



## Vorgehen bei Unzufriedenheit über Behandlungen im Gesundheitswesen Informationsblatt

---

Liebe Patientin, lieber Patient

Sie waren in einer Behandlung bei einer universitären Medizinalperson<sup>1</sup> bzw. bei einer Therapeutin oder einem Therapeuten eines Gesundheitsberufes<sup>2</sup> 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 Rechnungsstellung 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 Einzelfallentscheidung. Über weitere Schritte, welche die Medizinische Abteilung unternimmt, erhalten Sie deshalb aus Datenschutzgründen keine Informationen. Ihnen kommt auch nicht die Stellung einer Partei zu.

---

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

<sup>2</sup> 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

---

### **Ärztegesellschaft des Kantons Zug**

Baarerstrasse 2

6300 Zug

Tel: 041 750 43 21

Fax: 041 560 19 09

E-Mail: [agzg@hin.ch](mailto:agzg@hin.ch)

[www.agzg.ch](http://www.agzg.ch)

### **Zahnärztegesellschaft des Kantons Zug**

**Ombudsstelle** für Mitglieder

E-Mail: [ombuds@sso-zug.ch](mailto:ombuds@sso-zug.ch)

[www.sso.ch](http://www.sso.ch) (→ für Patienten → Recht, Tarife → Reklamationen)

### **Geschäftsstelle**

**SPO Patientenschutz**

Häringstrasse 20

8001 Zürich

Tel: 044 252 54 22

[www.spo.ch](http://www.spo.ch) (→Beratungen/Hotline)

### **Patientenstelle Zentralschweiz**

St. Karliquai 12

6004 Luzern

Tel: 041 410 10 14

[patientenstelle.luzern@bluewin.ch](mailto:patientenstelle.luzern@bluewin.ch)

Homepage: [www.zentralschweiz.patientenstelle.ch](http://www.zentralschweiz.patientenstelle.ch)

### **Amt für Gesundheit**

Medizinische Abteilung

Dr. med. Hanspeter Kläy

Kantonsarzt-Stv.

Gartenstrasse 3

6300 Zug

Tel: 041 728 35 45

E-Mail: [hanspeter.klaey@zg.ch](mailto:hanspeter.klaey@zg.ch)

Beschwerden sind schriftlich einzureichen.