

# Erklärung der Patientenrechte

## Ihre Rechte als eingeschriebenes Mitglied der integrierten Versorgung Kinzigtal

## Ihre Rechte als Patient an Ärzte und Krankenhäuser

### Inhaltsübersicht

Vorwort: Wir verpflichten uns! .....	2
Sie bestimmen über Ihre Behandlung selbst! .....	2
Sie wählen den Arzt, die Pflege und das Krankenhaus Ihres Vertrauens .....	3
Sie erhalten eine umfassende und hochwertige Versorgung, gleichzeitig aber auch alle Möglichkeiten der sanften Medizin .....	4
Sie möchten mehr über Selbsthilfe erfahren und bei den häuslichen Folgen einer Erkrankung unterstützt werden .....	5
Sie werden in Fragen der Vorbeugung umfassend und verständlich beraten und informiert .....	5
Rücksichtnahme, Vertraulichkeit und Respekt sind Grundlage für alle Beteiligten in der „Integrierten Versorgung Gesundes Kinzigtal“ .....	6
Wenn Sie einmal mit der „Integrierten Versorgung Gesundes Kinzigtal“ unzufrieden sind, dann wollen Sie eine faire und zügige Antwort .....	6
Bei Behandlungsfehlern werden Sie unterstützt .....	7
Sie wollen sich an der Weiterentwicklung Ihrer Integrierten Versorgungsgemeinschaft beteiligen .....	7

## Vorwort: Wir verpflichten uns!

„Nur wer weiß, was ihn erwartet, kann sich auch wirklich entscheiden.“

Dieser Leitsatz gilt für das Gesundheitswesen in besonderer Weise. Allzu häufig wissen Patienten nicht, welche Entscheidungsmöglichkeiten sie haben. Andere übernehmen dann die Entscheidung an ihrer Stelle. In Notsituationen ist das richtig, aber nicht im normalen Krankheits- bzw. Genesungsverlauf.

Die „Integrierte Versorgung Gesundes Kinzigtal“ ist eine Solidargemeinschaft von Kranken und Gesunden, Jung und Alt, Ärzten und Pflegenden. Sie lebt vom wechselseitigen Vertrauen und Respekt zwischen Ihnen als Mitglied und den Leistungspartner und Mitarbeitern der „Integrierten Versorgung Gesundes Kinzigtal“. So vertraut die „Gesundes Kinzigtal“ ihren Mitgliedern, dass diese bei guter Information entsprechend sorgsam mit den zur Verfügung stehenden Finanzmitteln umgehen werden. Umgekehrt wünschen wir uns Ihr Vertrauen, dass wir alles in unseren Kräften stehende tun, um Ihnen eine individuelle und qualitativ gute Gesundheitsversorgung anbieten zu können. Die „Erklärung der Patientenrechte“ stellt hierfür einen Rahmen dar und ist gleichzeitig für uns eine Verpflichtung Ihnen gegenüber.

Die Mitglieder der integrierten Versorgungsgemeinschaft sollen wissen, was sie von der integrierten Versorgung zu erwarten haben. Sie sollen wissen, welche Rechte sie als Patient gegenüber den Ärzten und Krankenhäusern im Behandlungsprozess haben.

Die „Gesundes Kinzigtal“ und alle Leistungsanbieter (z.B. Ärzte und Krankenhäuser) unterstützen Sie dabei, Ihre ganz persönlichen gesundheitlichen Entscheidungen so aktiv und informiert wie möglich zu treffen. Um dieses zu gewährleisten, garantieren wir Ihnen nicht nur den Zugang zu hochwertigen Leistungen. Wir verstehen uns vielmehr auch als Informationsvermittler und Berater, der Ihnen partnerschaftlich und kompetent zur Seite steht. Die integrierte Versorgung will für Sie ein **Lotse** im Gesundheitssystem sein.

## Sie bestimmen über Ihre Behandlung selbst!

Sie als Mitglied der integrierten Versorgungsgemeinschaft haben das Recht auf Selbstbestimmung und umfassende Beteiligung an allen Entscheidungen, die Ihre Gesundheit beeinflussen bzw. Ihnen im Krankheitsfall helfen sollen. Ohne Ihre Zustimmung ist eine Behandlung nicht erlaubt! Der Arzt oder die Pflegekraft sollen Ihnen Vorschläge machen, die Entscheidung treffen aber Sie! Ausgesetzt ist dieses Recht auf Selbstbestimmung nur in eng umschriebenen Ausnahmesituationen, wie etwa im Notfall.

Das Recht auf Selbstbestimmung hat im Gesundheitswesen weitreichende Auswirkungen. Aber: Nicht alle Arztpraxen und Krankenhäuser handeln auch wirklich nach diesem Recht. Wie soll zum Beispiel jemand selber entscheiden, der gar nicht über alle Informationen zu den unterschiedlichen Therapiemöglichkeiten und ihre möglichen Nebenwirkungen verfügt? Vielfach ist dieser Patient dann geneigt, andere für sich entscheiden zu lassen.

„Gesundes Kinzigtal“ möchte Ihnen dabei helfen, dass Sie auch wirklich selber bestimmen können. Bei der Wahl der Therapie kommt es immer auf Ihre individuelle Situation an. Lassen Sie sich von Ihrem Arzt, Ihrem Therapeuten, Ihrer Pflegekraft und Ihrem Krankenhaus beraten und eine Auswahl der geeigneten Therapievorschläge benennen.

Die „Integrierte Versorgung Gesundes Kinzigtal“ unterstützt Sie darin, unter den verschiedenen anerkannten Diagnose- und Therapieverfahren, die für Sie geeignete zu wählen. Dazu können wir Ihnen Hilfestellung sowohl durch unsere Geschäftsstelle wie auch in ausgewählten Themen durch Recherchen und neueste medizinische Veröffentlichungen anbieten.

Alle an der Behandlung Beteiligten sind verpflichtet, Sie über alle Maßnahmen, deren Risiken und Alternativen zu informieren.

Haben Sie Zweifel an einer von Ihrem Arzt empfohlenen Behandlung (z.B. einer Operation), haben Sie das Recht, eine zweite Meinung (z.B. bei einem anderen Arzt oder auch über uns bei unserem Medizinischen Dienst) einzuholen.

Das Recht auf Behandlung beinhaltet auch das Recht auf Behandlungsverzicht. Wenn Sie keine Behandlung wünschen, haben Sie auch das Recht, diese zu verweigern.

Für den Fall, dass Sie nicht mehr in der Lage sein sollten, vollständig die Behandlung zu bestimmen, haben Sie das Recht, sich vertreten zu lassen. Nutzen Sie Ihr Recht, für derartige Situationen eine Vorausverfügung zu verfassen. Sie können genau festlegen, in welchen Situationen eine von Ihnen benannte Person Entscheidungen für Sie treffen darf.

### **Unsere Bitte an Sie:**

- Befolgen Sie die Entscheidungen, die Sie mit Ärzten und Therapeuten über das weitere Vorgehen getroffen haben. Unterstützen Sie selbst aktiv den Heilungsprozess. Wir wissen, dass dies im Einzelfall nicht immer leicht ist. Letztendlich kann aber nur dadurch gewährleistet werden, dass die bestmögliche Behandlung auch die Heilung oder Linderung der Erkrankung ermöglicht.
- Geben Sie Ihren Behandlungspartnern eine offene Rückmeldung über den Behandlungsverlauf. Das heißt konkret: Informieren Sie Ihren Arzt, wenn Sie z.B. verordnete Medikamente wegen unangenehmer Nebenwirkungen absetzen. Sie helfen damit auch anderen Patienten.
- Ihrem Recht auf Selbstbestimmung kann die ärztliche Therapiefreiheit Ihres Arztes entgegenstehen. Diese Situation kann gegeben sein, wenn Ihr Arzt eine von Ihnen gewünschte Behandlung ablehnt. In diesem Fall können Sie natürlich einen anderen Arzt fragen. Sofern Sie den Eindruck haben, Ihr Arzt enthält Ihnen eine Behandlung, ein Medikament oder eine Untersuchung vor, die Sie benötigen, sprechen Sie die Mitarbeiter der Geschäftsstelle darauf an.
- Ihrem Recht auf Selbstbestimmung kann auch unsere Verpflichtung gegenüber allen anderen Mitgliedern der integrierten Versorgungsgemeinschaft entgegenstehen. Diese Situation kann gegeben sein, wenn das gleiche Behandlungsergebnis mit geringeren Kosten erreicht werden kann. Wir bitten Sie um Verständnis, dass wir bei Gleichbehandlung aller anderen Mitglieder unserer Gemeinschaft jeweils darauf achten.

## **Sie wählen den Arzt, die Pflege und das Krankenhaus Ihres Vertrauens**

Für Ihren Schutz schließt „Gesundes Kinzigtal“ Verträge mit einer Vielzahl von Ärzten, Pflegeeinrichtungen, Krankenhäusern und anderen Leistungserbringern im Gesundheitssystem. Dabei sind die Qualität und die Erfahrung dieser Anbieter wichtig. Aus dieser Vielzahl heraus bestimmen Sie, welchem Arzt oder welchem Krankenhaus Sie sich anvertrauen und wann Sie diesem Ihr Vertrauen vielleicht auch wieder entziehen wollen. Diese freie Arzt- und Krankenhauswahl ist Ausdruck Ihres Selbstbestimmungsrechtes und wird von der „Integrierten Versorgung Gesundes Kinzigtal“ hoch geachtet. Indem Sie Ihren Behandlungspartner wählen können, ermöglichen Sie einen qualitätssteigernden Wettbewerb zwischen den Ärzten, Pflegeeinrichtungen und Krankenhäusern.

- Sind Sie mit der Betreuung durch den Arzt oder die Einrichtung nicht zufrieden, sollten Sie mit Ihrem behandelnden Arzt darüber sprechen. Ist das Vertrauensverhältnis gestört, haben Sie das Recht, den Arzt, die Pflege oder das Krankenhaus zu wechseln.
- Die Wahl des richtigen Behandlungspartners ist bei der großen Anzahl spezialisierter Ärzte und Krankenhäuser in vielen Fällen nicht einfach.

- Benötigen Sie Unterstützung bei der Wahl des Arztes oder Krankenhauses oder haben Sie Zweifel an der Richtigkeit Ihrer bereits getroffenen Arzt- oder Krankenhauswahl, dann unterstützt wir Sie mit den notwendigen Informationen.

### **Unsere Bitte an Sie:**

- Arbeiten Sie kooperativ und vertrauensvoll mit denjenigen zusammen, die Sie sich als Behandlungspartner gewählt haben. Wechseln Sie nicht vorschnell und zu häufig den Behandlungspartner. Bedenken Sie: Nicht der vermeintlich einfachste ist auch der bessere Weg.
- Vermitteln Sie Ihren Behandlungspartnern alle für die Behandlung wichtigen Informationen und äußern Sie klar Ihre eigenen Wünsche, Hoffnungen und Ängste.

## **Sie erhalten eine umfassende und hochwertige Versorgung, gleichzeitig aber auch alle Möglichkeiten der sanften Medizin**

„Gesundes Kinzigtal“ ist es ein wichtiges Anliegen, dass ihre Mitglieder eine gute Gesundheitsversorgung erhalten, die hohen Qualitätsstandards entspricht. Die integrierte Versorgung sichert Ihnen die Teilhabe am medizinischen Fortschritt.

„Gesundes Kinzigtal“ übernimmt bei Krankheit und Schwangerschaft alle von Ihnen benötigten Leistungen. Voraussetzung ist, dass die Diagnostik- und Behandlungsmethoden notwendig sind und dem allgemein anerkannten Stand der medizinischen Erkenntnisse entsprechen.

„Gesundes Kinzigtal“ engagiert sich für die Ausweitung von Qualitätsanforderungen und Standards im Gesundheitswesen und beteiligt sich aktiv an der Förderung des Qualitätsmanagements und der Zertifizierung von Gesundheitseinrichtungen.

Die moderne Medizin ermöglicht die Anwendung unterschiedlicher Behandlungsmethoden. „Gesundes Kinzigtal“ bekennt sich zu dem Wunsch vieler Mitglieder nach einer „sanfteren“ Medizin.

Eine große Zahl von Naturheilverfahren ist inzwischen anerkannt wirksam und steht im Rahmen der ärztlichen Behandlung zur Verfügung. In Zweifelsfragen wenden Sie sich gern an die Geschäftsstelle.

Ist es der integrierte Versorgung nicht möglich, ein von Ihnen gewünschtes Naturheilverfahren zu bezahlen, zeigen wir Ihnen Alternative Versorgungen im Bereich der gesetzlichen Möglichkeiten auf.

### **Unsere Bitte an Sie:**

- Helfen Sie uns bei der Steigerung der Qualität im Gesundheitswesen. Machen Sie mit bei unseren Mitglieder- und Patientenbefragungen. Sie helfen uns und sich selbst, Schwächen der Versorgung zu erkennen und zu beheben.
- Achten Sie auf die sinnvolle Verwendung Ihrer Beiträge. Helfen Sie mit, bei der Vermeidung von Unwirtschaftlichkeit und Verschwendung im Gesundheitswesen. Achten Sie darauf, dass nicht notwendig erscheinende Doppeluntersuchungen vermieden werden. Fragen Sie nach, wenn Sie Zweifel haben, ob eine Untersuchung oder Behandlung wirklich medizinisch erforderlich ist.

## **Sie möchten mehr über Selbsthilfe erfahren und bei den häuslichen Folgen einer Erkrankung unterstützt werden**

Krankheit und die damit verbundene Behandlung kann Auswirkungen auf Ihre persönliche und familiäre Situation haben und zusätzliche Probleme aufwerfen.

Chronische und andere schwere Erkrankungen bedürfen oftmals praktischer Hilfen, die über die medizinisch-pflegerische und therapeutische Behandlung hinausgehen. Patientenzusammenschlüsse und Selbsthilfegruppen bieten so z.B. zusätzliche „Hilfe zur Selbsthilfe“.

Selbsthilfegruppen stellen eine notwendige Ergänzung der professionellen Angebote des Gesundheitswesens dar. Sie leisten einen entscheidenden Beitrag zur gegenseitigen Hilfe und Beratung der Patienten, ihre Krankheit und deren soziale Folgen besser bewältigen zu können. „Gesundes Kinzigtal“ unterstützt und fördert daher aktiv die Gründung und laufende Arbeit von Selbsthilfegruppen.

Um die Folgen einer Erkrankung besser bewältigen zu können, vermitteln die Mitarbeiter der Geschäftsstelle Ihnen bei Bedarf gern Kontakte zu sozialen Einrichtungen und Organisationen in der Region (z.B. Selbsthilfegruppen, Beratungseinrichtungen des Landkreises bzw. der Wohlfahrtseinrichtungen).

„Gesundes Kinzigtal“ wird ein Verzeichnis mit Adressen von Selbsthilfegruppen und Vermittlungsstellen zu Patientenzusammenschlüssen zusammenstellen, damit Sie sich die nächstgelegene heraussuchen können.

### **Unsere Bitte an Sie:**

- Von Mitgliedern, die mit Selbsthilfegruppen Erfahrungen gesammelt haben, hören wir fast ausschließlich positive Berichte. Nutzen Sie gern Selbsthilfegruppen, gründen Sie evtl. eigene Gruppen (wir helfen Ihnen gern) und nutzen Sie uns und unsere Unterstützungsmöglichkeiten, um Ihre Erkrankung zu lindern bzw. so gut zu bewältigen, wie es die Situation erlaubt.

## **Sie werden in Fragen der Vorbeugung umfassend und verständlich beraten und informiert**

Wie kann ich mich gesund ernähren, wenn mir heute die eine Zeitschrift sagt, ich solle keinen Zucker mehr essen, morgen aber eine andere Zeitung davon berichtet, dass Zucker ein lebenswichtiger Aufbaustoff sei? Woran erkenne ich einen guten Arzt? Welche Behandlungsmöglichkeiten habe ich bei Herzrasen? Ohne gute Informationen und eine sorgsame Aufklärung über Möglichkeiten der Gesunderhaltung und der optimalen Behandlung im Krankheitsfall haben Sie als Patient und Verbraucher heute nicht den Überblick.

In den nächsten Jahren wird „Gesundes Kinzigtal“ hierzu umfassende Beratungs- und Informationsangebote in der Geschäftsstelle und im Internet bereitstellen. Wir wollen Ihnen damit vielfältige Wahl- und Entscheidungsmöglichkeiten sichern:

Wir wollen Ihnen Wege aufzeigen, wie Sie Ihre Gesundheit bewahren und was Sie gegen gesundheitliche Risiken tun können.

Gemeinsam mit der beteiligten Krankenkasse wird „Gesundes Kinzigtal“ für Ihre Mitglieder umfangreiche Medien (Broschüren usw.) zu vielen Gesundheitsthemen entwickeln. Sie werden diese später bei Ihrer Geschäftsstelle erhalten.

„Gesundes Kinzigtal“ wird Maßnahmen der gesundheitlichen Vorbeugung und Gesundheitsförderung unterstützen, ob zuhause oder im Umfeld des Arbeitsplatzes.

## **Unsere Bitte an Sie:**

- Die frühzeitige Behandlung gerade schwerwiegender Erkrankungen ermöglicht in vielen Fällen größere Heilungschancen. Daher ist es wichtig, dass Sie rechtzeitig Veränderungen und Alarmzeichen Ihres Körpers erkennen und ernst nehmen. Die integrierte Versorgung und die beteiligten Krankenkassen unterstützen Sie mit Informationen über Vorsorgeuntersuchungen, Ursachen, erste Anzeichen und mögliche Behandlungsmethoden einzelner Erkrankungen.
- Eine größere individuelle Beteiligung des Einzelnen an den Entscheidungen über die eigene Gesundheit erhöht die Wahrscheinlichkeit gesund zu bleiben. Eine große Bedeutung für die Gesunderhaltung und -wiedererlangung hat auch Ihr persönlicher Lebensstil. Die Wahrscheinlichkeit des Erfolges einer Krankenbehandlung wird durch einen gesunden Lebensstil deutlich erhöht.

## **Rücksichtnahme, Vertraulichkeit und Respekt sind Grundlage für alle Beteiligten in der „Integrierten Versorgung Gesundes Kinzigtal“**

Der Schutz der Menschenwürde ist eines der elementaren Grundrechte aller Menschen. Jeder Versicherte hat das Recht auf den Schutz seiner Privatsphäre. Vertraulichkeit ist eine der wichtigsten Voraussetzungen für eine erfolgreiche Partnerschaft zwischen Mitgliedern, den behandelnden Ärzten, Pflegenden und anderen Therapeuten und der Geschäftsstelle.

Niemand darf bei Beratung, Information und Leistungserbringung wegen seiner Nationalität und Herkunft, seiner Sprache, seines Geschlechts, seines Alters, seiner Religion, seiner politischen und sonstigen Überzeugungen, Lebensumstände oder seines Lebensstils diskriminiert werden.

Persönliche Daten und Informationen eines Mitgliedes werden streng vertraulich behandelt. Die Anforderungen des gesetzlichen Datenschutzes, die ärztliche Schweigepflicht und das Sozialgeheimnis werden von „Gesundes Kinzigtal“ streng gewahrt. Dem einzelnen Mitarbeiter sind Ihre persönlichen Daten nur so weit bekannt, wie die Arbeit des Mitarbeiters dieses erfordert und der Gesetzgeber dieses zulässt.

Sie haben das Recht auf Einsicht und Kopie aller über Ihre Person angelegten Aufzeichnungen und Berichte.

Unser Datenschutzbeauftragter garantiert, dass Datenschutzbestimmungen eingehalten werden.

Als Versicherter haben Sie das Recht, sich direkt an ihn zu wenden.

## **Unsere Bitte an Sie:**

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der „Gesundes Kinzigtal“ achten und respektieren die Würde und Integrität der Persönlichkeit der Mitglieder und ihr Recht auf Privatheit. Wenn Sie sich dennoch in Beratungssituationen gestört fühlen, dann zögern Sie nicht und sprechen uns darauf an.

## **Wenn Sie einmal mit der „Integrierten Versorgung Gesundes Kinzigtal“ unzufrieden sind, dann wollen Sie eine faire und zügige Antwort**

Sollten Sie der Ansicht sein, dass Ihre Rechte nicht gewahrt werden, können Sie gerne bei unserer Beschwerdestelle Ihre Wünsche und Kritik darlegen.

Als eingeschriebener Versicherter haben Sie das Recht, sich bei Unzufriedenheit mit der integrierten Versorgung bei der Beschwerdestelle zu melden. Diese leitet umgehend eine Klärung ein. Sie erhalten daraufhin eine gezielt auf Ihre Unzufriedenheit eingehende Stellungnahme. Soweit eine zufriedenstellende

Lösung gefunden werden kann, wird diese umgehend eingeleitet und Sie hierüber informiert. Sofern zunächst ein medizinisches Gutachten eingeholt werden muss, erhalten Sie eine Zwischeninformation und einen Endbescheid.

Besteht ein Beschwerdeanlass über einen Arzt oder ein Krankenhaus, sollten Sie sich nicht nur bei diesem beschweren, sondern ebenfalls bei „Gesundes Kinzigtal“. Wir werden uns Ihres Anliegens annehmen und mit Ihnen versuchen, eine Lösung zu finden.

Sind Sie mit einer unserer Entscheidungen nicht einverstanden, sollten Sie gemeinsam mit unserem Team nach einer Lösung des Problems suchen. Ist dieses nicht möglich, können Sie gern die Patienten-Ombudspersonen aus dem Patientenbeirat der „Gesundes Kinzigtal“ ansprechen. Die Ombudsperson wird im Laufe des ersten Jahres benannt. Die Adresse der Ombudsperson wird noch bekannt gegeben.

### **Unsere Bitte an Sie:**

Nutzen Sie die Geschäftsstelle, wenn Sie Anlass zu Beschwerden haben, damit andere Versicherte nicht die gleichen negativen Erfahrungen machen. Teilen Sie aber auch gern Ihre positiven Versorgungserfahrungen mit, damit auch andere davon profitieren können.

## **Bei Behandlungsfehlern werden Sie unterstützt**

Verstöße gegen die ärztlichen Pflichten (Aufklärung über Alternativen, Risiken, Wahrung Ihres Selbstbestimmungsrechts), Fehlbehandlungen und eine Behandlung, die nicht dem Stand der medizinischen Wissenschaft entspricht, stellen Behandlungsfehler dar. Sie können schwerwiegende gesundheitliche, soziale und finanzielle Folgen für die Mitglieder haben. Im Interesse des betroffenen Mitglieds und der Gemeinschaft unterstützt „Gesundes Kinzigtal“ ihre Mitglieder bei der Klärung und Verfolgung vermuteter Behandlungsfehler.

„Gesundes Kinzigtal“ stellt Ihnen alle relevanten Informationen aus ihren Akten und Daten gern zur Verfügung und lässt gegebenenfalls Gutachten durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen erstellen.

Neben „Gesundes Kinzigtal“ können Sie auch von Patientenschutzverbänden und Selbsthilfegruppen bei vermuteten Behandlungsfehlern unterstützt werden. Die integrierte Versorgung verfügt über Verzeichnisse und vermittelt Ihnen bei Bedarf den Kontakt.

Bei der Verfolgung von vermuteten Behandlungsfehlern befassen sich auf der vorgerichtlichen Ebene auch Gutachterkommissionen und Schiedsgerichten mit der Klärung.

## **Sie wollen sich an der Weiterentwicklung Ihrer Integrierten Versorgungsgemeinschaft beteiligen**

Die „Integrierte Versorgung Gesundes Kinzigtal“ lebt und entwickelt sich zusammen mit ihren Mitgliedern. Beteiligen Sie sich an der Weiterentwicklung und der Arbeit des Patientenbeirats. Beteiligen Sie sich an den Wahlen zum Patientenbeirat.

Wir laden Sie ein, uns Ihre Ideen und Kommentare zu der Erklärung der Patientenrechte zuzuleiten. Mit Ihnen zusammen wollen wir unsere Arbeit verbessern und weiterentwickeln.



**Unsere Adresse:**

**Gesundes Kinzigtal GmbH**

Eisenbahnstraße 17

77756 Hausach

Telefon 07831 / 96 66 70

E-Mail: [info@gesundes-kinzigtal.de](mailto:info@gesundes-kinzigtal.de)

Internet: [www.gesundes-kinzigtal.de](http://www.gesundes-kinzigtal.de)