis ist telefonisch gut erreichbar.
- Außerhalb der Praxiszeiten läuft ein Anrufbeantworter. Der Ansagetext weist auf Notdienste bzw. Vertretungen im Urlaub, am Wochenende oder in der Nacht hin.
- Bei Bedarf erhalten Sie Hilfe beim Ausfüllen von Formularen.
- Sie erhalten Unterstützung bei Anträgen an Kostenträger und bei Widersprüchen

Hintergrund:

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:

Sind Qualitätsmaßnahmen in der Praxis meines Arztes für mich als Patient erkennbar?

Woran Sie das erkennen können

Qualitäts-Hinweise

- Auf Nachfrage oder im Wartezimmer sollte (z.B. durch Aushang oder in einer Praxisbroschüre) eine Information darüber gegeben werden bzw. vorliegen, ob der Arzt und die in der Praxis beschäftigten Arzthelferinnen und Pflegekräfte regelmäßig an Fortbildungen bzw. Maßnahmen zur Qualitätssicherung teilnehmen.
- Falls die Arztpraxis an einer Qualitätsüberprüfung (z.B. Zertifizierung) teilgenommen hat, ist das für Sie klar ersichtlich (zum Beispiel durch einen entsprechenden Hinweis als Aushang).

Umgang mit Kritik

- Ihr Arzt und das Praxispersonal stehen auch Ihrer Kritik aufgeschlossen gegenüber wenn Sie diese sachlich und begründet vorbringen.

Literatur und weitere Internet - Quellen zum Thema Qualität

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

Charta der Patientenrechte
<http://www.krankenkassen.de/content.php/29.html>

Festlegungen und Forderungen der deutschen Ärzteschaft zu Patientenrechten
<http://www.baek.de/20/05Rechte/index.html>

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

KTQ – Kooperation für Qualität und Transparenz im Gesundheitswesen
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>

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin,
Patientenratgeber „Fragen zu Ihrer Gesundheit? – Gehen Sie doch mal online!“
http://www.patienten-information.de/content/images/patientenbroschuere_web.pdf

Weitere Checklisten zum Arztbesuch im Internet

Diese Auflistung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, es handelt sich hierbei um eine Aufzählung verfügbarer Quellen, mit der keinerlei Wertung verbunden ist.

Allgemein

<http://www.gesundheit-nds.de/downloads/checklistearztbesuch.pdf>
Landesvereinigung für Gesundheit Niedersachsen e.V.

<http://www.epi.mh-hannover.de/arbeitschwerpunkte/as9/docs/checkliste.pdf>
Wie gut sind Sie informiert? – persönliche Checkliste für Patienteninformationen
Medizinische Hochschule Hannover

http://www.gesundheit.nrw.de/content/e16/e427/e1880/e1882/index_ger.html
Landesgesundheitsportal NRW

<http://www.versicherungen.de/arztbesuch.0.html>
Versicherungen

http://www.vnr.de/www.vnr.de/vnr/besserleben/gesundlaengerleben/arbeitshilfe_09162.html
Verlag für die Deutsche Wirtschaft

Krankheitsspezifisch

AIDS

[http://www.berliner-aidshilfe.de/aufklaerung/grafik/aktiv/Aktiv gegen das Virus Nr 5 Innenseiten.pdf](http://www.berliner-aidshilfe.de/aufklaerung/grafik/aktiv/Aktiv_gegen_das_Virus_Nr_5_Innenseiten.pdf)

Alzheimer

http://www.alz.ch/d/html/_checklisten+27.html

http://www.alz.ch/d/html/_checklisten+30.html

Asthma

<http://www.luft-zum-leben.de> (unter Punkt Service)

Bluthochdruck

<http://www.bluthochdruck-patienten.de/checkup/checkup3.html>

Chronisch Lymphatische Leukämie

<http://www.cll.de/download.php?file=CLL-Checkliste-Arztbesuch.pdf>

Diabetes

http://www.diabetes-news.de/info/wer_sind_wir21.htm

Endokrinologie

<http://hormone-aktuell.de/arzt/kusterer-enghofer/checkliste.htm>

Endometriose

<http://www.endometriose.de/service/checkliste.phtml>

Harninkontinenz

<http://www.lifeline.de/special/harninkontinenz/cda/page/frame/0,2793,29-9145,00.html>

<http://www.kompetenz-in-kontinenz.de/index.php?133>

Migräne

<http://www.migraene-info.de/diagnose/checklist.html>

Parkinson

<http://www.gesundheitpro.de/PGG/PGGA/pgga.htm?line=4&ressort=40800&rubrik=40801&snr=8429>

Schwangerschaft

http://www.ak-altona.lbk-hh.de/data/gyn/checkliste_schwangerschaft.pdf

Stillende

http://www.ichstille.de/beratung/medikamente/checkliste_stillende.htm

Hier haben Sie Raum für Ihre Notizen:

