

Checkliste „Woran erkenne ich eine gute Arztpraxis?“ und Checkliste: Ihre Fragen zur Vorbereitung auf das Arztgespräch

Wir haben in dieser Broschüre Merkmale zusammengestellt, die Ihnen dabei helfen können, für Ihre Bedürfnisse eine gute Arztpraxis auszuwählen. Aber auch wenn Sie eine hervorragende Arztpraxis gefunden haben: Vermutlich wird sie nicht allen Anforderungen der Checkliste gerecht. Denn hier beschreiben wir eine "ideale" Arztpraxis – und die ist so selten wie jedes andere Ideal. Welche der beschriebenen Punkte für Sie dabei besonders wichtig sind, können nur Sie selbst entscheiden. Und danach sollten Sie eine Praxis auswählen. Darüber hinaus kann die Checkliste für Ärztinnen und Ärzte ein Anstoß sein, ihre Arbeit und ihre Patientenorientierung in der Praxis weiterzuentwickeln.

Zitierweise

Bundesärztekammer (BÄK), Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV), Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ). **Woran erkennt man eine gute Arztpraxis? - Checkliste für Patientinnen und Patienten.** 4. Aufl., Version 1. Berlin: ÄZQ; 2015. (äzq Schriftenreihe; 43)DOI 10.6101/azq/0002294. Auflage, Version 1, 2015

Weiter lesen 

1 ... Kann ich die Praxis gut erreichen?

Nicht nur die Art und Weise der Terminabstimmungen, sondern auch bauliche Voraussetzungen haben einen Einfluss darauf, wie gut Sie sich in einer Arztpraxis betreut fühlen. Daher sollten Sie auf Folgendes achten:

Terminabstimmungen

- Das Praxisteam stimmt Termine mit Ihnen gemeinsam ab. Dabei wird Ihre persönliche und berufliche Situation berücksichtigt.
- Bei der Terminvereinbarung erhalten Sie Auskunft über die Erreichbarkeit der Praxis oder besondere Parkmöglichkeiten.
- In dringenden Erkrankungs- oder in Notfällen erhalten Sie kurzfristig einen Termin.
- Wenn Sie aufgrund Ihrer Erkrankung oder wegen eines Medikaments regelmäßig untersucht werden müssen, achtet das Praxisteam darauf, dass Sie die Termine wahrnehmen oder erinnert Sie daran.
- Sofern Sie es wünschen, erinnert Sie die Arztpraxis an anstehende Impfungen oder Vorsorge- und Früherkennungsmaßnahmen.

Weiter lesen 

[Zurück zum Wohlfühlmagazin -- Netzwerk-Osteoporose e.V.....](#)

2... Werde ich in der Praxis freundlich und respektvoll behandelt?

Wenn Sie allen Menschen in der Praxis freundlich und respektvoll begegnen, dürfen Sie das auch von Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt und dem Mitarbeiterteam erwarten. Daher sollten Sie auf Folgendes achten:

Respekt

- Der Umgang mit Ihnen ist respektvoll, höflich und freundlich.
- Im Behandlungszimmer werden Sie mit Ihrem Namen angesprochen.
- Ihr Gegenüber lässt Sie ausreden, wenn Sie eine Frage oder ein Anliegen haben.
- Innerhalb einer Praxis mit mehreren Ärztinnen und Ärzten wird Ihre Entscheidung respektiert, von wem Sie behandelt werden möchten. Sie haben ein Recht auf freie Arztwahl.

Termine und Wartezeiten

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt hält vereinbarte Termine möglichst ein.
- Falls ein Termin nicht eingehalten werden kann, informiert Sie das Praxisteam im Vorfeld rechtzeitig.
- Wartezeiten werden kurz gehalten.
- Über unvorhergesehene Wartezeiten erhalten Sie rechtzeitig und angemessen Bescheid. Als besonderer Service besteht das Angebot, die Praxis noch einmal für Besorgungen zu verlassen und später zurückzukommen.

Weiter lesen ↓

2 ... Gleichbehandlung

- Es gibt keine Unterschiede in der Behandlung von Kassenpatientinnen oder -patienten und Privatversicherten.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt und das Mitarbeiterteam behandeln alle Menschen gleich, unabhängig von: einer Behinderung oder einer Krankheit, dem Geschlecht, dem Alter, der Hautfarbe, der Sprache, der Heimat und der Herkunft, dem Glauben sowie religiösen oder politischen Anschauungen.

Unterstützung

- Bei Bedarf erhalten Sie in der Praxis Hilfe beim Ausfüllen von Formularen, zum Beispiel bei Anträgen an Kostenträger, bei Überweisungen oder bei Widersprüchen.

Umgang mit Hinweisen und Kritik

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt und das Team stehen Ihren Anregungen und Beschwerden aufgeschlossen gegenüber, wenn Sie diese sachlich vorbringen.

Weiter lesen ↓

3 ...Nimmt meine Ärztin/mein Arzt mich und mein Anliegen ernst?

Viele Menschen erleben Krankheit als eine schwierige und belastende Situation. Sie wünschen sich deshalb eine fachlich kompetente Vertrauensperson, die Sie und Ihr Anliegen ernst nimmt. Daher sollten Sie auf Folgendes achten:

Zuhören und Zuwendung

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt hört Ihnen gut zu, nimmt Ihre Fragen, Sorgen und Wünsche ernst und geht darauf ein.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt nimmt sich ausreichend Zeit für Befragung, Untersuchung, Beratung und Behandlung.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt beantwortet Ihre Fragen ausführlich und gibt Ihnen das Gefühl, alles ansprechen zu können.
- Während Sie im Behandlungsraum sind, werden Störungen, etwa durch Telefonate oder Ähnliches, möglichst vermieden.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt ist einfühlsam und Ihnen zugewandt, wenn Sie über Ihre Beschwerden berichten.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt erkundigt sich nach möglichen Auswirkungen Ihrer Erkrankung auf Ihre Lebensqualität sowie auf Ihre persönliche und berufliche Situation

Weiter lesen 

3... Aktives Nachfragen

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt fragt Sie regelmäßig nach Ihrem Befinden und führt notwendige Nachuntersuchungen von sich aus durch.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt erkundigt sich, ob und wie Medikamente, Krankengymnastik oder andere Therapien beziehungsweise Empfehlungen gewirkt haben. Sie/er fragt nach, ob und welche Nebenwirkungen in welcher Stärke aufgetreten sind.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt erkundigt sich nach Entwicklungen im Krankheitsverlauf.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt fragt bei der Verordnung oder Verabreichung eines Medikaments, ob Sie weitere verschriebene oder selbst gekaufte Mittel einnehmen. Zudem fragt sie/er nach Ihrem Medikationsplan und nach bekannten Allergien oder Unverträglichkeiten oder prüft Ihre Patientenakte nach diesen Angaben.

Umgang mit Ihren Anliegen

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt spricht nicht nur mit Ihnen, sondern untersucht Sie auch körperlich.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt bespricht Ihre gesundheitlichen Probleme ausführlich mit Ihnen und versucht, gemeinsam mit Ihnen die bestmögliche Lösung zu finden.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt informiert sich vor dem Gespräch anhand Ihrer Krankenakte, was sie/er mit Ihnen bei den vorherigen Terminen besprochen hat.

Weiter lesen ↓

4 ...Werden in der Praxis meine Persönlichkeit und meine Intimsphäre respektiert?

Bei einem Arztbesuch geben Sie viel von Ihrer Persönlichkeit und Ihrer Intimsphäre preis und werden damit verletztlich. Sie haben ein Recht auf die Wahrung Ihrer Intimsphäre und die Beachtung Ihres Schamgefühls. Daher sollten Sie auf Folgendes achten:

Rücksicht auf Ihre Persönlichkeit

- Sie fühlen sich in der Praxis in Ihrer Persönlichkeit respektiert.
- Ihre kulturellen, religiösen und persönlichen Einstellungen sowie Ihre Bekleidungsformen werden in der Praxis geachtet.

Anwesenheit anderer Personen

- Im Sprechzimmer befinden sich nur die Ärztin oder der Arzt, unerlässliche Assistenz oder eine Begleitperson Ihres Vertrauens. Die helfende Person wird Ihnen im Vorfeld vorgestellt.
- Der Raum wird während der Untersuchung oder der Behandlung nicht von anderen Personen betreten.

Vor und nach der Untersuchung

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

Weiter lesen ↓

5Erhalte ich eine verständliche und neutrale Aufklärung, Information und Beratung?

Ärztinnen und Ärzte sind verpflichtet, Sie über Ihre Erkrankung und über alle für Ihren Fall in Frage kommenden Untersuchungs- und Behandlungsmöglichkeiten umfassend und rechtzeitig zu informieren sowie aufzuklären. Sie sollen Sie verständlich und so rechtzeitig informieren, dass Sie in Ruhe eine Entscheidung treffen können. Sie können auf Information und Aufklärung ausdrücklich verzichten. Daneben müssen Ärztinnen und Ärzte Sie über Kosten von Gesundheitsleistungen (sogenannte IGeL), die Sie vielleicht selbst tragen müssen, informieren¹. Die Aufklärung und Informationen sollten zudem nicht nur für Sie verständlich, sondern auch auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt sein.

Außerdem ist es wichtig, dass Ärztinnen und Ärzte Sie unabhängig von eigenen Interessen und Interessen Dritter informieren. Denn: Werbung ist zwar heutzutage allgegenwärtig – in eine Praxis gehört sie allerdings nicht; schließlich geht es um Ihre Gesundheit und nicht um den Verkauf von medizinischen Leistungen und Mitteln. Daher sollten Sie auf Folgendes achten:

Umfassend, neutral und verständlich informieren, aufklären und beraten

- Wenn Sie grundsätzlich über manche Dinge nicht informiert und aufgeklärt werden wollen, respektiert das Ihre Ärztin oder Ihr Arzt.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt erklärt Ihnen verständlich, welche Diagnose bei Ihnen gestellt wurde. Wenn es sich anbietet, nutzt sie/er dabei Abbildungen oder Grafiken.
- Sie erhalten Informationen zu möglichen Krankheitsursachen oder -anzeichen. Auch über den weiteren Verlauf Ihrer Krankheit und über mögliche Folgen für Ihre Lebensqualität und -umstände werden Sie aufgeklärt.
- Wenn nötig, spricht Ihre Ärztin oder Ihr Arzt mit Ihnen über eine Umstellung des Lebensstils.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt stellt Ihnen alle in Frage kommenden Untersuchungs- und Behandlungsmöglichkeiten sachlich und verständlich vor.

Zum Beispiel:

- Welche Möglichkeiten (Art und Umfang) gibt es?
- Was wird jeweils genau gemacht?
- Wie wird es gemacht?
- In welchem Rahmen wird es gemacht?
- Welche Folgen hat die Maßnahme?
- Gibt es Alternativen?
- Wie geeignet ist die jeweilige Methode?
- Wie notwendig oder dringlich ist die Untersuchung oder die Behandlung?
- Wie sind die jeweiligen Erfolgsaussichten?

Weiter lesen ↓

5.... **Umfassend, neutral und verständlich informieren, aufklären und beraten**

- Wirkungsweise, Nutzen, Risiken und Nebenwirkungen der vorgeschlagenen Untersuchungs- und Behandlungsmöglichkeiten werden Ihnen nachvollziehbar erläutert.
- Sie bekommen Hinweise, ob und wie Sie Nebenwirkungen vermeiden können und was Sie tun sollten, falls welche auftreten.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt legt Ihnen dar, wenn der Nutzen oder die Risiken einer Untersuchungs- oder Behandlungsmethode noch nicht wissenschaftlich untersucht oder sicher nachgewiesen wurden.
- Zudem erklärt Ihnen Ihre Ärztin oder Ihr Arzt, welche Auswirkungen die empfohlenen Untersuchungs- oder Behandlungsmöglichkeiten auf Ihre Lebensqualität und Ihren Alltag haben können.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt erläutert Ihnen, welche Folgen es hätte, wenn Sie nicht behandelt würden.

Übermittlung von Informationen

- Die Praxis informiert Sie auf einem zuverlässigen Weg über ein Untersuchungsergebnis; auch wenn dieses unauffällig ist.
- Sie können sich telefonisch über dringende medizinische Fragen informieren oder sich nach Befunden erkundigen. Die Befunde und Konsequenzen daraus sollten Sie jedoch in einem persönlichen Gespräch in der Praxis besprechen.
- Die Praxis gibt Ihnen eine schriftliche Übersicht über die verordneten Medikamente mit (Medikationsplan). Eine solche Übersicht ist besonders wichtig, wenn mehrere Ärztinnen oder Ärzte an Ihrer Behandlung beteiligt sind.
- Sie erhalten außerdem Hinweise zur Einnahme oder zur Anwendung der verschriebenen Medikamente, zum Beispiel zur Dosierung oder Dauer der Anwendung.

Weiter lesen



5 ... Information zur Finanzierung

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt erläutert Ihnen, welche Kosten für Untersuchungen, Behandlungen oder Hilfsmittel von Ihrer Krankenkasse nur teilweise oder gar nicht übernommen werden und welche Kosten Ihnen voraussichtlich entstehen können.

Informationen zu Individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL)

- Wenn Ihnen Ihre Ärztin oder Ihr Arzt eine IGeL empfiehlt, erläutert sie/er Ihnen, warum diese für Sie von Nutzen sein kann.
- Bei IGeL informiert Sie Ihre Ärztin oder Ihr Arzt vorher mündlich und schriftlich über den Nutzen und mögliche Risiken. Außerdem erhalten Sie Auskunft über die genaue Höhe der auf Sie zukommenden Kosten sowie die Zahlungsweise.
- Wenn eine IGeL durchgeführt werden soll, schließt Ihre Ärztin oder Ihr Arzt mit Ihnen einen schriftlichen Behandlungsvertrag ab.
- Für den Fall, dass Sie nicht über IGeL-Angebote beraten werden wollen oder eine vorgeschlagene IGeL ablehnen, respektiert Ihre Ärztin oder Arzt Ihre Entscheidung.

Prüfen, ob Sie alles verstanden haben

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt fragt nach, ob Sie alle Erläuterungen verstanden haben.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt ermutigt Sie, auch selbst Fragen zu stellen.
- Wenn Sie etwas vergessen haben, können Sie das beim nächsten Termin nochmals erfragen. Ihre Ärztin oder Ihr Arzt hat dafür Verständnis.

Weiter lesen



6... Bekomme ich Hinweise auf weiterführende verlässliche Informationsquellen und Beratungsangebote?

Niemand kann sich alles merken, was während eines Arzttermins besprochen wird. Viele Fragen kommen erst nach dem Verlassen der Praxis auf. Besonders bei chronischen oder schwerwiegenden Krankheiten wollen Sie sich genauer informieren. Manche Erkrankungen werfen auch Fragen zur Rehabilitation oder zu Sozialleistungen auf. Deshalb ist es hilfreich, wenn Sie Hinweise auf weitere verlässliche Informationen in einer Arztpraxis bekommen, wie etwa auf qualitätsgesicherte Internetangebote oder Patientenleitlinien. Daher sollten Sie auf Folgendes achten:

Weiterführende verlässliche Informationen

- Wichtige Informationen zu allgemeinen Gesundheitsfragen oder zu Ihrer Erkrankung gibt Ihre Ärztin oder Ihr Arzt Ihnen schriftlich mit.
- In der Praxis erhalten Sie Hinweise, wo Sie weitere seriöse Informationen zu Ihrer Erkrankung und deren Behandlung erhalten können. Weiterführende Informationsquellen, wie Beratungseinrichtungen, Selbsthilfekontaktstellen oder Ärzteorganisationen, finden Sie ab Seite 37.

Adressen von Anlaufstellen

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt klärt Sie über Anlaufstellen der Selbsthilfe und Patientenberatung auf. Bei Bedarf erhalten Sie in Ihrer Praxis Kontaktadressen oder Hinweise auf die jeweiligen Internetseiten.
- In der Praxis ist Informationsmaterial erhältlich, welche Selbsthilfeorganisationen und -kontaktstellen oder Beratungsangebote in Ihrer Nähe sind.

Schulungen

- Für einige chronische Erkrankungen gibt es spezielle Schulungsprogramme für Patientinnen und Patienten, zum Beispiel für Diabetes oder Asthma. Wenn Sie von einer solchen Erkrankung betroffen sind, weist Ihre Ärztin oder Ihr Arzt Sie auf solche Schulungen hin oder klärt Sie über Möglichkeiten auf, wo Sie an derartigen Schulungen teilnehmen können.

Weiter lesen ↓

7... Bezieht meine Ärztin/mein Arzt mich und meine Wünsche in alle Entscheidungen ein?

Sie haben nach sorgfältiger Aufklärung das Recht, über Art und Umfang einer medizinischen Behandlung selbst zu bestimmen. Dabei spielen Ihre persönlichen Bedürfnisse und Lebensumstände eine wichtige Rolle. Sie können also selbst entscheiden, ob eine Untersuchung oder Behandlung durchgeführt wird oder nicht. Außerdem haben Sie das Recht, sich auch gegen einen ärztlichen Rat zu entscheiden. Daher sollten Sie auf Folgendes achten:

Gemeinsam entscheiden

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt fragt Sie, welche Erwartungen, persönlichen Wertvorstellungen und Wünsche Sie selbst an eine Behandlung haben. Diese werden ernst genommen.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt klärt mit Ihnen ab, ob und wie Sie an Entscheidungen über Untersuchungen und Behandlungen beteiligt werden möchten.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt motiviert Sie dazu, Entscheidungen über erforderliche Maßnahmen gemeinsam zu treffen.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt respektiert es aber auch, wenn Sie eine Entscheidung alleine treffen möchten.
- Wenn Sie eine Entscheidung lieber Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt überlassen möchten, wird Ihnen die Vorgehensweise trotzdem verständlich erklärt und begründet. Bei der Entscheidung werden Ihre Vorstellungen, Ängste, Wünsche und Bedürfnisse berücksichtigt.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt erkundigt sich, ob Ihre persönlichen Lebensumstände oder Ihr Beruf eine Behandlungsmethode auch zulassen.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt akzeptiert es, wenn Sie einem Behandlungsvorschlag nicht zustimmen oder Bedenken in Bezug auf die ärztliche Empfehlung äußern.
- Sie haben nicht den Eindruck, in eine bestimmte Richtung gedrängt zu werden, wenn Entscheidungen über Untersuchungen oder Behandlungen anstehen.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt lässt Ihnen – wenn das möglich ist – ausreichend Bedenkzeit bei wichtigen Entscheidungen.
- Manchmal kann es sinnvoll sein, eine gewisse Zeit abzuwarten, bevor mit einer Behandlung begonnen wird. In manchen Fällen ist eine Behandlung auch nicht erforderlich. Wenn das zutrifft, erklärt Ihre Ärztin oder Ihr Arzt Ihnen das so, dass Sie nicht das Gefühl haben, es wird nichts für Ihre Gesundheit getan.
- Wenn Sie es wünschen, können Sie Familienangehörige oder enge Vertraute in eine Beratung und/ oder Aufklärung einbeziehen.

Weiter lesen 

8... Akzeptiert meine Ärztin/mein Arzt, dass ich im Zweifelsfall eine zweite Meinung einholen möchte?

Sie haben das Recht, sich eine zweite Meinung bei einer anderen Ärztin oder einem anderen Arzt einzuholen. Daher sollten Sie auf Folgendes achten:

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt empfindet es nicht als Vertrauensbruch, wenn Sie im Falle von Unsicherheiten eine weitere Meinung haben möchten.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt hat Verständnis dafür, dass Sie für Entscheidungen mit weitreichenden Folgen eine weitere Meinung einholen wollen und unterstützt Ihr Anliegen. Das heißt auch, dass Sie problemlos Zugang zu Ihren Patientenunterlagen erhalten (mehr dazu ab Seite 24).
- Bei schweren Entscheidungen oder im Falle ernster Erkrankungen, die für Sie mit erheblichen Konsequenzen verbunden sind, bietet Ihre Ärztin oder Ihr Arzt Ihnen an, eine zusätzliche Meinung einzuholen.

Weiter lesen 

9... Wird in der Praxis der Schutz meiner persönlichen Daten gewahrt?

Informationen, die Sie Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt geben und persönliche Daten, die auf dieser Grundlage erhoben und gespeichert werden, müssen vertraulich behandelt werden und geschützt sein. Sie dürfen nicht an unbefugte Dritte weitergegeben werden. Daher sollten Sie auf Folgendes achten:

Schutz Ihrer Angaben und Daten

- Der Empfangs- oder Anmeldebereich in der Praxis ist so gestaltet, dass andere Personen möglichst nicht mithören oder mitlesen können.
- Bei der Anmeldung wird darauf geachtet, dass andere Personen keine Angaben zum Anlass Ihres Besuchs und dem Erkrankungsgrund erfahren.
- Gespräche im Rahmen der Untersuchung oder der Behandlung finden in Räumen statt, in denen keine fremden Personen mithören können.
- Bei telefonischen Auskünften werden Sie nach Ihrem vollständigen Namen oder Ihrer Versichertennummer gefragt. So wird beispielsweise sichergestellt, dass Informationen nicht an fremde Personen gegeben werden.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt und das Mitarbeiterteam geben Dritten am Telefon nur Auskunft, wenn zweifelsfrei feststeht, dass die nachfragende Person dazu berechtigt ist. Sie vergewissern sich, ob Ihre schriftliche Einwilligung vorliegt.

Schutz der Daten anderer Personen

- Die Praxis bemüht sich ebenfalls um den Schutz der Daten anderer Personen.
Zum Beispiel:
 - Am Empfangstresen können Sie die Unterlagen von anderen Personen nicht einsehen. Auch Gespräche, die Sie nicht betreffen, können Sie dort nicht mithören.
 - Sie warten nicht alleine in Behandlungsräumen, in denen Sie Einblick in die Krankenakten anderer Personen oder den Computerbildschirm haben können.
 - Das Praxisteam spricht im Beisein von Patientinnen oder Patienten nicht namentlich über andere Personen, zum Beispiel über Befunde oder Diagnosen.
- Rezepte und Formulare werden in der Praxis nicht offen und frei zugänglich für andere Personen aufbewahrt.

Weiter lesen



10 ...Kann ich erkennen, ob meine Ärztin/mein Arzt und das Mitarbeiterteam an Fortbildungsveranstaltungen und Qualitätsprogrammen teilnehmen?

Ärztinnen und Ärzte müssen sich auf ihrem Fachgebiet regelmäßig fortbilden. Dadurch eignen sie sich neues Wissen und Fähigkeiten an. Außerdem sind – laut Festlegungen im Sozialgesetzbuch – Vertragsärztinnen oder -ärzte und medizinische Versorgungszentren dazu verpflichtet, in ihren Einrichtungen ein Qualitätsmanagement einzuführen und weiter zu entwickeln sowie an Maßnahmen der Qualitätssicherung teilzunehmen. Weiterhin müssen Ärztinnen und Ärzte eine Genehmigung zur Abrechnung von qualitätsgesicherten Leistungen haben, zum Beispiel für Ultraschall. Daher sollten Sie auf Folgendes achten:

Qualifikation und Fortbildung

- Informationen über die Qualifikationen der Praxismitglieder, zum Beispiel Spezial- oder Zusatzweiterbildungen, sind ersichtlich.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt und das Mitarbeiterteam nehmen regelmäßig an Fortbildungen teil. Auf Nachfrage oder im Wartezimmer, zum Beispiel in einer Praxisbroschüre oder durch Aushänge, können Sie mehr dazu erfahren.

Hinweise auf Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung

- Ihre Meinung ist der Praxis wichtig: Sie werden zu Ihrer Zufriedenheit mit der Praxis befragt und haben die Möglichkeit, Beschwerden und Anregungen zu äußern.
- Die Arztpraxis nimmt an einem Qualitätsprogramm teil. Beispiele dafür sind: Programme zum Qualitätsmanagement, zur Versorgung chronisch Kranker (wie etwa Disease-Management-Programme, DMP) oder der Hausarztzentrierten Versorgung sowie Maßnahmen zur Qualitätssicherung (zum Beispiel zum ambulanten Operieren).
- Die Qualität der Arztpraxis wurde geprüft oder zertifiziert. Das erkennen Sie an einem entsprechenden Aushang.

Aktueller Wissensstand

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt kann Ihre Frage nach dem neuesten Stand der Forschung bezüglich Ihrer Erkrankung beantworten.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt kennt die Empfehlungen zur Behandlung und Versorgung Ihrer Krankheit, die auf dem aktuellen medizinischen Wissensstand beruhen. Behandlungsempfehlungen sind in medizinischen Leitlinien zu finden, die häufig auch als Patientenversionen erhältlich sind.
- Wenn Ihre Ärztin oder Ihr Arzt Ihre Frage nicht sofort beantworten kann, so versucht sie/er, eine Antwort für Sie bis zum nächsten Termin zu finden.

Weiter lesen



11....Wird in der Praxis auf möglichst große Sicherheit bei meiner Behandlung geachtet?

Ihre Sicherheit ist ein wichtiges Gut. Deshalb sollten Ärztinnen oder Ärzte alles nur Mögliche unternehmen, um zum Beispiel Fehldiagnosen oder Verwechslungen zu vermeiden oder rechtzeitig zu erkennen und somit vermeidbare Schäden abzuwenden. Daher sollten Sie auf Folgendes achten:

Maßnahmen zur Patientensicherheit

- Obwohl alle Personen, die in der Praxis tätig sind, sorgfältig arbeiten, kann es zu Verwechslungen oder Fehlern kommen. Maßnahmen zu deren Vermeidung sind unter anderem:
 - Ihre Ärztin oder Ihr Arzt vergewissert sich, dass Sie alle Informationen richtig verstanden haben – zum Beispiel, indem Sie selbst mit eigenen Worten wiederholen sollen, was gesagt wurde.
 - Vor der Verabreichung von Medikamenten sowie vor Impfungen, Untersuchungen oder Behandlungen fragen Ihre Ärztin oder Ihr Arzt und die medizinischen Fachangestellten beispielsweise nach Ihrem vollständigen Namen, Geburtsdatum und vielleicht nach Ihrer Erkrankung.
 - Alle Dokumente, die in Ihrer Praxis ausgefertigt und herausgegeben werden, sind leserlich und verständlich.
- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt und das Mitarbeiterteam desinfizieren sich vor jedem Patientenkontakt die Hände.

Weiter lesen



12... Erhalte ich ohne Probleme Zugang zu meinen Patientenunterlagen?

Sie dürfen und sollen über Ihre Erkrankung und deren Behandlung Bescheid wissen. Sie haben das Recht auf Einsichtnahme in Ihre Patientenakte. Es kann auch der Fall sein, dass Sie Befunde und Unterlagen aus der Praxis für eine andere Arztpraxis oder eine Klinik brauchen. Daher sollten Sie auf Folgendes achten:

Einsichtnahme

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt ermöglicht Ihnen auf Verlangen den Einblick in Ihre Patientenunterlagen⁴. In Ausnahmefällen kann die Einsicht eingeschränkt sein, nämlich wenn erhebliche therapeutische Gründe oder sonstige erhebliche Rechte Dritter dem entgegenstehen.
- Auf Ihren Wunsch hin stellt Ihnen Ihre Praxis eine Patientenquittung aus. Auf dieser sind die erbrachten ärztlichen Leistungen und deren Kosten verständlich für Sie zusammengestellt.

Mitnahme

- Wenn Sie es wünschen, erhalten Sie eine Kopie oder eine elektronische Abschrift Ihrer Patientenakte. Die entstandenen Kosten müssen Sie jedoch selbst tragen.
- Um Doppeluntersuchungen zu vermeiden, können Sie sich Ihre Röntgenbilder in der Praxis ausleihen.
- Auf Wunsch erhalten Sie einen zusammenfassenden Arztbrief mit allen Fakten, die in Zusammenhang mit Ihrer Erkrankung wesentlich sind. Das kann wichtig sein, wenn Sie eine längere Urlaubsreise machen und am Urlaubsort ärztliche Hilfe benötigen. Diese Leistung ist gebührenpflichtig.

Weiter lesen ↓

13... Kooperiert die Praxis mit anderen Ärztinnen/Ärztinnen?

Manchmal ist es notwendig, dass sich Ihre Ärztin oder Ihr Arzt mit anderen Kolleginnen oder Kollegen abstimmt. Daher sollten Sie auf Folgendes achten:

Kooperation

- Ihre Ärztin oder Ihr Arzt macht Ihnen deutlich, in welchen Fällen Kolleginnen oder Kollegen über einen größeren Erfahrungsschatz oder eine spezialisiertere Ausbildung verfügen.

Überweisung und Einweisung

- Wenn Sie eine Überweisung wünschen, unterstützt Sie Ihre Ärztin oder Ihr Arzt darin.
- Bei einer Überweisung oder einer Einweisung in ein Krankenhaus leitet die Praxis alle wichtigen Informationen weiter: Ihre Ärztin oder Ihr Arzt übermittelt zeitnah Ihren Arztbrief an die jeweilige Praxis oder stationäre Einrichtung. Sie werden darüber in Kenntnis gesetzt.
- Untersuchungsbefunde, die von anderen Praxen erstellt wurden, bespricht Ihre Ärztin oder Ihr Arzt im gegebenen Fall mit den Kolleginnen oder Kollegen.

Quellen:

1. **Die Informationspflichten und die Aufklärungspflichten sind in § 630c und § 630e des deutschen Bürgerlichen Gesetzbuchs festgeschrieben (mehr zum Patientenrechtegesetz auf Seite 35).**
2. **In der Begründung zum Patientenrechtegesetz heißt es hierzu, dass die Aufklärung für Patientinnen und Patienten verständlich sein muss.**
3. **IGeL sind ärztliche Leistungen, die von der gesetzlichen Krankenkasse nicht finanziert werden und daher von den Versicherten selbst bezahlt werden müssen (siehe "Kleines Wörterbuch"). Einen Ratgeber zu IGeL für Patientinnen und Patienten können Sie sich unter www.igel-check.de kostenlos herunterladen.**
4. **Nach § 630g des Bürgerlichen Gesetzbuches haben Patientinnen und Patienten das Recht, in ihre Patientenakte einzusehen.**

4. Auflage, Version 1, 2015

Weiter lesen ↓

Checkliste : Ihre Fragen zur Vorbereitung auf das Arztgespräch

Weiter lesen 

Checkliste zur Vorbereitung auf Ihren Arztbesuch

Vor dem Arztbesuch

- Stellen Sie eine Liste aller Medikamente, die Sie momentan einnehmen, zusammen. Auf diese Liste gehören neben Tabletten auch Sprays, Tropfen oder Salben. Sie können auch einfach die Medikamentenpackungen mitnehmen.
- Vermerken Sie selbst gekaufte Mittel auf der Liste, wie etwa Nahrungsergänzungsmittel oder pflanzliche Präparate.
- Schreiben Sie alle anderen Behandlungen auf, die Sie derzeit erhalten, wie beispielsweise Physiotherapie.
- Wenn Sie bereits Befunde von einer anderen Praxis haben, nehmen Sie diese mit. Dazu gehören auch medizinische Unterlagen wie zum Beispiel Röntgenpass, Impfpass oder Medikationsplan.
- Vergessen Sie nicht, Ihre Versichertenkarte oder Ihren Überweisungsschein einzupacken.
- Überlegen Sie sich, ob Sie eine vertraute Person mitnehmen möchten. Teilen Sie dem Praxisteam mit, wenn eine weitere Person beim Termin dabei sein wird.
- Schreiben Sie sich zu Hause Fragen auf, die Sie Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt stellen möchten. Dann vergessen Sie später nichts.
- Weisen Sie die Praxis darauf hin, wenn Sie während Ihres Arztbesuchs Unterstützung benötigen, zum Beispiel aufgrund einer Behinderung.
- Wenn Sie einen Arzttermin nicht wahrnehmen können, informieren Sie das Praxisteam darüber rechtzeitig. So kann der Ablauf in der Praxis besser organisiert werden.
- Kommen Sie möglichst pünktlich in die Praxis. Das hilft dem Praxisteam, Wartezeiten für andere Patientinnen und Patienten kurz zu halten.

Weiter lesen



[Zurück zum Wohlfühlmagazin -- Netzwerk-Osteoporose e.V.....](#)

Während des Arztbesuches

- Respekt und ein freundlicher Umgang sollte für Sie selbstverständlich sein.
- Sie selbst können dazu beitragen, dass Ihre Daten in der Praxis geschützt sind. Achten Sie zum Beispiel darauf, dass andere Patientinnen und Patienten Ihre vertraulichen Gespräche nicht mithören können.
- Sie machen es Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt leichter, wenn Sie gleich zum Punkt kommen und Ihr Anliegen ohne Umschweife beschreiben.
- Geben Sie Ihre aktuellen Beschwerden, Vorbehandlungen oder Vorerkrankungen genau an.
- Beschreiben Sie Ihre Lebensumstände und Gewohnheiten.
- Falls ernsthafte Erkrankungen in Ihrer Familie vorkommen, informieren Sie Ihre Ärztin oder Ihren Arzt darüber. Beispiele dafür sind: Bluthochdruck, Herz-Kreislauf-Erkrankungen oder Krebserkrankungen.
- Teilen Sie Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt mit, ob Sie an Allergien oder Unverträglichkeiten leiden.
- Erzählen Sie Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt, wenn Sie etwas in Zusammenhang mit Ihrer Erkrankung bedrückt, besorgt oder unsicher macht.
- Sagen Sie sofort, wenn Sie etwas nicht verstanden haben.
- Entscheiden Sie gemeinsam mit Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt über das, was zu tun ist.
- Scheuen Sie sich nicht, Ihre Ärztin oder Ihren Arzt anzusprechen, wenn Sie glauben, dass ein Fehler passiert ist. Zum Beispiel, wenn Sie meinen, mit einer anderen Person verwechselt worden zu sein oder dass Ihnen ein falsches Medikament verschrieben oder verabreicht wurde.

Weiter lesen ↓

[Zurück zum Wohlfühlmagazin -- Netzwerk-Osteoporose e.V.....](#)

Zu Ihrer Erkrankung

- Was habe ich? Wie lautet meine Diagnose?
- 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 Gesundheit zu verbessern?
- Welche gesundheitlichen Folgen kann meine Erkrankung haben?
- Wie erkenne ich, wenn sich meine Beschwerden verschlimmern?
- Was muss ich tun, wenn sich meine Beschwerden verschlechtern?
- Was kann ich selbst tun, damit die Erkrankung nicht wiederkommt?
- Was müssen Partner, Angehörige und Familie über meine Erkrankungen wissen?
- Wo finde ich verlässliches Informationsmaterial, Broschüren oder Internetseiten zu meiner Erkrankung?
- Welche sozialen Hilfen, Rehabilitationsleistungen oder weitere Unterstützungsmöglichkeiten gibt es?

Weiter lesen



[Zurück zum Wohlfühlmagazin -- Netzwerk-Osteoporose e.V.....](#)

Zu den Untersuchungsmöglichkeiten

- Welche Untersuchungsmöglichkeiten gibt es?
- Welche Untersuchungsmethoden kommen für mich und mein Gesundheitsproblem in Frage?
- Welchen Nutzen hat die Untersuchung? Ist er wissenschaftlich belegt?
- Was sind die Vor- und Nachteile der Untersuchungsmethoden?
- Welche Risiken oder Komplikationen können bei der Untersuchung auftreten?
- Sind Vorbereitungen für diese Untersuchung notwendig?
- Welche Folgen hat es, wenn diese Untersuchung nicht durchgeführt wird?
- Wird die Untersuchung von meiner Krankenkasse erstattet oder muss ich die Kosten dafür selbst tragen? Gibt es vielleicht eine ähnliche Untersuchung, die meine Krankenkasse bezahlt?
- Wann erhalte ich meine Untersuchungsergebnisse?
- Welche Konsequenzen kann das Untersuchungsergebnis haben?
- Sind danach zusätzliche Untersuchungen notwendig?



Zu den Behandlungsmöglichkeiten

- Welche Behandlungsmöglichkeiten gibt es?
- Welche Behandlungen kommen für mich in Frage?
- Welches Ziel und welchen Nutzen haben die Behandlungen?
- Gibt es für den Nutzen wissenschaftliche Belege und wie verlässlich sind diese?
- Mit welchen Schäden, Nebenwirkungen und Einschränkungen muss ich bei den einzelnen Behandlungsmöglichkeiten rechnen?
- Werden sich die Behandlungen auch auf meinen Lebensalltag auswirken, und wenn ja, wie?
- Wie lange dauert die Behandlung?
- Wann und wie oft muss ich zur Behandlung wieder in die Praxis kommen?
- Ab wann kann ich während oder nach der Behandlung mit einer Besserung meiner Beschwerden rechnen?
- Wird die Behandlung von meiner Krankenkasse erstattet? Muss ich die Kosten dafür selbst tragen? Wie hoch ist mein Eigenanteil?
Gibt es eventuell eine Behandlung mit ähnlicher Wirkung, die von meiner Krankenkasse bezahlt wird?
- Auf was kann/muss ich selbst während der Behandlung achten?
- Bin ich nach der Behandlung geheilt?



Zu Medikamenten

- Welchen Zweck hat das Medikament?
- Was bewirkt das Medikament? Welchen Nutzen hat es?
- Wann sollte sich in etwa die Wirkung des Medikaments zeigen?
- Wann kann ich das Medikament absetzen?
- Wie wende ich das Medikament genau an? Wie, wie oft, wann und wie lange muss ich die Medikamente nehmen?
- Was tue ich, wenn ich vergessen habe, das Medikament zu nehmen, oder wenn ich es aus Versehen doppelt genommen habe?
- Welche Nebenwirkungen sind zu erwarten? Worauf sollte ich diesbezüglich achten?
- Was kann ich tun, wenn Nebenwirkungen oder Allergien auftreten oder ich das Medikament nicht vertrage?
- Vertragen sich die neu verschriebenen Medikamente mit denen, die ich schon einnehme?
- Müssen regelmäßige Kontrollen erfolgen? Wenn ja, welche und wie häufig? Fragen Sie in der Arztpraxis nach den Ergebnissen von durchgeführten Kontrollen, wenn Sie nach der vereinbarten Zeit noch nichts gehört haben.

Weiter lesen



[Zurück zum Wohlfühlmagazin -- Netzwerk-Osteoporose e.V.....](#)

Ehe Sie sich für eine Untersuchung oder eine Behandlung entscheiden:

- Nehmen Sie sich Bedenkzeit, sofern nicht medizinische Gründe dagegen sprechen.
- Holen Sie bei schwerwiegenden Entscheidungen eine Zweitmeinung ein.
- Ziehen Sie eine vertraute Person hinzu, wenn Sie das möchten.
- Tauschen Sie sich mit anderen Betroffenen aus. Lassen Sie sich deren Erfahrungen schildern.

Wenn Sie etwas nicht verstanden haben oder Ihnen etwas unklar ist, trauen Sie sich nachzufragen. Nachfolgend finden Sie eine Liste mit möglichen Fragen für Ihr nächstes Arztgespräch. Diese Fragen können Ihnen helfen, wichtige Punkte in der Praxis anzusprechen. Am besten schreiben Sie sich im Vorfeld Ihre speziellen Fragen auf, damit Sie später beim Arzttermin nichts vergessen.

Zitierweise

[Bundesärztekammer \(BÄK\), Kassenärztlichen Bundesvereinigung \(KBV\), Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin \(ÄZQ\). **Woran erkennt man eine gute Arztpraxis? - Checkliste für Patientinnen und Patienten.** 4. Aufl., Version 1. Berlin: ÄZQ; 2015. \(äzq Schriftenreihe; 43\)](#)
DOI 10.6101/azq/000229

Internet

www.bag-selbsthilfe.de
www.paritaet.org
www.dag-shg.de
www.baek.de
www.kbv.de

Impressum

Herausgeber

Bundesärztekammer und
Kassenärztliche Bundesvereinigung

Erarbeitet durch das ÄZQ

Im Auftrag von:

- [Patientenforum](#)
- [Bundesärztekammer](#)
- [Kassenärztlicher Bundesvereinigung](#)

Weiter lesen



Zurück zum Wohlfühlmagazin -- Netzwerk-Osteoporose e.V.....

Autorinnen und Autoren der 4. Auflage

Für das Patientenforum:

Holger Borner, Manfred Flore, Hannelore Loskill

Bundesarbeitsgemeinschaft SELBSTHILFE von Menschen mit Behinderung und chronischer Erkrankung und ihren Angehörigen BAG SELBSTHILFE e. V. (BAG)

Achim Weber, Hilde Schulte

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, Ines Chop, Alexander Dückers, Cornelia Goesmann, Günter Jonitz, Justina Rozeboom, Johannes Schenkel

Bundesärztekammer

Franziska Diel, Adela Litschel, Ulrike Schmitt, Roland Stahl, Dominik Graf von Stillfried (Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung in der Bundesrepublik Deutschland, ZI)

Kassenärztliche Bundesvereinigung

Für das ÄZQ:

Günter Ollenschläger, Andrea Sanguino Heinrich, Corinna Schaefer, Sabine Schwarz

Redaktion und Koordination:

Sabine Schwarz und Corinna Schaefer

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin

Juristische Beratung:

Barbara Berner

Kassenärztliche Bundesvereinigung

Herausgeber der Schriftenreihe

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ)

(Gemeinsames Institut von Bundesärztekammer und Kassenärztlicher Bundesvereinigung)

TiergartenTower, Straße des 17. Juni 106-108, 10623 Berlin

Telefon (030) 4005 2501 - Fax (030) 4005 2555

Email mail@azq.de

Internet www.azq.de

Impressum / Herausgeber

Bundesärztekammer und
Kassenärztliche Bundesvereinigung

Erarbeitet durch das ÄZQ

Im Auftrag von:

- [Patientenforum](#)
- [Bundesärztekammer](#)
- [Kassenärztlicher Bundesvereinigung](#)