



Vorgehen bei Unzufriedenheit über Behandlungen im Gesundheitswesen Informationsblatt

Liebe Patientin, lieber Patient

Sie waren in einer Behandlung bei einer universitären Medizinalperson¹ bzw. bei einer Therapeutin oder einem Therapeuten eines Gesundheitsberufes² und sind mit dem Ergebnis nicht zufrieden.

Welche Möglichkeiten haben Sie, wenn Sie mit einer Behandlung nicht zufrieden sind?

Sollten Sie mit der Behandlung oder auch mit der Rechnungstellung nicht einverstanden sein, empfehlen wir Ihnen direkt Kontakt mit der behandelnden Person aufzunehmen, um zu einer gütlichen Einigung zu kommen. Ein klärendes Gespräch kann hier sehr hilfreich sein.

Erfolgt nach dem Gespräch bzw. nach dem Schriftwechsel keine Einigung

Ist die behandelnde Person Mitglied einer Standesorganisation (z. B. Ärztesgesellschaft, Zahnärztesgesellschaft) können Sie Ihre Beschwerde direkt an die Standesorganisation einreichen.

Unterstützung kann Ihnen auch eine der Patientenorganisationen bieten, jedoch selbstredend nicht Recht sprechen. Verschiedene Informationen dazu, beispielsweise zur Beratungsstelle Patientenorganisation, Zürich, oder Patientenstelle Zentralschweiz, Luzern, sind auf den jeweiligen Webseiten der Patientenorganisationen nachzulesen.

Nach ausgebliebener Einigung bleibt nur der Zivilweg (Friedensrichter, nachher Kantonsgericht).

Ihre schriftliche Beschwerde können Sie auch bei der Aufsichtsbehörde, Amt für Gesundheit, Medizinische Abteilung, einreichen. Die Aufsichtsbehörde prüft den Sachverhalt unter dem Aspekt der allgemeinen Berufsausübung. Sie fällt keine Einzelfallentscheide. Über weitere Schritte, welche die Medizinische Abteilung unternimmt, erhalten Sie deshalb aus Datenschutzgründen keine Informationen. Ihnen kommt auch nicht die Stellung einer Partei zu.

¹ Universitäre Medizinalberufe sind: Ärztin/Arzt, Zahnärztin/Zahnarzt, Chiropraktin/Chiropraktor, Apothekerin/Apotheker, Tierärztin/Tierarzt

² Bewilligungspflichtige Berufe im Gesundheitswesen sind: Akupunktur, Dentalhygienik, Drogistin/Drogist, Ergotherapie, Ernährungsberatung, Geburtshilfe, Anerkannte Komplementär- und Alternativmedizin, Leitung med. Labor, med. Logopädie, Osteopathie, Pflege, Physiotherapie, psychologische Psychotherapie, Podologie, Rettungssanität)

Nützliche Adressen:

Zuger Ärztegesellschaft

Ombudsstelle für Mitglieder

Sekretariat Ärzte-Gesellschaft des Kantons Zug

Postfach 1

6345 Neuheim

Tel. 041 750 43 21

Fax 041 755 23 14

E-Mail: agzg@hin.ch

www.aerzte-zs.ch/kantonsgesellschaften/zug/gesellschaft/ → Ombudsstelle Mitglieder

Zahnärztegesellschaft SSO des Kantons Zug

Ombudsstelle für Mitglieder

Dr. med. dent. Urs Zellweger

Tel. 041 726 20 30

E-Mail: ombuds@sso-zug.ch

www.sso-zug.ch (→für Patienten →Ombudsstelle)

Beratungsstelle Patientenorganisation

Kontakt Geschäftsstelle

Häringstrasse 20

8001 Zürich

Telefon 044 252 54 22

Fax 044 252 54 43

www.spo.ch (→ Beratungen/Hotline)

Patientenstelle Zentralschweiz

St. Karliquai 12

6004 Luzern

Telefon 041 410 10 14

FAX 041 410 13 28

Homepage: <http://zentralschweiz.patientenstelle.ch>

Amt für Gesundheit

Medizinische Abteilung

Gartenstrasse 3

6300 Zug

Telefon 041 728 35 11

E-Mail: karin.mueller@zg.ch

Beschwerden sind schriftlich einzureichen.