



Merkblatt und Anleitung zur Einreichung einer Patientenbeschwerde

Einführung

Die Ärzteschaft hat sich mit der Landesärztekammer Hessen (LÄKH) eine eigene Berufsaufsicht gegeben, um selbst dafür Sorge zu tragen, dass unärztliches Verhalten geahndet wird.

Dabei legt die Berufsordnung für die Ärztinnen und Ärzte in Hessen (Berufsordnung) auf der Grundlage des Hessischen Heilberufsgesetzes fest, welche Gebote ein gewissenhaft handelnder Arzt¹ einhalten muss. Es sind grundlegende ethische und rechtliche Prinzipien, denen sich die Ärzteschaft selbst unterworfen hat und deren Einhaltung die LÄKH prüft und überwacht.

Was sollten Sie vorab wissen?

Bevor Sie sich entschließen, eine Beschwerde einzulegen, möchten wir Sie auf folgendes hinweisen:

- Vor Einreichen einer Beschwerde kann es oft sinnvoll sein, nochmals das **Gespräch** mit dem Arzt zu suchen, um mögliche Unstimmigkeiten, die vielleicht auf einer unterschiedlichen Wahrnehmung der Sachverhalte beruhen, beizulegen.
- Die Einleitung berufsrechtlicher Maßnahmen **dient nicht dem Individualrechtsschutz** des Patienten. Dies bedeutet, dass kein Anspruch auf Klageerzwingung besteht. Der Patient hat auch kein Informationsrecht über ein mögliches berufsgerichtliches Verfahren, das gegen den Arzt eingeleitet wird, da berufsrechtliche Verfahren **keine öffentlichen Verfahren** sind.
- Sollten Sie bereits ein **staatsanwaltschaftliches Ermittlungsverfahren** eingeleitet haben, ruht ein berufsrechtliches Verfahren solange, bis das staatsanwaltschaftliche Ermittlungsverfahren rechtskräftig beendet wird.
- Die LÄKH ist **keine Patientenberatungsstelle**. Hierfür sind andere Institutionen oder Rechtsanwälte zuständig.

Über wen und wann können Sie sich beschweren?

Der Arzt, gegen den sich Ihr Vorwurf richtet, muss **Mitglied der LÄKH** sein. Das heißt, dass er seinen Beruf in Hessen ausüben muss. Zudem darf das beanstandete Verhalten im Zeitpunkt der Antragstellung grundsätzlich **nicht länger als fünf Jahre** zurückliegen.

Was kann Gegenstand einer Beschwerde sein?

Die LÄKH ist der richtige Ansprechpartner für alle Beschwerden, die sich auf Verstöße gegen die ärztlichen Berufspflichten im Bundesland Hessen beziehen. Die ärztlichen Berufspflichten sind in der Berufsordnung geregelt, wonach der Arzt u.a. verpflichtet ist:

- die Patienten vor der Durchführung ärztlicher Behandlungen ordnungsgemäß aufzuklären
- den Patienten keine Behandlungen aufzudrängen und ihnen keine unrealistischen Versprechungen über den erwartbaren Therapieerfolg zu machen,
- mit den Patienten respektvoll umzugehen und ihre Persönlichkeitsrechte zu achten,

¹ Zur Vereinfachung der Lesbarkeit wird der Begriff „Arzt“ neutral für Ärztinnen und Ärzte gleichermaßen verwendet



- mit der besonderen Vertrauensposition als Arzt keine gewerblichen oder sonstigen eigennützigen Interessen zu verbinden,
- die Patienten persönlich zu untersuchen (was Fernbehandlungen via Internet etc. ausschließt),
- grundsätzlich über die im Zusammenhang mit der ärztlichen Behandlung bekannt gewordenen Informationen zu schweigen
- den Patienten Einsicht in die sie betreffenden Behandlungsunterlagen zu gewähren
- angeforderte Befundberichte und in Auftrag genommene Gutachten zeitgerecht zu erstellen,
- die ärztliche Behandlung ordnungsgemäß nach GOÄ abzurechnen

Verwendung des Online-Formulars Patientenbeschwerde

Bitte verwenden Sie das von der LÄKH zur Verfügung gestellte Online-Beschwerdeformular.

Sie müssen dabei alle Pflichtfelder ausfüllen, sonst werden Sie nicht zur nächsten Seite des Formulars weitergeleitet.

Die von Ihnen eingegeben Daten werden auf Ihrem Computer solange gespeichert, wie Sie diesen nicht ausschalten. Sie können daher auch Angaben, die Sie gemacht haben noch während des Ausfüllens ergänzen oder ändern.

Das Formular kann **nicht per E-Mail** versandt werden.

Drucken Sie das Formular daher aus und schicken uns dieses sowie die Schweigepflichtentbindungserklärung und weitere erforderliche Unterlagen **unterschrieben** und **per Post** an die

Landesärztekammer Hessen
Beschwerdestelle
Hanauer Landstraße 152
60314 Frankfurt

Bei Fragen können Sie sich an das Sekretariat der Rechtsabteilung unter der Telefonnummer **069 97672-113** wenden.

Was passiert mit eingereichten Beschwerden?

Nach Eingang Ihrer Beschwerde bei der LÄKH erhalten Sie eine Empfangsbestätigung. Danach wird geprüft, ob ein Sachverhalt vorliegt, aus dem sich ein Verstoß gegen die ärztlichen Berufspflichten ergibt.

Sofern für die weiteren Ermittlungen erforderlich, holt die LÄKH Stellungnahmen der Beteiligten ein.

Stellt sich ein Berufsrechtsverstoß heraus, wird geprüft, ob eine berufsrechtliche Maßnahme erforderlich ist. Liegt ein Nachweis über ein standeswidriges Fehlverhalten vor, wird die LÄKH gemäß dem geltenden Hessischen Heilberufsgesetz tätig.

Grundsätzlich erhalten Sie nach einer angemessenen Zeit eine Stellungnahme zu Ihrer Eingabe, in der Ihre als auch die Ansicht des Arztes zu dem Vorgang bewertet wird.

Sollte es zu einem berufsgerichtlichen Verfahren gegen den Arzt kommen, werden Sie jedoch grundsätzlich nicht über den Ausgang informiert, da berufsrechtliche Verfahren nicht-öffentlich sind. Ebenso besteht kein Anspruch des Patienten auf Einleitung eines berufsgerichtlichen Verfahrens gegen den Arzt.



Weitere wichtige Anlaufstellen

1. Behandlungsfehler

Vermutet der Patient einen Behandlungsfehler, bietet die [Gutachter- und Schlichtungsstelle bei der LÄKH](#) eine Überprüfung an, in deren Rahmen der Sachverhalt auf der Grundlage des Vorbringens der Beteiligten und der Krankenunterlagen beurteilt wird.

2. Verstoß gegen vertragsärztliche Pflichten

Fragen im vertragsärztlichen Bereich, also beispielsweise die Frage nach der Verordnungsfähigkeit eines Medikaments, eines Hilfsmittels oder eines Heilmittels, sollten Sie mit Ihrer Krankenkasse klären. Die Krankenkasse überprüft mit Hilfe der [Kassenärztlichen Vereinigung Hessen](#) das ärztliche Verhalten im Hinblick auf die Vereinbarkeit mit dem Vertragsarztrecht.

3. Organisations- und Pflegefehler im Krankenhaus

Liegt eine Beschwerde hinsichtlich der Behandlung im Krankenhaus vor, so ist die LÄKH hinsichtlich des pflegerischen Teils oder wegen eines Organisationsfehlers im Krankenhaus nicht zuständig. Diese Fälle prüft die Krankenhausleitung, die Beschwerdestelle des Krankenhauses oder das [Hessische Ministerium für Soziales und Integration](#).

4. Missbrauch in ärztlichen Behandlungen

In Fällen von Missbrauch in ärztlichen Behandlungen bietet die bei der LÄKH angesiedelte [Ombudsstelle für Fälle von Missbrauch in ärztlichen Behandlungen](#) betroffenen Patienten eine vertrauliche Beratungsmöglichkeit.