



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 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. Ärztegesellschaft, Zahnärztegesellschaft) 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

Ärztegesellschaft des Kantons Zug

Baarerstrasse 2

6300 Zug

Tel: 041 750 43 21

Fax: 041 560 19 09

E-Mail: sekretariat@agzg.ch oder agzg@hin.ch

www.agzg.ch

Zahnärztegesellschaft des Kantons Zug

Ombudsstelle für Mitglieder

E-Mail: ombuds@sso-zug.ch

www.sso.ch (→ für Patienten → Recht, Tarife → Reklamationen)

Geschäftsstelle

SPO Patientenschutz

Häringstrasse 20

8001 Zürich

Tel: 044 252 54 22

www.spo.ch (→Beratungen/Hotline)

Patientenstelle Zentralschweiz

St. Karliquai 12

6004 Luzern

Tel: 041 410 10 14

patientenstelle.luzern@bluewin.ch

Homepage: 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

Beschwerden sind schriftlich einzureichen.