



## PRESSEMITTEILUNG

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) informiert

### Herausforderung Arztsuche: Wie Sie den Richtigen finden – und drankommen

**Berlin, 27. Februar 2018 – Wer als Patient und medizinischer Laie den Hausarzt wechseln möchte, einen Facharzt oder ein Krankenhaus sucht, ist häufig überfragt. Wie finde ich den für mich geeigneten Arzt oder das auf mein medizinisches Problem spezialisierte Krankenhaus? Wie bekomme ich als gesetzlich Krankenversicherter zeitnah einen Termin beim Facharzt? Und woran erkenne ich eine gute Arztpraxis? Mit diesen und ähnlichen Fragen wenden sich viele Ratsuchende an die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD). Die Patientenberatung berät alle Ratsuchenden neutral und kostenfrei unter der Nummer 0800 011 77 22.**

#### Wie finde ich einen geeigneten Arzt?

Die Berater der UPD helfen Ratsuchenden bei der Auswahl möglicher Leistungserbringer und unterstützen sie bei ihrer eigenverantwortlichen Entscheidung. Was die Berater nicht leisten: Den Arzt, die Praxis oder die Klinik beurteilen oder Termine vereinbaren. Hilfe bei der Arztsuche bieten auch spezialisierte Onlineportale:

- <http://www.kbv.de/html/arztsuche.php>: Auf den Seiten der Kassenärztlichen Bundesvereinigung der Länder können Patienten alle niedergelassenen Vertragsärzte nach Fachgebiet, Krankheitsbild und Region suchen.
- <https://www.weisse-liste.de/de/arzt/arztsuche/>: Die Weisse Liste der Bertelsmann Stiftung unterstützt eine fundierte Wahlentscheidung nach Qualitäts- und Strukturkriterien bei der Krankenhaus- oder Arztsuche.

„Die Informationen auf diesen Portalen helfen zwar bei einer ersten Auswahl – gerade bei niedergelassenen Ärzten müssen sich Patienten aber auch selbst einen Eindruck von der Praxis verschaffen“, erklärt Dr. Johannes Schenkel, Ärztlicher Leiter der Unabhängigen Patientenberatung. Worauf Patienten achten sollten, wenn sie eine Arztpraxis suchen, zeigt die Checkliste **Wie finde ich eine gute Arztpraxis** des *Ärztlichen Zentrums für Qualität in der Medizin* im Infokasten am Ende.

#### Wie bekomme ich einen Termin beim Facharzt?

In Deutschland haben gesetzlich versicherte Patienten einen Anspruch auf einen Facharzttermin binnen vier Wochen. Um die Wartezeiten auf Facharzttermine für gesetzlich Versicherte zu verkürzen, haben die Kassenärztlichen Vereinigungen die sogenannten Terminservicestellen eingerichtet. Patienten benötigen in der Regel eine Überweisung mit dem Vermerk Dringlichkeit, um den Service in Anspruch zu nehmen. Innerhalb von einer Woche nach der Kontaktaufnahme muss die Terminservicestelle einen Facharzttermin anbieten. Der Termin darf nicht später als vier Wochen nach dem Anruf liegen. Bislang bieten die Terminservicestellen, nach Erfahrung der Patientenberatung, bei der Erreichbarkeit noch keinen einheitlich guten Standard. Wichtig: Ein Anrecht auf einen Wunschfacharzt haben Patienten nicht.

#### Was heißt zumutbare Entfernung?



- Der Weg vom Wohnort des Patienten zur nächstgelegenen Arztpraxis plus eine halbe Stunde Fahrzeit mit Bus und Bahn gilt als zumutbar
- Ist beispielsweise der nächste Hautarzt (der keinen Termin frei hat) 20 Minuten von zu Hause entfernt, muss der vorgeschlagene Arzt in 50 Minuten mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar sein.
- Bei spezialisierten Fachärzten wie Radiologen oder Fachinternisten gilt eine Stunde als akzeptabel.



Der Arzt muss jedoch in zumutbarer Entfernung liegen. Für Termine beim Augen- und Frauenarzt ist keine Überweisung nötig.

Seit April 2017 vermittelt der Terminservice auch ein Erstgespräch mit einem Psychotherapeuten. Die Telefonnummer der Terminservicestelle des jeweiligen Bundeslandes erfahren Ratsuchende im Internet auf den Seiten des Bundesgesundheitsministeriums

<https://www.bundesgesundheitsministerium.de/themen/krankenversicherung/terminservicestellen.html> oder von der Patientenberatung.

### Wie finde ich das richtige Krankenhaus

Auch hier liefern spezielle Online-Portale umfassende Informationen und geben Entscheidungshilfen sowie Checklisten an die Hand. Auf folgenden Websites können Ratsuchende Krankenhäuser nach Krankheitsbild oder Region aussuchen:

- [www.weisse-liste.de](http://www.weisse-liste.de) (Bertelsmann Stiftung)
- [www.klinik-lotse.de](http://www.klinik-lotse.de) (Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek))
- [www.deutsches-krankenhaus-verzeichnis.de](http://www.deutsches-krankenhaus-verzeichnis.de) (DKV)

### Darf ich ein Krankenhaus frei wählen?

Der Patient kann ein Krankenhaus für eine anstehende Behandlung oder geplante Operation grundsätzlich selbst aussuchen. In der Regel schlägt auch der behandelnde Arzt seinem Patienten geeignete Kliniken vor. Entscheidet der Patient sich für ein weit entferntes Krankenhaus, werden Mehrkosten wie Fahrtkosten in der Regel nicht durch die gesetzliche Krankenkasse erstattet.

### Tipp: Befunde als Kopie geben lassen

Patienten haben das Recht ihre Patientenakte einzusehen und können vom Arzt eine Kopie anfordern. So stellen sie sicher, dass die Patienteninformationen auch dem Hausarzt, Facharzt oder dem Krankenhaus vorliegen. Die Akte gehört der Praxis oder dem Krankenhaus. Kosten der Kopien – bis zu 50 Cent pro Seite gelten als angemessen – können dem Patienten in Rechnung gestellt werden. Patienten, die nach einem Befund beispielsweise eine ärztliche Zweitmeinung einholen möchten, haben die Möglichkeit ein Duplikat, z.B. Röntgenbilder, zu fordern.

### Die Checkliste „Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?“ des *Ärztlichen Zentrums für Qualität in der Medizin* hilft bei der Wahl der richtigen Praxis:

Bei der Arztsuche setzt jeder Mensch andere Schwerpunkte. Nicht alle Fragen der Liste müssen beantwortet werden, wenn die persönlich wichtigen Kriterien erfüllt sind.



- Kann ich die Praxis gut erreichen?
- Werde ich in der Praxis freundlich und respektvoll behandelt?
- Nimmt meine Ärztin/mein Arzt mich und mein Anliegen ernst?
- Werden in der Praxis meine Persönlichkeit und meine Intimsphäre respektiert?
- Erhalte ich eine verständliche und neutrale Aufklärung, Information und Beratung?
- Bekomme ich Hinweise auf weiterführende verlässliche Informationsquellen und Beratungsangebote?
- Bezieht meine Ärztin/mein Arzt mich und meine Wünsche in alle Entscheidungen ein?
- Akzeptiert meine Ärztin/mein Arzt, dass ich im Zweifelsfall eine zweite Meinung einholen möchte?
- Wird in der Praxis der Schutz meiner persönlichen Daten gewahrt?
- Kann ich erkennen, ob meine Ärztin/mein Arzt und das Mitarbeiterteam an Fortbildungsveranstaltungen und Qualitätsprogrammen teilnehmen?
- Wird in der Praxis auf möglichst große Sicherheit bei meiner Behandlung geachtet?
- Erhalte ich ohne Probleme Zugang zu meinen Patientenunterlagen?
- Kooperiert die Praxis mit anderen Ärztinnen/Ärzten?

Quelle: <http://www.patienten-information.de/checklisten/arztcheckliste>



**Was müssen Sie auf der Suche nach dem richtigen Arzt für Ihr medizinisches Problem oder einem zeitnahen Termin beim Facharzt beachten? Das Team der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD) berät Sie gern.**

- *Wie finde ich den richtigen Arzt oder das richtige Krankenhaus?*
- *Was kann ich tun, wenn ich keinen zeitnahen Termin bekomme?*
- *Worauf sollte ich achten, wenn ich eine Praxis suche?*

Sie erreichen die UPD kostenfrei unter der Telefonnummer **0800 011 77 22** (montags bis freitags von 8.00 bis 22.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 18.00 Uhr)

Weitere Informationen und Beratungsangebote: [www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de)

**Pressekontakt:**  
**UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH**  
Tempelhofer Weg 62, 12347 Berlin

Telefon: 0049-(0)30-868721-140

Email: [presse@patientenberatung.de](mailto:presse@patientenberatung.de)

Web: [www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de)

[Pressebereich](#) | [Presseregistrierung](#) | [Facebook](#) | [Twitter](#)

Geschäftsführer: Thorben Krumwiede  
HR-Niederlassung Köln, Amtsgericht Köln, HRB-Nr. 85475

## **Über die Unabhängige Patientenberatung Deutschland, UPD**

Die UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD) mit Sitz in Berlin ist eine gemeinnützige Einrichtung. Sie hilft Ratsuchenden, sich im deutschen Gesundheitssystem besser zurechtzufinden und Entscheidungen im Hinblick auf medizinische oder sozialrechtliche Gesundheitsfragen selbstbestimmt, eigenverantwortlich und auf informierter Grundlage zu treffen.

### ***Gut erreichbar, bürgernah, qualifiziert: Das Beratungsangebot der UPD***

Die unabhängige, neutrale, kostenfreie und evidenzbasierte Beratung der UPD ist für alle Menschen in Deutschland zugänglich – egal, ob sie gesetzlich, privat oder nicht krankenversichert sind. Ratsuchende können die Patientenberatung unkompliziert und auf vielen Wegen erreichen: per Telefon, Post, Mail, oder Onlineberatung, in den 30 festen Beratungsstellen und an weiteren 100 Standorten in Deutschland, die regelmäßig von einem der drei UPD-Mobile angesteuert werden.

Neben medizinischen Fachteams und Ärzten unterschiedlicher Fachrichtungen gehören auch Juristen und Sozialversicherungsfachangestellte zum UPD-Beratersteam.

Dem gesetzlichen Auftrag (§ 65b des Sozialgesetzbuchs V) entsprechend macht die Patientenberatung über die individuelle Beratung hinaus Politik und Entscheidungsträger auf Fehlentwicklungen im Gesundheitswesen aufmerksam, unterbreitet Lösungsvorschläge aus Patientensicht und stärkt auf diese Weise die Patientenorientierung im Gesundheitswesen.

### ***UPD – Die kostenlose Patientenauskunft für Deutschland im Serviceüberblick***

Die telefonische Beratung der UPD steht über – aus allen Netzen, auch Mobilfunk – kostenlose Rufnummern auf Deutsch, Türkisch, Russisch und Arabisch zur Verfügung und ist wie folgt erreichbar:

**Beratung in deutscher Sprache**, Rufnummer: **0800 011 77 22**, Zeiten: montags bis freitags von 8.00 bis 22.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 18.00 Uhr.

Fremdsprachige Angebote: **Beratung Türkisch**, Rufnummer: **0800 011 77 23**, Zeiten: montags bis samstags von 8.00 bis 18.00 Uhr; **Beratung Russisch**, Rufnummer: **0800 011 77 24**, Zeiten: montags bis samstags von 8.00 bis 18.00 Uhr; **Beratung Arabisch**, Rufnummer: **0800 332 212 25**, Zeiten: dienstags 11.00 bis 13.00 Uhr und donnerstags 17.00 bis 19.00 Uhr.



Der **Beratungs-Service vor Ort oder im UPD Beratungsmobil** kann nach telefonischer Terminabstimmung genutzt werden, und zwar unter der kostenfreien Telefonnummer 0800 011 77 25 (Zeiten: Mo – Fr 8.00 bis 22.00 Uhr, Sa 8.00 bis 18.00 Uhr).

Die Adressen der 30 Vor-Ort-Beratungsstellen sowie eine Übersicht über die 100 Städte, in denen das Beratungsmobil Halt macht, stehen unter [www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de).

Weitere Informationen, auch zu Online-Beratungsmöglichkeiten und der App, finden Ratsuchende unter [www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de), Facebook, Twitter oder Vimeo.

---

### Pressekontakt

Jann G. Ohlendorf **Sprecher**  
Tel.: +49 (0) 30 868 721-125  
Mobil: +49 (0) 162 4083285 E-Mail:  
[jann.ohlendorf@patientenberatung.de](mailto:jann.ohlendorf@patientenberatung.de)

**UPD Patientenberatung  
Deutschland gGmbH**  
Tempelhofer Weg 62, 12347 Berlin  
Telefon: +49-(0)30-868721-140  
Email: [presse@patientenberatung.de](mailto:presse@patientenberatung.de)

Web: [www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de)  
Pressebereich | Presseregistrierung  
Facebook | Twitter  
Geschäftsführer: Thorben Krumwiede  
HR-Niederlassung Köln, Amtsgericht Köln,  
HRB-Nr. 85475