



Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD

Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)



Beratungsthemen A-Z





Inhalt

Arzneimittel und pharmazeutische Beratung	4	Patientenrechte und ärztliche Berufspflichten	7
Befunderläuterungen	4	Pflege	7
Behandlungsfehler	4	Psychotherapie	7
Früherkennung von Krankheiten	4	Reisemedizin	8
Heil- und Hilfsmittel	5	Suche nach Arztpraxen, Krankenhäusern und weiteren Anlaufstellen im Gesundheitswesen	8
Impfungen	5	Untersuchung und Behandlung von Krankheiten	8
Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)	5	Vorsorgedokumente und Betreuungsrecht	9
Krankengeld	6	Vorsorge und Rehabilitation	9
Krankenversicherung	6	Zahnmedizinische Themen	9
Krankheitsbewältigung und psychosoziale Beratung	6	So erreichen Sie uns	10

Beratungsthemen der UPD

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) ist eine gemeinnützige Einrichtung, die zu gesundheitlichen sowie gesundheits- und sozialrechtlichen Fragen berät und informiert. Unser Ziel ist es, die Patientenorientierung im Gesundheitswesen zu stärken und Problemlagen aufzudecken.

Als Patientin oder Patient in Deutschland haben Sie gesetzlich verankerte Rechte – sei es gegenüber den behandelnden Ärztinnen und Ärzten, der Klinik oder Ihrer Krankenversicherung. Sie reichen vom Recht auf Selbstbestimmung und Privatsphäre über das Recht auf Krankengeld und Rehabilitation bis hin zum Recht auf Schadensersatz im Falle eines Behand-

lungsfehlers. Doch nur wer seine Rechte kennt, kann sie auch einfordern. Zu unserem rechtlichen Team gehören Juristinnen und Juristen, Sozialversicherungsfachangestellte und andere geschulte Beraterinnen und Berater.

Für die Beratung zu gesundheitlichen Fragestellungen steht Ihnen bei der Unabhängigen Patientenberatung ebenfalls ein fachlich breit aufgestelltes Beratungsteam zur Verfügung. Dieses besteht aus ärztlichen, zahnärztlichen und pharmazeutischen Beraterinnen und Beratern, Fachkräften aus der Pflege und anderen Gesundheitsfachberufen sowie einem psychosozialen Team aus Psychologinnen und Psychologen.





Das UPD-Team berät Sie umfassend, neutral und auf Grundlage wissenschaftlicher Daten unter anderem zu folgenden Themen:

Arzneimittel und pharmazeutische Beratung

Die UPD berät zu Wirkungen und Nebenwirkungen von Arzneimitteln. Wir beantworten Fragen zur Einnahme, zur Anwendung in der Schwangerschaft oder Stillzeit und rund um das Rezept. Gern führen wir für Sie Wechselwirkungschecks durch, wenn mehr als ein Medikament eingenommen wird. Auch zu rechtlichen Fragestellungen, beispielsweise aus dem Bereich der Arzneimittelhaftung, zu Regelungen in der Arzneimittel-Richtlinie oder zu Fragen der Zuzahlung und Kostenübernahme von Arzneimitteln beraten wir Sie gern.

Befunderläuterungen

Sie haben Verständnisfragen zu Laborbefunden, Ihrem Arztbrief oder einem radiologischen Befund? Wir erläutern Fachbegriffe und übersetzen Befunde in eine verständliche Sprache. Bitte beachten Sie, dass wir dabei keine eigenen Befunde erstellen oder die Bedeutung einzelner Befunde beurteilen können.

Behandlungsfehler

Vermuten Betroffene einen Behandlungsfehler, befinden sie sich meist in einer sehr belastenden Situation. Aber was genau ist ein Behandlungsfehler? Ein ärztlicher Behandlungsfehler liegt bei einer Behandlung vor, die nicht dem allgemein anerkannten Facharztstandard entspricht. Tritt kein Heilerfolg ein, liegt dagegen nicht automatisch ein Behandlungsfehler vor. Unser Rechtsteam informiert Sie zu allen Formen von Fehlern in der gesundheitlichen Versorgung und erklärt auch, wie Sie bei der Durchsetzung von eventuellen Schadensersatzansprüchen vorgehen können. Unser medizinisches Beratungsteam unterstützt Sie dabei, Ihre medizinische Situation besser zu verstehen. Bitte beachten Sie, dass wir keine individuelle Einschätzung geben können, ob in Ihrem Fall ein Behandlungsfehler vorliegt.

Früherkennung von Krankheiten

Früherkennungsuntersuchungen sind hilfreich, wenn Krankheiten erkannt werden können, bevor sie Beschwerden verur-



sachen und dadurch bessere Behandlungsmöglichkeiten bestehen. Aber Früherkennungsuntersuchungen können auch schaden, wenn sie zum Beispiel zu Überdiagnosen oder Übertherapie führen. Wir beraten Sie neutral zu Vor- und Nachteilen von Früherkennungsuntersuchungen, damit Sie für sich persönlich entscheiden können, ob Sie teilnehmen möchten oder nicht.

Heil- und Hilfsmittel

Wenn Sie ein Hilfsmittel, beispielsweise eine Seh- oder Hörhilfe oder einen Rollstuhl, benötigen, berät Sie unser rechtliches Team gern zu den Voraussetzungen, die für eine Verordnung vorliegen müssen. Wir erklären Ihnen, was Sie tun können, wenn Ihr Antrag auf ein Hilfsmittel von Ihrer Krankenkasse abgelehnt wird. Auch wenn es um Fragen zur Verordnung von

Heilmitteln, also zum Beispiel Physio- oder Ergotherapie geht, sind wir gern für Sie da.

Impfungen

Wir beraten Sie auf Grundlage der aktuellen Impfempfehlungen, die von der Ständigen Impfkommission am Robert Koch-Institut ausgesprochen werden. Wir erläutern Hintergründe von Impfempfehlungen und informieren zu Nutzen und Risiken von Impfungen anhand wissenschaftlich basierter Daten.

Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)

Wir beraten rund um das Thema IGeL, also zu Leistungen, die dem Patienten als Selbstzahlerleistungen angeboten werden. Dabei informieren wir zu Hintergründen, warum eine Leistung nicht von der Kasse übernommen wird, zu möglichen





Alternativen im Rahmen der kassenärztlichen Versorgung und zu Risiken und Nutzen der Verfahren. Für Fragen zu einer Arztrechnung, der erforderlichen schriftlichen Vereinbarung und anderen rechtlichen Fragen in diesem Zusammenhang steht unser juristisches Beratungsteam zur Verfügung.

Krankengeld

Der Anspruch auf Krankengeld ist für viele Versicherte essentiell. Wir sind bei sämtlichen Fragen rund um das Krankengeld für Sie da: Wann und für wen besteht ein Anspruch? Was muss ich wann bei wem einreichen, um Krankengeld zu erhalten? Wie hoch ist der Anspruch und wie wird er berechnet? Wie lange gibt es Krankengeld und warum kann es zu einer Einstellung der Zahlung kommen? Was bedeutet die Aufforderung zur Rehabilitation? Wir erläutern Ihnen, wie Sie gegen unberechtigte Zahlungseinstellungen vorgehen können.

Krankenversicherung

Ein großer Teil der Fragen in unserem Beratungsalltag betrifft das Thema Krankenversicherung. Dazu gehören Themen wie:

Warum übernimmt meine Krankenkasse nicht die Kosten für eine bestimmte Untersuchung? Welche Zuzahlungen muss ich leisten? Wie kann ich meine Krankenkasse wechseln? Oder: Was ist die Krankenversicherung für Studenten? Wir erläutern Ihnen die gesetzlichen Grundlagen und erklären, wie Sie gegen einen Ablehnungsbescheid im Wege des Widerspruchs oder der Klage vorgehen können. Außerdem geben wir Antwort auf die Frage: Wie sollte ich auf ein Schreiben meiner Krankenkasse reagieren, in dem ich indirekt zur Rücknahme meines Widerspruchs aufgefordert werde? Gern beantworten wir auch Ihre allgemeinen versicherungsrechtlichen Fragen zur privaten Krankenversicherung. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir keine individualrechtliche Beratung zu Ihrem Versicherungsvertrag durchführen.

Krankheitsbewältigung und psychosoziale Beratung

Gesundheitliche Probleme gehen für Betroffene und Angehörige häufig mit Gefühlen wie Angst, Trauer und Unsicherheit einher. Unser psychologisches

Beratungsteam unterstützt Ratsuchende beim Umgang mit diesen Belastungen und hilft gegebenenfalls bei der Suche nach geeigneten Kontaktstellen.

Patientenrechte und ärztliche Berufspflichten

Patientinnen und Patienten haben gegenüber ihren behandelnden Ärztinnen und Ärzten Rechte: Sie reichen vom Recht auf Aufklärung und Behandlung über die freie Arztwahl oder die Akteneinsicht bis hin zur ärztlichen Zweitmeinung. Diese Rechte wiederum resultieren aus den ärztlichen Berufspflichten. Unser rechtliches Beratungsteam klärt Sie über Behandlungs-, Schweige- und Dokumentationspflichten Ihrer Ärztin oder Ihres Arztes auf und erläutert, was Sie bei einer Verletzung dieser Pflichten tun können.

Pflege

Wer Pflege benötigt oder einen Angehörigen pflegen möchte, hat oft nicht die Zeit, sich auch noch mit komplizierten rechtlichen Regelungen auseinanderzusetzen. Wir unterstützen Sie gern mit unserer Beratung in allen Bereichen rund um das Thema Pflege. Dazu gehören die Pflegebegutachtung zur Feststellung des Pflegegrades genauso wie die Beantragung von Pflegegeld, Pflegesachleistung durch den

Pflegedienst, Verhinderungspflege, Pflege im Heim und andere Themen rund um die Pflegeversicherung. Wir erläutern Ihnen auch, was Sie als pflegende Angehörige tun können, wenn Sie sich einmal eine Auszeit nehmen möchten, um Kraft zu tanken. Auch pflegefachliche Themen wie beispielsweise Mobilisation, Vorbeugung und Behandlung von Druckgeschwüren, Versorgung chronischer Wunden, Ernährung und Verhinderung von Stürzen gehören zum Beratungsangebot der UPD. Wir informieren allgemein zu Standards und Abläufen in der Pflege und unterstützen Angehörige bei pflegerischen Fragen, zum Beispiel zum Umgang mit an Demenz erkrankten Angehörigen.

Psychotherapie

Unser Beratungsteam steht Ihnen für Fragen rund um das Thema Psychotherapie zur Verfügung. Sie erhalten Informationen hinsichtlich der Voraussetzungen für die Bewilligung einer Kurz- oder Langzeittherapie oder eines Therapeutenwechsels. Wir zeigen Wege auf, wie Sie bei langen Wartezeiten schneller einen Therapieplatz oder andere Hilfsmöglichkeiten finden. Auch bei Fragen zu unterschiedlichen Psychotherapieverfahren und ihrer Anwendung helfen wir Ihnen weiter.





Reisemedizin

Das UPD-Beratungsteam informiert Sie zu empfohlenen Reiseimpfungen und anderen prophylaktischen Maßnahmen für Ihr Reiseziel und gibt weitere allgemeine reisemedizinische Hinweise. Die UPD-Beratung kann dabei eine persönliche reisemedizinische Beratung durch spezialisierte Ärztinnen und Ärzte sehr gut ergänzen, aber nicht ersetzen.

Suche nach Arztpraxen, Krankenhäusern und weiteren Anlaufstellen im Gesundheitswesen

Sie suchen eine geeignete Arztpraxis oder ein Krankenhaus? Sie benötigen Kontaktadressen für eine Psychotherapie oder fragen sich, an wen Sie sich mit der Beschwerde über eine unsachgemäße Behandlung oder bei einem medizinrechtlichen Problem wenden können? Das UPD-Beratungsteam unterstützt Ratsuchende dabei, geeignete Anlaufstellen in unserem Gesundheitssystem zu finden. Hierzu gehört zum Beispiel die Suche nach niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten, Kliniken und Fachabteilungen, Selbsthilfegruppen, Pflegediensten und anderen medizinischen Leistungserbringern. Darüber hinaus erläutern wir mögliche Kriterien, die zum Beispiel bei der Wahl einer Klinik oder Praxis berücksichtigt werden können. Bei rechtlichen Problemen nennen

wir Ihnen die richtige Anlaufstelle für Beschwerden oder die zuständige Gutachterkommission oder Schlichtungsstelle. Bitte beachten Sie, dass wir im Rahmen unserer Lotsenfunktion keine individuellen Empfehlungen aussprechen oder die Qualität einzelner Leistungserbringer beurteilen können.

Untersuchung und Behandlung von Krankheiten

Unser Beratungsteam vermittelt Informationen zu Erkrankungen und medizinischen Verfahren. Wir informieren zum Beispiel zu Risikofaktoren, Entstehung und Vorbeugung von Krankheiten und erläutern Risiken und Nutzen von Untersuchungs- und Behandlungsmöglichkeiten. Darüber hinaus unterstützen wir Sie bei anstehenden medizinischen Entscheidungen, indem wir Wahlmöglichkeiten aufzeigen, auf verlässliche Informationsangebote verweisen und individuelle Wünsche und Vorlieben klären. Gern beraten wir Sie auch zu Vorgaben in der Krankenversorgung wie beispielsweise dem Entlassmanagement nach einem Krankenhausaufenthalt. Bitte haben Sie jedoch Verständnis, dass wir keine individuellen Diagnosen stellen oder überprüfen und keine Therapieempfehlung oder Zweitmeinung aussprechen.



Vorsorgedokumente und Betreuungsrecht

Haben Sie sich schon einmal Gedanken darüber gemacht, wer in einem Notfall medizinische Entscheidungen für Sie treffen soll? Oder haben Sie Fragen zur Patientenverfügung? Wenn Sie für den Ernstfall vorsorgen möchten, hilft Ihnen unser rechtliches Beratungsteam gern mit Informationen zu Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung weiter. Außerdem stehen Ihnen die Beraterinnen und Berater für Fragen zum Thema rechtliche Betreuung zur Verfügung.

Vorsorge und Rehabilitation

Sie möchten eine Reha-Maßnahme in Anspruch nehmen oder interessieren sich für eine Mutter-/Vater-Kind-Kur? Sie haben Fragen zu den verschiedenen Möglichkeiten, Unterschieden und Voraussetzungen?

Informationen in Bezug auf Antragstellung, Zuständigkeit der Kostenträger, Wunsch- und Wahlrecht, Zuzahlungen erhalten Sie von unserem rechtlichen Beratungsteam.

Zahnmedizinische Themen

Das UPD-Team berät Sie zum gesamten Spektrum der zahnmedizinischen Versorgung. Wir informieren zu zahnärztlichen Behandlungsverfahren, erläutern Heil- und Kostenpläne und beantworten Ihnen allgemeine Fragen zu Ihrer Zahnarztrechnung. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir keine individuelle Rechnungsprüfung vornehmen können. Geht es um die Frage der Gewährleistung für Zahnersatz oder vermuten Sie einen Behandlungsfehler, hilft Ihnen unser Rechtsteam gern weiter.





Das Beratungsangebot der UPD: **Bürgernah, erreichbar und qualifiziert**

Für Ihre Anfragen auf Deutsch, Türkisch, Russisch und Arabisch stehen Ihnen unsere geschulten Beraterinnen und Berater zur Verfügung. Sie erreichen uns auf folgenden Wegen:

Telefonische Beratung

Beratung in deutscher Sprache:

Tel.: 0800 011 77 22

Zeiten: Montag bis Freitag
von 8:00 bis 22:00 Uhr und
Samstag von 8:00 bis 18:00 Uhr

**Neben der deutschsprachigen
Beratung bieten wir eine telefonische
Patientenberatung in drei weiteren
Sprachen an: Russisch, Türkisch
und Arabisch.**

Beratung in türkischer Sprache:

Tel.: 0800 011 77 23

Zeiten: Montag bis Samstag
von 8:00 bis 18:00 Uhr

Beratung in russischer Sprache:

Tel.: 0800 011 77 24

Zeiten: Montag bis Samstag
von 8:00 bis 18:00 Uhr

Beratung in arabischer Sprache:

Tel.: 0800 33 22 12 25

Zeiten: Dienstag von 11:00 bis 13:00 Uhr,
Donnerstag von 17:00 bis 19:00 Uhr

Persönlich vor Ort

Sie haben zwei Möglichkeiten unseren Beratungs-Service vor Ort in Anspruch zu nehmen:

UPD Vor-Ort-Beratungsstellen:

Die Adressen der 30 Vor-Ort-Beratungsstellen finden Sie auf
www.patientenberatung.de

UPD-Beratungsmobile:

Eine Übersicht über die 100 Städte, in denen die Beratungsmobile Halt machen, finden Sie auf
www.patientenberatung.de

Terminvereinbarung:

Eine Beratung vor Ort oder im UPD-Beratungsmobil ist nur nach vorheriger Terminvereinbarung möglich. Bitte vereinbaren Sie einen Termin unter der Telefonnummer **0800 011 77 25** (*gebührenfrei aus allen Netzen*).

Zeiten: Montag bis Freitag von 8.00 bis 22.00 Uhr, Samstag von 8.00 bis 18.00 Uhr.
Oder per E-Mail an:

terminvereinbarung@patientenberatung.de



Online via Internetseite & App

- Das Online-Beratungsangebot sowie weitere Informationen finden Sie auf www.patienentberatung.de
- Über die UPD-App für iOS und Android können Sie z. B. Unterlagen abfotografieren und an die UPD weiterleiten. Über den folgenden QR-Code gelangen Sie zur App:



Per Fax

Senden Sie ein Fax an die Nummer **0800 33 22 12 24** (*gebührenfrei*)

Bitte beachten Sie, dass wir aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht mit einem Fax antworten können und deswegen Ihre Telefonnummer für einen Rückruf benötigen.

Postalisch

**UPD Patientenberatung
Deutschland gGmbH
Tempelhofer Weg 62
12347 Berlin**

Bitte schicken Sie uns keine Originalunterlagen per Post zu, sondern ausschließlich Kopien. Wir können leider keine Rücksendung Ihrer Unterlagen vornehmen.





Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD



Herausgeber

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH
(gemeinnützige Gesellschaft mit beschränkter Haftung)

Tempelhofer Weg 62

12347 Berlin

Tel.: 0800 011 77 22

E-Mail: info@patientenberatung.de

(Bitte beachten Sie, dass über diese E-Mail-Adresse keine gesundheitlichen oder rechtlichen Beratungsanfragen beantwortet werden können.)

Geschäftsführer: Thorben Krumwiede

HRB-Nr.: 85475 / Amtsgericht Köln

UST-ID-Nr.: DE815606055

Inhaltlich verantwortlich: Thorben Krumwiede

Bildnachweise: Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)

Stand: August 2019