

Die Broschüre „Kompetent als Patientin und Patient“ ist eine Orientierungshilfe für Entscheidungen, die Ihre Gesundheit betreffen. Sie will Sie auf Ihrem Weg begleiten, in Gesundheit ebenso wie während einer Krankheit.

Sie finden darin wertvolle Informationen, Checklisten und praktische Tipps zu vielfältigen Themen und Fragen, etwa: Wie finde ich gute Gesundheitsinformationen? Wie gelingt eine gemeinsame Entscheidung mit der Ärztin oder dem Arzt? Wer unterstützt, wenn Pflege nötig ist? Was sind Generika? Angebote bei Ärztinnen, die ich selbst zahlen muss – was gibt es zu beachten? Wie finde ich das passende Spital?

Auf www.sozialversicherung.at bieten wir Ihnen ausführliche Informationen rund um die Themen Krankenversicherung, Gesundheit und Vorsorge.



KOMPETENT ALS PATIENTIN UND PATIENT

GUT INFORMIERT ENTSCHIEDEN



Dachverband der
österreichischen
Sozialversicherungen

KOMPETENT ALS PATIENTIN UND PATIENT

GUT INFORMIERT ENTSCHIEDEN

Wien 2021

*Eine Broschüre des Dachverbandes
der Sozialversicherungsträger*

VORWORT



DI Martin Brunninger,
MEng, MSc

Liebe Leserin, lieber Leser!

Alltäglich stehen Menschen vor Entscheidungen, die ihre Gesundheit betreffen. Nehme ich die Stiege oder fahre ich mit dem Lift? Beteilige ich mich am Genesungsprozess oder überlasse ich den Behandlungserfolg anderen? Verlasse ich mich blind auf Informationen aus Medien, Werbung und Internet, oder treffe ich eine gut informierte Entscheidung?

Für gute Entscheidungen sind Wissen und Handlungssicherheit erforderlich. Die Broschüre „Kompetent als Patientin und Patient“ bietet Ihnen Orientierungshilfe und will Sie auf Ihrem Weg in Gesundheit und Krankheit begleiten. Damit wollen wir eine Basis für eine gut informierte und selbstbestimmte Entscheidung schaffen.

In der Broschüre finden Sie weitreichende Informationen und wertvolle Hinweise zu unterschiedlichen Themen. Von der Bewertung von Gesundheitsinformationen, bis hin zur Wahl der richtigen Anbieter*innen und vielen praktischen Tipps. Nützen Sie diese Möglichkeiten für Ihre Entscheidungen als Patientin und Patient. Bitte geben Sie uns auch Rückmeldung, ob die Broschüre und ihre Werkzeuge in der Praxis nützlich sind und welche Verbesserungen Sie sich wünschen!

DI Martin Brunninger, MEng, MSc

Büroleiter im Dachverband der Sozialversicherungsträger

INHALT

Vorworte	3
Inhalt	5
Über diese Broschüre	6
 GESUNDHEITSINFORMATIONEN BEWERTEN	8
Woran Sie gute Informationen erkennen	9
Qualitätskriterien für Gesundheitsinformationen	10
Gute Gesundheitsinformationen im Internet	18
Nutzen und Risiken richtig einschätzen	21
Wie verlässlich sind Untersuchungen?	23
Grafische Darstellungen	26
 GESPRÄCHE MIT ÄRZTINNEN UND ÄRZTEN	29
Gemeinsam entscheiden	30
Gespräche vor- und nachbereiten	35
Konflikte klären	37
 PASSENDE GESUNDHEITS- UND SOZIALLEISTUNGEN FINDEN	43
Passende Ärztinnen und Ärzte	44
Das richtige Spital	45
Ambulante Pflege für zu Hause und soziale Dienste	50
Pflege im Heim	51
 LEISTUNGEN DER KRANKENVERSICHERUNG FÜR VERSICHERTE UND SELBST ZU ZAHLENDE ANGEBOTE	52
Ärztliche Angebote, die die Krankenversicherung zahlt	55
Ärztliche Angebote, die Sie selbst bezahlen	57
 ARZNEIMITTEL	63
Welche Medikamente können Sie erhalten?	65
Generika – warum diese sinnvoll sind	66
Arzneimittel richtig nutzen	67
Internet-Apotheken und Zustelldienste	72
Adressen	73
Quellen	75
Impressum	78

ÜBER DIESE BROSCHÜRE



FRAUENGESUNDHEITZENTRUM

beraten, begleiten, bewegen

Sie wollen mitreden und mitentscheiden, wenn es um Ihre Gesundheit geht? Die Broschüre „Kompetent als Patientin und Patient“ gibt Ihnen das nötige Rüstzeug dafür.

Sie erfahren, wie Sie gute Gesundheitsinformationen finden, Gespräche mit Ärzt*innen verbessern oder das passende Spital finden. Die Broschüre hilft Ihnen, die richtigen Fragen zu stellen – damit Sie bewusst und informiert entscheiden können.

Checklisten und Tipps machen die Broschüre zu einem Nachschlagewerk für Sie und Ihre Angehörigen. Es geht darum, gesund zu bleiben, gesund zu werden oder eine Erkrankung möglichst gut zu bewältigen. Sie erfahren auch, was es mit den selbst zu zahlenden Leistungen in Ordinationen auf sich hat. Die Autor*innen haben sich an anerkannten Leitlinien für die Erstellung von Gesundheitsinformationen orientiert (1, 2, 3 und 4).

Das Grazer Frauengesundheitszentrum hat 2015 im Auftrag des Dachverbandes der Sozialversicherungsträger diese Broschüre für österreichische Leser*innen bearbeitet. Motor dafür war die damalige Geschäftsführerin Sylvia Groth. Ulla Sladek hat die Informationen 2018 und 2020 aktualisiert. Für die fachliche Beratung gebührt den Beirat*innen Dank!

Verständliche und seriöse Gesundheitsinformation stärkt.

Frauen und Männer sind die Expert*innen für sich selbst. Sie erhöhen ihre Gesundheitskompetenz — für sich selbst, aber auch um als Partner*innen im Gesundheitswesen endlich ernst genommen zu werden und sich zu beteiligen. Dazu soll diese Broschüre ihnen gute Dienste leisten.

Mehr auf
www.sozialversicherung.at/kompetentalpatientin

Auf www.sozialversicherung.at/kompetentalpatientin steht diese Broschüre für Sie zum Download bereit. Hier finden Sie auch die vollständige aktuelle Linkliste, sodass Sie leicht die angegebenen Quellen anklicken können. Bestellmöglichkeit online oder unter kompetentalpatientin@sozialversicherung.at

Wir setzen ein Zeichen

Frauen und Männer gleichermaßen anzusprechen, ist uns wichtig. Der Text der Broschüre ist geschlechtergerecht verfasst. Wir verwenden das sogenannte Gender-Sternchen (*), um Frauen und Männer und Personen mit anderen Geschlechtsidentitäten sichtbar zu machen. Die Links zur Broschüre und die Mailadresse gibt es in weiblicher und in männlicher Form. Egal welche Version Sie benutzen, jede führt Sie zum Ziel.



Sagen Sie uns Ihre Meinung

Was finden Sie an dieser Broschüre besonders gut und was könnten wir bei der nächsten Überarbeitung besser machen?

Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung!

Bitte senden Sie Ihre Rückmeldungen mittels Feedbackfragebogen an kompetentalpatientin@sozialversicherung.at.

Den Fragebogen finden Sie unter

www.sozialversicherung.at/kompetentalpatientin.

Oder schicken Sie uns einen Brief an: Dachverband der Sozialversicherungsträger, Kundmanngasse 21, 1030 Wien



GESUNDHEITS- INFORMATIONEN BEWERTEN

Gut informiert entscheiden können wir nur dann, wenn uns qualifizierte, verlässliche Informationen zur Verfügung stehen. Das gilt besonders für Entscheidungen, die unsere Gesundheit beeinflussen. Es ist jedoch nicht immer einfach, Seriöses von Unseriösem zu unterscheiden.

In diesem Kapitel erfahren Sie, wie Sie aus dem vielfältigen Angebot von Gesundheitsinformationen in Broschüren, Informationsblättern, Büchern und im Internet die verlässlichsten Informationen herausfinden. Sie lernen den Begriff der „evidenzbasierten Gesundheitsinformation“ kennen und lesen, wie Sie Studienergebnisse zu Nutzen und Risiken von Untersuchungen und Therapien kritisch prüfen können.



Gesundheitsinformationen

Unter Gesundheitsinformationen verstehen wir Informationen, die uns Wissen vermitteln und Klarheit verschaffen, wie wir unsere Gesundheit in einer bestimmten Situation beeinflussen können. Zum Beispiel Patient*inneninformationen zu bestimmten Krankheiten: Sie sollen Sie verständlich und sachlich über die Krankheit, deren Diagnose und Therapie aufklären und dabei auch möglichen Nutzen sowie Risiken der medizinischen Maßnahmen darstellen.

WORAN SIE GUTE INFORMATIONEN ERKENNEN

Gesundheitsinformationen gelten dann als besonders gut und zuverlässig, wenn sie evidenzbasiert sind. Der Begriff „Evidenz“ leitet sich aus dem Englischen „evidence“ ab und bedeutet, dass es wissenschaftliche Nachweise für Nutzen und Schaden gibt.

EVIDENZBASIERTE GESUNDHEITSINFORMATIONEN

Evidenzbasierte Gesundheitsinformationen liefern sachliche und wissenschaftlich belegte Aussagen zu Erkrankungen und den Möglichkeiten von Untersuchung und Behandlung. Sie berücksichtigen die jeweils aktuell besten und aussagekräftigsten systematisch erhobenen Daten zu den untersuchten Themen. Sie beziehen die Erfahrungen und Bedürfnisse betroffener Patient*innen ein. Sie



weisen auch darauf hin, zu welchen Fragen es keine wissenschaftlich gesicherten Erkenntnisse gibt.

Egal ob Sie eine medizinische Vorbildung haben oder nicht, sollten Texte, Tabellen und Grafiken in evidenzbasierten Gesundheitsinformationen für Sie leicht verständlich sein. Gute Gesundheitsinformationen bieten Ihnen mehr als nur die Angabe von Messwerten, wie etwa des Blutdrucks. Sie finden darin Informationen, die wirklich für Ihre Lebensqualität wichtig sind, etwa ob eine Therapie Schmerzen lindert. Sie helfen Ihnen und Ihren Angehörigen, sich fundiert für oder gegen Untersuchungs- oder Therapiemethoden zu entscheiden (1).

QUALITÄTSKRITERIEN FÜR GUTE GESUNDHEITSINFORMATIONEN

Woran erkennen Sie evidenzbasierte, aussagekräftige, glaubwürdige und vollständige Gesundheitsinformationen? Wie sehr können Sie einer Information aus einer Broschüre oder Internetseite vertrauen? Die folgenden Qualitätskriterien wurden in Zusammenarbeit zwischen dem Frauengesundheitszentrum, Graz und dem Institut für Gesundheitsförderung und Prävention (IfGP) entwickelt und sollen Ihnen eine Orientierung geben:

Gute Gesundheitsinformationen sind einfach zu verstehen. Zum Beispiel verwenden sie kurze Sätze und Begriffe aus der Alltagssprache. Wenn sie Fachbegriffe gebrauchen, erklären sie diese.

Gute Gesundheitsinformationen kommen von unabhängigen Einrichtungen. Wenn eine Information zu einer Erkrankung etwa von einer Firma kommt, die selbst ein Medikament dagegen herstellt, ist das ein Grund, vorsichtig zu sein. Diese Firma hat ein Interesse daran, dass Sie sich für ihr Medikament entscheiden. Sie sollten jedenfalls gut auffinden können, wer die Information geschrieben und finanziert hat. Bei Webseiten finden Sie diese Information meist im Impressum, unter Kontakt oder unter Über uns.





SCHAU GENAU

Bei diesen Anbieter*innen von Gesundheitsinformationen sollten Sie kritisch hinsehen und die Informationen mit einer anderen Quelle vergleichen.

Anbieter*in

Industrie, zum Beispiel ein Pharmaunternehmen

Selbsthilfe

Kommerzielle Gesundheitsportale

Dienstleister und Krankenhäuser

Interesse

Hauptinteresse ist es das eigene Produkt zu verkaufen oder ins positive Licht zu rücken

Einige Selbsthilfegruppen werden nicht unerheblich von Pharmaunternehmen gesponsert. Dies kann den Inhalt beeinflussen.

Gesundheitsportale finanzieren sich häufig über Werbung. Hierbei kann es passieren, dass Themen problematisiert werden, um ein Werbeumfeld zu schaffen und auf Produkte zu verweisen.

Empfehlungen zu Behandlungsmethoden sind nicht immer medizinisch notwendig.

Quelle: nach (5)

Gute Gesundheitsinformationen beschreiben mehrere Möglichkeiten (zum Beispiel ein Medikament einnehmen oder andere Dinge essen als vorher oder sich mehr bewegen oder eine Operation machen lassen ...) sowie die **Vor- und Nachteile** dieser Möglichkeiten. Sie beschreiben auch, was passiert, wenn man abwartet beziehungsweise nichts unternimmt.



"100 Prozent Wirkungsgarantie, absolut natürlich, keine Nebenwirkungen"?

Bei solchen Formulierungen sollten Sie skeptisch werden. Die Verbraucher*innenzeitschrift *Gute Pillen – Schlechte Pillen* deckt irreführende Behauptungen auf und zeigt Ihnen, wie Sie betrügerische Produkte selbst erkennen.

www.sozialversicherung.at/kompetentalspatient,

Link 1

Gute Gesundheitsinformationen verwenden wissenschaftlich gesicherte Aussagen oder weisen darauf hin, wenn es diese zu einer bestimmten Frage noch nicht gibt. Achten Sie darauf, ob Aussagen durch wissenschaftliche Quellen belegt sind. Am aussagekräftigsten sind Ergebnisse, die nicht auf einer einzelnen Studie, sondern auf der Zusammenfassung aller verfügbaren und qualitativ guten Studien zu einer Fragestellung beruhen. Bei einer guten Gesundheitsinformation sollten die Autor*innen transparent machen, wie sie bei der Erstellung der Information vorgegangen sind.



Aussagekräftige Studien

Welche Kriterien sollten Studien erfüllen und welchen Nutzen haben die Ergebnisse für Sie? Was bedeutet evidenzbasierte Medizin? Antworten finden Sie auf Gesundheitsinformation.de, www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin, Link 2



Gute Gesundheitsinformation Österreich

Sie wollen wissen, wie und wie gründlich die Autor*innen die Qualität ihrer Gesundheitsinformationen sicherstellen? Schauen Sie nach, ob es ein sogenanntes Methodenpapier gibt, in der die Vorgangsweise beschrieben wird. Die Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK) hat 15 Qualitätskriterien und eine Anleitung zur Erstellung eines Methodenpapiers erarbeitet. Auf der Webseite der ÖPGK finden Sie außerdem viele Informationen rund um das Thema Gesundheitskompetenz.

www.sozialversicherung.at/kompetentalspatient,
Link 3 und
www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin,
Link 4



Gute Gesundheitsinformationen beschreiben, ob sich eine Behandlung spürbar auswirkt, etwa ob Sie durch sie weniger Schmerzen haben und sich Ihre Lebensqualität verbessert.



CHECKLISTE: BEISPIELE FÜR SPÜRBAREN NUTZEN

- Steigert die Therapie mein Wohlbefinden? Habe ich zum Beispiel weniger Schmerzen?
- Verkürzt sie die Dauer meiner Krankheit?
- Verlängert sie mein Leben?
- Verringert sie Nebenwirkungen und Komplikationen?
- Macht sie mich belastbarer?
- Kann ich mithilfe der Therapie wieder mehr am sozialen Leben teilnehmen?
- Hilft mir die Therapie, arbeitsfähig zu bleiben oder wieder zu werden?
- Muss ich für diese Therapie weniger Zeit und Geld einsetzen als für eine andere?
- Ist sie einfach in der Handhabung, zum Beispiel, wenn es um die Einnahme von Medikamenten geht?
- Hilft sie mir, selbstständiger mit meiner Krankheit umzugehen und weniger abhängig von medizinischer Versorgung zu sein?

Quelle: nach (6, 7)



Gute Gesundheitsinformationen beschreiben mit Zahlen, wie gut eine Behandlung im Vergleich zu anderen Behandlungen wirkt. Um sich für eine bestimmte Behandlung zu entscheiden, müssen Sie wissen, wie sie im Vergleich mit anderen Behandlungen oder keiner Behandlung wirkt und ob der mögliche Nutzen die möglichen Risiken übersteigt. Im nachfolgenden Abschnitt „Nutzen und Risiken richtig einschätzen“ erfahren Sie mehr dazu.

**Faktenbox:
Informiert entscheiden!**

Faktenboxen stellen die wissenschaftlichen Erkenntnisse zu Nutzen und Risiken von medizinischen Maßnahmen – etwa einer bestimmten Impfung, einer Operation oder einer Früherkennungsmaßnahme – kompakt dar. Die wichtigsten Vor- und Nachteile werden einander in Tabellenform gegenübergestellt. Link zu den Faktenboxen der Sozialversicherung, www.sozialversicherung.at/kompetentalspatient, Link 5

Gute Gesundheitsinformationen berücksichtigen Unterschiede zwischen Frauen und Männern. Manche Krankheiten betreffen Frauen anders als Männer. Manche Behandlungen wirken auf Frauen und Männer unterschiedlich. Gute Gesundheitsinformationen weisen auf solche Unterschiede hin und erwähnen auch, falls es dazu noch gar keine Informationen gibt. Auch das Alter macht übrigens häufig einen Unterschied und sollte berücksichtigt werden.



Gleicher Wirkstoff – unterschiedliche Wirkung

Im Jahr 1997 erschien eine Studie zu dem Wirkstoff Digoxin. Sie besagte, dass Personen mit Herzschwäche, die den Wirkstoff einnahmen, seltener ins Krankenhaus müssten und somit eine bessere Lebensqualität hätten. Eine nachträgliche, diesmal geschlechterspezifische, Analyse fünf Jahre später ergab jedoch: Der Wirkstoff nützt nur Männern. Für Frauen erhöht es sogar ihr Risiko zu sterben. (8)

Gute Gesundheitsinformationen geben an, wann sie erstellt oder aktualisiert wurden. Das Wissen im Bereich Gesundheit und Krankheit ändert sich schnell. Eine gute Gesundheitsinformation gibt an, wann sie erstellt oder aktualisiert wurde und wann sie das nächste Mal überarbeitet wird.



Tipp
für Sie

Was ist schon perfekt?

Gesundheitsinformationen, die sämtliche Kriterien vollständig erfüllen, wären ideal, sind aber selten. Orientieren Sie sich am besten daran, ob die Mehrheit der Kriterien erfüllt ist beziehungsweise jene Kriterien, die Ihnen persönlich besonders wichtig sind.



GUTE GESUNDHEITSINFORMATIONEN IM INTERNET

Folgende Webseiten bieten wissenschaftliche geprüfte, verständliche und nützliche Gesundheitsinformationen für Verbraucher*innen.

INFORMATIONEN ZU VERSCHIEDENEN GESUNDHEITSFRAGEN UND KRANKHEITEN

www.sozialversicherung.at/GuteGesundheitsinformationen

Je besser Patient*innen über Erkrankungen und Behandlungsmöglichkeiten informiert sind, umso mehr können Sie zu Ihrer eigenen Gesundheit beitragen. Unter "Gut.Gesundheit." finden Sie daher Informationen zu häufigen Erkrankungen und wie Sie sie selbst behandeln können.

www.gesundheit.gv.at

Das öffentliche Gesundheitsportal Österreichs (Gesundheit Österreich GmbH für das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz) bietet Ihnen Informationen rund um Gesundheit und Krankheit. Das Angebot enthält neben medizinischen Themen auch Informationen zu Struktur und Organisation des Gesundheitswesens. Außerdem gibt es unter Medizin für Migrantinnen & Migranten: Broschüren & Formulare eine Sammlung von Links zu Gesundheitsinformationen in verschiedenen Sprachen.

www.gesundheitsinformation.de

Auf dieser Seite macht das deutsche Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG) die Ergebnisse seiner wissenschaftlichen Untersuchungen allen Bürger*innen zugänglich. Sie finden hier Information in Deutsch und Englisch zu Krankheiten, Diagnoseverfahren und Therapien. (Die Informationen zum Gesundheitswesen beziehen sich auf Deutschland.)

www.patienten-information.de

Diese Seite bietet kompakte Informationen für Patient*innen und Interessierte sowie Checklisten und Leitlinien. Die Seite wird von dem deutschen Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) betrieben. Die Informationen gibt es neben Deutsch auch in Arabisch, Englisch, Französisch, Russisch, Spanisch und Türkisch.

www.evi.at/evi-fuer-patientinnen-patienten/

EVI ist ein steirisches Pilotprojekt mit dem Ziel, die Gesundheitskompetenz von Patient*innen in allgemeinmedizinischen Praxen und Primärversorgungszentren zu erhöhen. Das Projekt stellt zu insgesamt 14 verschiedenen Gesundheits-



problemen – von akutem Schwindel bis zu Kopfschmerzen – Gesundheitsinformationen zur Verfügung.

www.stiftung-gesundheitswissen.de

Die Stiftung Gesundheitswissen ist eine gemeinnützige Stiftung in Deutschland. Auf der Webseite dieser Stiftung finden Sie Informationen zum Thema Gesundes Leben und können nach Informationen zu Krankheiten von Adipositas bis Wochenbettdepression suchen. Außerdem gibt es zu verschiedenen Themen kurze Videos.

www.awmf.org/leitlinien/patienteninformation.html

Auf dieser Unterseite der Arbeitsgemeinschaft der Wissenschaftlichen Medizinischen Fachgesellschaften e.V. (AWMF) finden Sie unter Leitlinien für Patient*innen Informationen über verschiedenste Themen, von Brennen beim Wasserlassen bis hin zur Entfernung von Weisheitszähnen.

gesund.bund.de

Das Nationale Gesundheitsportal des deutschen Bundesministeriums für Gesundheit bündelt qualitätsgesicherte Gesundheitsinformationen. Die Informationen kommen unter anderem vom Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG), dem Krebsinformationsdienst des Deutschen Krebsforschungszentrums (DKFZ) und dem Robert Koch-Institut.

www.frauengesundheitszentrum.eu

Frauen und Mädchen finden hier Informationen zu Themen wie Brust- und Gebärmuttergesundheit, Menstruation, Schwangerschaft, Wechseljahre, sexuelle Gesundheit oder Verhütung. Außerdem bietet das Frauengesundheitszentrum viele weitere Tipps und Hinweise zum Thema Gesundheitskompetenz und gute Gesundheitsinformationen. Eine Linksammlung zu Gesundheitsinformationen in verschiedenen Sprachen gibt es ebenso.

GESUNDHEITSBEHAUPTUNGEN UNTER DIE LUPE GENOMMEN

www.medizin-transparent.at

Medizin-transparent.at bewertet die wissenschaftliche Beweislage hinter Gesundheits-Behauptungen aus Medien. Grundlage sind die besten Forschungsergebnisse, die zum Zeitpunkt der Veröffentlichung verfügbar sind. Diese werden leicht verständlich auf der Website zusammengefasst. Der Online-Service



ist ein Projekt von Cochrane Österreich an der Donau-Universität Krems in Kooperation mit dem Schaffler-Verlag.

www.gemeinsam-gut-entscheiden.at/fuer-patientinnen/

Gemeinsam gut entscheiden veröffentlicht Empfehlungen über Behandlungen und Tests, die zu häufig eingesetzt werden, die wenig oder gar nichts nützen oder die sogar schaden können. Empfehlungen gibt es zum Thema Allgemeinmedizin, Geriatrie (Altersmedizin) und Vorsorgeuntersuchungen. Das Projekt ist eine Kooperation des Instituts für Allgemeinmedizin und evidenzbasierte Versorgungsforschung der Medizinischen Universität Graz (IAMEV) und Cochrane Österreich.

www.gutepillen-schlechtpillen.de

Die Zeitschrift Gute Pillen – Schlechte Pillen wird von den Herausgeber*innen des arznei-telegramms veröffentlicht. Sie ist interessant zu lesen, unabhängig und erscheint alle zwei Monate. Auf ihrer Website können auch Nicht-Abonent*innen eingeschränkt recherchieren.

www.konsumentenfragen.at

Das Konsument*innenportal des österreichischen Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz informiert ausführlich über die wesentlichen Bereiche des Konsument*innenschutzes. Rund um Gesundheit finden Sie hier Wissenswertes zu Themen wie Patient*innenrechte, Heimaufenthalte, Schönheitsoperationen, Kauf von Arzneimitteln oder fragwürdige Gesundheitsversprechen.

ZAHLEN UND FAKTEN AUF EINEN BLICK

www.harding-center.mpg.de/de/faktenboxen

Die Faktenboxen des Harding-Zentrums für Risikokompetenz stellen das gesicherte Wissen zu einem Thema klar verständlich dar: Die wichtigsten Vor- und Nachteile werden einander in Tabellenform gegenübergestellt. Damit tragen sie dazu bei, auch medizinisch und statistisch nicht vorgebildeten Personen kompetente Entscheidungen zu ermöglichen. Aktuell erschienen sind Infoboxen zum Thema Influenza- und Coronavirus.

www.sozialversicherung.at/faktenbox

Mit der „Faktenbox. Informiert entscheiden!“ der österreichischen Sozialversicherung können Sie Nutzen und Risiken von medizinischen Behandlungen besser abwägen – und so Ihre persönliche Entscheidung treffen.



NUTZEN UND RISIKEN RICHTIG EINSCHÄTZEN

Nutzen und Risiken medizinischer Maßnahmen können auf unterschiedliche Weise dargestellt werden. Das kann zu Missverständnissen und Fehleinschätzungen führen.

ABSOLUTE ZAHLEN SAGEN MEHR

In Gesundheitsinformationen finden Sie häufig Angaben wie die folgenden:

- „Durch eine gesunde Lebensweise kann das Herzinfarktisiko um 81 Prozent gesenkt werden.“ (9)
- „Brustkrebs-Früherkennung mithilfe der Mammografie-Reihenuntersuchung reduziert das Risiko, an Brustkrebs zu sterben, um 20 Prozent.“ (10)

Meist bleibt unklar, worauf sich diese Prozentangaben beziehen. Wie viele Frauen werden durch das Mammografie-Screening gerettet? Wie viele Frauen und Männer können durch eine gesunde Lebensweise einen Herzinfarkt verhindern?

Erst wenn Sie solche absoluten Zahlen kennen, können Sie einschätzen, wie stark das Risiko einer Erkrankung tatsächlich sinkt. Mit Prozentangaben wirken Nutzen und Risiko oft viel größer, als sie tatsächlich sind. Suchen Sie daher nach Informationen, die Ihnen absolute Zahlen nennen. Die Beispiele auf der nächsten Seite zeigen Ihnen, warum.

Tipp für Sie

Zahlen und Statistiken können in die Irre führen, obwohl sie nicht gelogen sind. Schützen Sie sich, indem Sie kritisch lesen und Gesundheitsinformationen von unabhängigen, verlässlichen Stellen nutzen. Einige davon finden Sie auf Seite 18.

Wollen Sie mehr über unterschiedliche Darstellungsweisen lesen und wie sie uns beeinflussen? Dann werden Sie auf der Seite der Universität Hamburg fündig, www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin, Link 6





Beispiel: Mammografie-Screening – Absolute Zahlen

Das Mammografie-Screening ist eine bevölkerungsweite Reihenuntersuchung zur Früherkennung von Brustkrebs.

Die deutsche Entscheidungshilfe zum Mammografie-Screening weist folgende Zahlen aus (11):

- Von 1.000 Frauen zwischen 50 und 69 Jahren, die nicht am Mammografie-Programm teilnehmen, sterben 19 Frauen an Brustkrebs.
- Von 1.000 Frauen zwischen 50 und 69 Jahren, die am Mammografie-Programm teilnehmen, sterben 13 bis 17 Frauen an Brustkrebs.
- Das Mammografie-Screening verringert also die Todesfälle durch Brustkrebs von 19 auf 13 bis 17 Frauen pro 1.000 Frauen.
- Das heißt, von 1.000 Frauen werden etwa 2 bis 6 Frauen vor dem Tod durch Brustkrebs bewahrt.



Beispiel: Mammografie-Screening – relative und absolute Risikoreduktion

Aus den vorher genannten Zahlen kann man statistische Kennzahlen wie die relative und die absolute Risikoreduktion errechnen.

Man kann sagen: Das Risiko sinkt um 10 bis 30 Prozent. Denn 2 bis 6 von 19 Todesfällen entsprechen rund 10 bis 30 Prozent. (Diese Angabe nennt man die relative Risikoreduktion.) Der Effekt des Screenings bezieht sich jedoch auf jeweils 1.000 Frauen. 2 bis 6 Todesfälle pro 1.000 Frauen sind 0,2 bis 0,6 Prozentpunkte. (Diese Angabe nennt man die absolute Risikoreduktion.) Beide Angaben beschreiben den gleichen Sachverhalt. Sie wirken jedoch völlig unterschiedlich. Der höhere Zahlenwert von 10 bis 30 Prozent legt einen größeren Nutzen nahe, als wenn man sagt 0,2 bis 0,6 Prozentpunkte oder 2 bis 6 von 1.000 Frauen.



WIE VERLÄSSLICH SIND UNTERSUCHUNGEN?

In der Medizin nennt man das Ergebnis einer Untersuchung positiv, wenn ein Hinweis auf eine Krankheit gefunden wurde. Ein negativer Befund dagegen sagt aus, dass nichts gefunden wurde.

Kein Test ist hundertprozentig zuverlässig. Untersuchungen können richtige und falsche Befunde liefern. Falsche Befunde können falsch positiv sein – dann finden sie die Anzeichen für die Krankheit, obwohl man sie gar nicht hat. Sie können aber auch falsch negativ sein – dann findet die Untersuchung die Anzeichen nicht, obwohl man die Krankheit hat.

Beide Fehler haben Folgen. Bei einem falsch negativen Befund erhalten Sie nicht die nötige Therapie. Ist der Befund falsch positiv, müssen Sie weitere Diagnostik und Therapien über sich ergehen lassen, obwohl es nicht notwendig wäre. Es könnte sein, dass Sie erst dadurch krank werden.

Wie verlässlich eine Untersuchung ist, zeigt sich zum Beispiel im sogenannten **positiven Vorhersagewert**. Dieser Wert gibt an, wie wahrscheinlich es ist, dass eine Person mit einem positiven Testergebnis wirklich krank ist.



Beispiel: Wie verlässlich ist das Mammografie-Screening?

Stellen Sie sich folgende Situation vor: Eine 55-jährige Frau überlegt, am Mammografie-Screening teilzunehmen. Sie fragt sich:

- Wie wahrscheinlich ist es, dass mein Testergebnis positiv ausfällt?
- Falls mein Testergebnis positiv ausfällt, wie sicher ist dann, dass ich tatsächlich Brustkrebs habe?

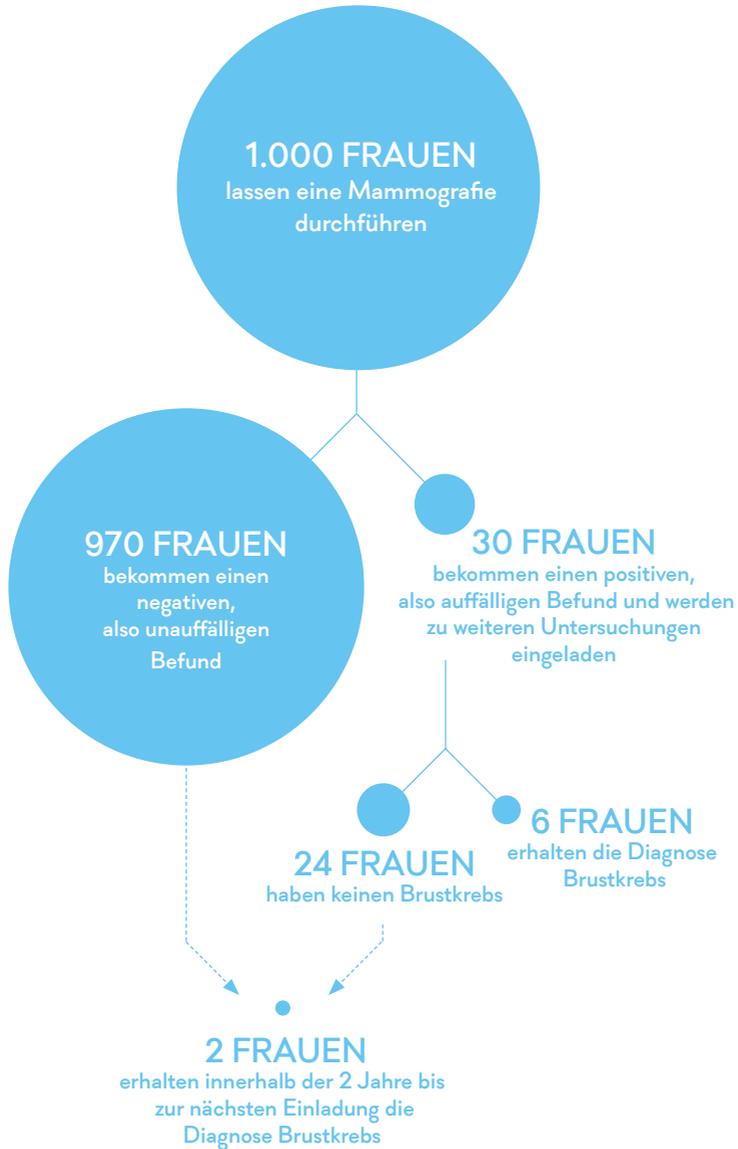
Wenn 1.000 Frauen zwischen 50 und 69 Jahren an einer Screening-Runde teilnehmen, sind in etwa diese Untersuchungsergebnisse zu erwarten (11):

- 970 Frauen erhalten ein negatives, also unauffälliges Testergebnis.
- 30 Frauen erhalten ein positives, also auffälliges, Testergebnis. Von diesen 30 Frauen mit positivem Testergebnis, haben 6 Frauen Brustkrebs. 24 Frauen haben keinen Brustkrebs. (Sie erhalten ein falsch positives Ergebnis).
- Bei 2 von 1.000 Frauen wird innerhalb der nächsten 2 Jahre Brustkrebs festgestellt. (Dabei handelt es sich um Krebs, der erst nach der Mammografie entstanden ist oder der bei der Mammografie übersehen wurde. Letzteres nennt man falsch negative Befunde. Diese sind sehr selten.)

6 von 30 Frauen mit einem positiven Befund haben also tatsächlich Brustkrebs. Die Wahrscheinlichkeit, dass eine Frau mit einem positiven Befund bei der Mammografie Brustkrebs hat (der positive Vorhersagewert), liegt demnach bei rund 20 Prozent. Bei 80 Prozent der Frauen mit einem positiven Befund bestätigt sich der Verdacht, dass sie an Brustkrebs erkrankt sind, nicht.



Auf einen Blick: Was geschieht, wenn sich 1.000 Frauen untersuchen lassen?



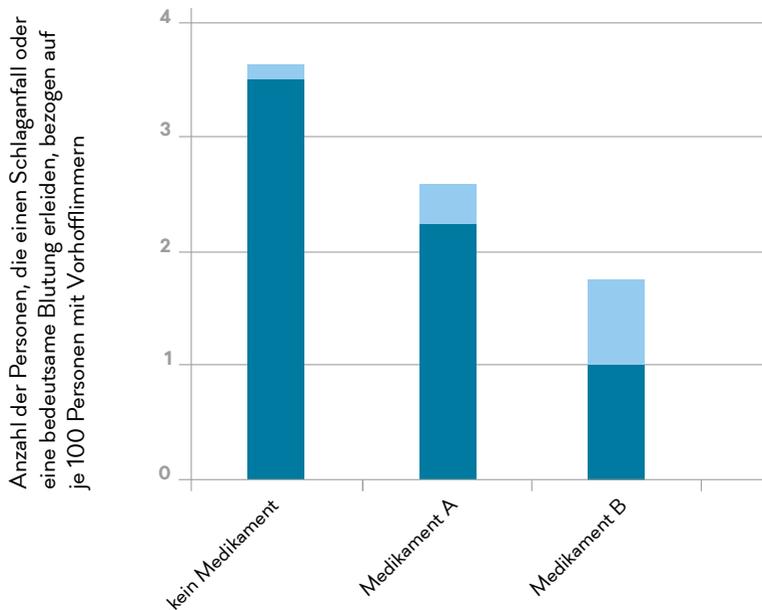
Quelle: Frauengesundheitszentrum nach Gemeinsamer Bundesausschuss (11)

GRAFISCHE DARSTELLUNGEN

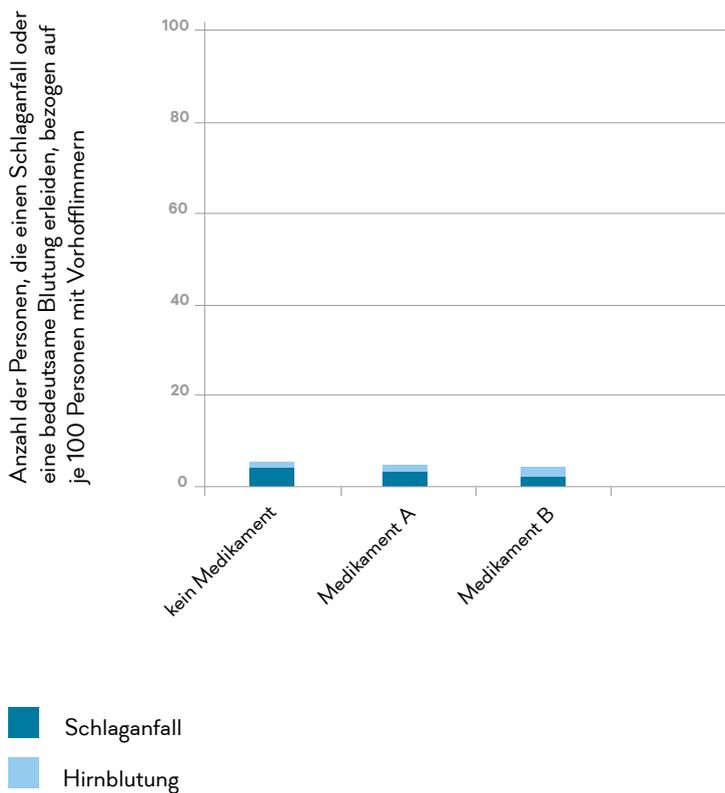
Grafiken können helfen, Nutzen und Risiken deutlicher zu machen. Es empfiehlt sich aber, sie genau und kritisch zu lesen. Wie bei den Prozentangaben brauchen Sie auch bei der Grafik eine Bezugsgröße.

Medikamente bei Vorhofflimmern

Patient*innen, die an der Herzkrankheit Vorhofflimmern leiden, haben ein höheres Risiko für einen Schlaganfall oder eine Hirnblutung. Die Medikamente A und B sollen das Risiko senken. Die folgenden Diagramme zeigen, wie erfolgreich die medikamentösen Therapien im Vergleich zueinander und zur Nichtbehandlung sind. Das Diagramm auf dieser Seite lässt den Effekt der medikamentösen Behandlung viel größer erscheinen als das Diagramm auf der nächsten Seite. Das kommt daher, dass die Gesamtzahl an Personen, auf die sich das Ergebnis bezieht (die Bezugsgröße), im ersten Diagramm nicht abgebildet wird. Die Beschriftung der Größenachse links weist zwar auf die Bezugsgröße (in diesem Fall 100 Personen) hin, die Achse selbst reicht aber nur bis zur Zahl 4. Wie unter einer Lupe wird hier ein Ausschnitt vergrößert dargestellt.



Im folgenden Diagramm entspricht die Größenachse der Bezugsgruppe von 100 Personen mit Vorhofflimmern. Dieses Diagramm zeigt die Tatsache, dass ein Großteil der Personen in den drei Gruppen (kein Medikament, Medikament A, Medikament B) keinen Schlaganfall und keine Hirnblutung hatte, deutlicher. Somit macht es den absoluten Nutzen der Maßnahmen besser erkennbar als das erste Diagramm.



Quelle: modifiziert nach (12,13)







GESPRÄCHE MIT ÄRZTINNEN UND ÄRZTEN

Damit Ihre Ärzt*innen Sie erfolgreich behandeln können, brauchen sie das Gespräch mit Ihnen. Sie müssen zum Beispiel wissen, wie es Ihnen geht, was Sie möchten und was Sie schon tun, um Ihre Beschwerden zu lindern. Sie sollten versuchen, Ihre Situation und Sichtweise zu erfassen und zu verstehen. Als Patient*in haben Sie ein Anrecht darauf, genau erläutert zu bekommen, welche Behandlungen möglich wären und was das für Sie bedeutet.

In diesem Kapitel erfahren Sie, was Sie selbst für erfolgreiche Gespräche mit Ihren Ärzt*innen tun können. Auch wenn Sie mit Angehörigen anderer Gesundheitsberufe sprechen, können Sie diese Gesprächsstrategien anwenden.



Ärztliche Behandlung

Ärzt*innen sind durch den Behandlungsvertrag zu einer fachgerechten Behandlung verpflichtet. Dass eine ärztliche Behandlung erfolgreich ist, können sie jedoch nicht garantieren.

Das Konsumentenportal informiert,

www.sozialversicherung.at/kompetentalspatient, Link 7

GEMEINSAM ENTSCHEIDEN

Nicht immer gibt es aus medizinischer Sicht nur eine einzige „beste“ Behandlungsmethode. Außerdem hängt der Erfolg einer Therapie manchmal auch davon ab, welche Einstellung Sie zu einer bestimmten Therapieform haben. Sie sollten deshalb wissen: Welchen Erfolg können Sie von einer Behandlung erwarten? Welche Anforderungen kommen womöglich auf Sie zu? Denn eine Therapie muss nicht nur medizinisch sinnvoll sein, sie muss auch zu Ihnen und zu Ihrer besonderen Situation passen.

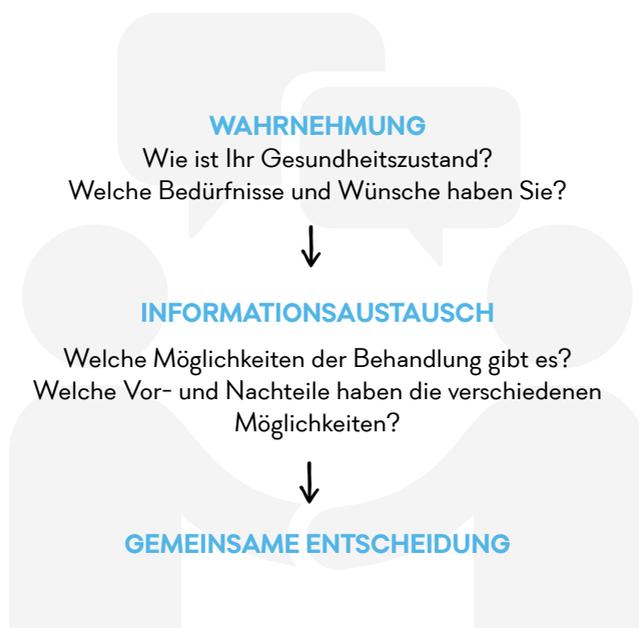
Bei der Suche nach einer für Sie geeigneten Therapie hilft Ihnen das Prinzip der „gemeinsamen Entscheidungsfindung“. Damit ist gemeint: Ihre Ärztin oder Ihr Arzt bringt das medizinische Wissen ein und informiert Sie über die möglichen Behandlungsalternativen. Sie wiederum informieren darüber, welche dieser Alternativen Sie bevorzugen und wo Sie Bedenken haben. Erzählen Sie von Ihren Lebensumständen, Ihren Werten und Ihren Bedürfnissen. Auf diese Weise teilen



Sie Ihr Wissen miteinander, können Vor- und Nachteile der Handlungsmöglichkeiten besprechen und schließlich gleichberechtigt darüber entscheiden, welche Behandlung sich für Sie am besten eignet (14).

DER WEG ZUR GEMEINSAMEN ENTSCHEIDUNG

Der Entscheidungsprozess besteht im Wesentlichen aus zwei Schritten: dem Informationsaustausch und der gemeinsamen Entscheidung.



So kann es ablaufen:

TAUSCHEN SIE INFORMATIONEN

Zunächst teilt Ihnen Ihre Ärztin oder Ihr Arzt mit, dass eine medizinische Entscheidung ansteht — beispielsweise aufgrund eines aktuellen Untersuchungsergebnisses. Sie oder er sollte Ihnen dann anbieten, gemeinsam über die nächsten Schritte zu entscheiden.

Damit dieser Prozess der gemeinsamen Entscheidungsfindung funktioniert, brauchen Sie Informationen: Die Ärztin oder der Arzt muss Sie über die



verschiedenen Behandlungsmöglichkeiten aufklären, mit all ihren Vor- und Nachteilen, Chancen und Risiken. Nur wenn Ihnen die verschiedenen Therapie- wege auch wirklich klar sind, können Sie sich eine fundierte eigene Meinung bil- den. Teilen auch Sie Ihr Wissen mit Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt. Zum Beispiel, indem Sie Ihre Erwartungen, Erfahrungen oder Befürchtungen über bestimmte Behandlungsmethoden erläutern.

Sie sollten nun auch nachfragen, wenn Sie etwas nicht verstehen. Denn wenn Ihnen nicht klar ist, wie Sie ein bestimmtes Medikament einnehmen sollen, wen- den Sie es unter Umständen falsch oder gar nicht an. Dadurch kann sich Ihre Gesundheit verschlechtern, Ihre Genesung verzögern. Das gilt auch für andere ärztliche Empfehlungen, zum Beispiel zu Ernährung, Alkohol- und Tabakkon- sum, Bewegung oder Ruhe. Es geht um Ihre Gesundheit, fragen Sie also lieber einmal mehr als einmal zu wenig. Vergewissern Sie sich, dass Sie genau verstan- den haben, was zu tun ist. Vielleicht ist es für Sie auch hilfreich sich vor und während des Gesprächs Notizen zu machen.



Aufklärung geht vor

Vor medizinischen Eingriffen müssen Ärzt*innen aufklä- ren. Dass sie die Aufklärungspflicht erfüllt haben, wird als Voraussetzung dafür gesehen, dass Patient*innen ihr Selbstbestimmungsrecht frei ausüben können. Die erhöhte Aufklärungspflicht im Rahmen ärztlicher Behandlungen ist notwendig, weil der Gesetzgeber von einem Ungleichgewicht zwischen den Ärzt*innen und den Patient*innen ausgeht. Es wird angenommen, dass Patient*innen das nötige Fachwissen fehlt, um ihre Entscheidungsfreiheit auszuüben.

Auch über die Ergebnisse von Untersuchungen müssen Ärzt*innen wahrheitsgetreu informieren und die vorgeschla- gene Behandlung in einer verständlichen Form erklären. Die Beschreibung muss umso ausführlicher sein, je ungewisser der Behandlungserfolg und je schwerwiegender die Behand- lungsfolgen sind. Sie müssen sich nicht mit einem Merkblatt mit Hinweisen auf mögliche Komplikationen zufrieden geben – Sie haben das Recht auf ein persönliches und ausführliches Gespräch. Nur wenn Sie aufgeklärt wurden und zustimmen, darf die Ärztin oder der Arzt mit der Behandlung beginnen.



• TREFFEN SIE ENTSCHEIDUNGEN

Haben Sie mit Ihrem Arzt die verschiedenen Therapiewege und Ihre speziellen Erwartungen ausreichend besprochen, beginnt der Entscheidungsprozess: Welchem Behandlungsweg geben Sie den Vorzug? Sie wägen Ansichten ab, diskutieren und entscheiden dann gemeinsam. Dann vereinbaren Sie miteinander, wie Sie die gemeinsame Entscheidung umsetzen. Sie können eine Behandlung aber auch ablehnen.

• NEHMEN SIE SICH ZEIT

In der medizinischen Praxis laufen Informationsaustausch, Besprechung und Entscheidung meist nicht strikt in dieser Reihenfolge ab, sondern mischen sich. Vielleicht brauchen Sie und Ihre Ärztin mehrere Gespräche, bis Sie zu einer Entscheidung kommen. Das ist in der Regel sogar zu empfehlen. Denn dann haben Sie Zeit, sich die Vor- und Nachteile der Behandlungsmöglichkeiten in aller Ruhe noch einmal durch den Kopf gehen zu lassen. Sie können auch nach weiteren Informationen recherchieren. Vor allem wenn die vorgeschlagene Therapie sich stark auf Ihre Lebensqualität auswirken kann, sollten Sie sich Zeit nehmen, bevor Sie eine gemeinsame Entscheidung treffen. Bei Notfällen und akut lebensbedrohlichen Erkrankungen ist das allerdings häufig nicht möglich.

• AUCH ABWARTEN KANN SINNVOLL SEIN

Die gemeinsame Entscheidung ist nicht auf die Auswahl einer Diagnostik oder Therapie beschränkt. Sie können sich zusammen mit Ihrem Arzt auch dafür entscheiden, zunächst auf eine Behandlung zu verzichten. Dies bedeutet nicht, dass Sie auf notwendige Behandlungen verzichten sollten! Manchmal ist aber ein „beobachtendes Abwarten“ die sinnvollste Alternative.

• WANN SIE GEMEINSAM ENTSCHEIDEN SOLLTEN

Je bedeutender eine Entscheidung für Sie ist, desto eher sollten Sie sie gemeinsam mit Ihrer Ärztin treffen. Das gilt insbesondere bei chronischen Erkrankungen und solchen Krankheiten, für die es mehrere vergleichbare Therapien gibt (15). Ihre Ärztin sollte Ihnen in jedem Fall anbieten, gemeinsam zu entscheiden.

Sie sollte aber auch respektieren, wenn Sie an der Entscheidung nicht beteiligt sein möchten, zum Beispiel, weil Sie sich davon überfordert fühlen. Würde Sie Ihnen dann eine aktive Rolle aufzwingen, könnte sich das negativ auf den Erfolg der Behandlung auswirken.

Wenn Sie gemeinsam mit Ihrer Ärztin über Ihre Behandlung entscheiden, übernehmen Sie auch die Verantwortung für die Entscheidung. Sind Sie bereit, diese Verantwortung mitzutragen? In jedem Fall geht es um Ihren Körper und Ihr Leben.



Rechtlich gesehen handelt es sich um Ihre eigenverantwortliche Entscheidung. Sie entscheiden als Patient*in für sich selbst.



Gemeinsame Entscheidungen vorbereiten

Wollen Sie sich aktiv an der Entscheidung beteiligen, ist es sinnvoll, dass Sie sich gut vorbereiten. Verschaffen Sie sich Klarheit darüber, was Sie wollen: über Ihre Werte, Bedürfnisse und Vorlieben.

- Falls Ihre Ärztin Ihnen nicht von sich aus anbietet, die Entscheidung gemeinsam zu treffen, sagen Sie deutlich, dass Sie mit ihr gemeinsam entscheiden wollen.
- Machen Sie Ihrem Arzt Ihre persönliche Sichtweise so klar wie möglich. Nur so kann er sie erfahren und verstehen. Manchmal ist das nicht leicht, zum Beispiel, wenn Ihre Erkrankung Sie stark belastet.
- Setzen Sie sich mit den verschiedenen in Betracht kommenden Behandlungsmöglichkeiten auseinander. Außer dem Gespräch mit Ihrer Ärztin können Sie dazu auch andere Informationsquellen wie zum Beispiel Broschüren oder Seiten im Internet nutzen. Nehmen Sie sich die nötige Zeit dafür.

WENN IHRE ÄRZTIN ODER IHR ARZT SIE NICHT EINBEZIEHT

Patient*innenbefragungen und Erfahrungsberichte zeigen, dass das Prinzip der gemeinsamen Entscheidungsfindung noch längst nicht überall gelebt wird. Falls Ihre Ärztin oder Ihr Arzt Sie nicht von sich aus an der Entscheidung beteiligen will, sprechen Sie Ihren Wunsch einfach an. Es gibt Ärzt*innen, die negativ auf dieses Anliegen reagieren. Mehr über mögliche Gründe und den Umgang mit Konflikten können Sie ab Seite 37 lesen.





Gemeinsames Entscheiden bringt allen was

Studien und Befragungen von Patient*innen zeigen, dass es viele Vorteile hat, wenn Ärzt*innen und Patient*innen die Therapie gemeinsam auswählen. Zum Beispiel:

- Sie können besser an Ihrer Therapie mitwirken und sie akzeptieren. Das kann dazu führen, dass die Behandlung schneller und besser wirkt.
- Sie verstehen die ausgewählte Therapie besser und können sie in Ihrem Alltag bewusster umsetzen. Sie wissen auch, warum Sie sich gegen andere Therapien entschieden haben.
- Sie wissen von vornherein, welche Hintergründe, Abläufe und mögliche Nebenwirkungen die Therapie hat, und können sich darauf einstellen.
- Sie sorgen dafür, dass die Therapie bestmöglich Ihre Bedürfnisse berücksichtigt. Dadurch werden Sie die Therapie auch bei Schwierigkeiten besser durchhalten können.
- Sie werden aufgrund des intensiven Dialogs Ihre Erkrankung und den möglichen Therapieerfolg realistischer einschätzen können.
- Sie werden meistens zufriedener mit Ihrer Behandlung sein.
- Sie intensivieren die Beziehung zu Ihren Ärzt*innen. Vermutlich werden Sie weniger Konflikte wegen unterschiedlicher Sichtweisen und Meinungen miteinander haben.

Sie können Ihren Ärzt*innen auch sagen, dass Sie es als Qualitätsmerkmal sehen, wenn Ärzt*innen bereit sind, gemeinsam mit Ihnen zu entscheiden – und dass es Ihr Vertrauen stärkt.

Quelle: nach (15)

GESPRÄCHE VOR- UND NACHBEREITEN

Die Zeit, die heute für Gespräche zwischen Ärzt*innen und Patient*innen zur Verfügung steht, ist häufig sehr knapp. Eine gute Vorbereitung hilft Ihnen, das Beste daraus zu machen. Denn jeder Mensch kann nur begrenzt Informationen aufnehmen. Dies kann dazu führen, dass Sie einige Informationen, die Sie im



Gespräch erhalten, gleich wieder vergessen oder falsch verstehen. Stellen Sie deshalb gezielt Fragen. Je besser Sie sich vorbereiten und je genauer Sie Ihr Anliegen erklären können, desto besser können Ihre Ärzt*innen auf Ihre Bedürfnisse eingehen. Die Checklisten in diesem Kapitel können dabei hilfreich sein.

MACHEN SIE SICH NOTIZEN

Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstehen, und machen Sie sich bei Bedarf Notizen. Sie können auch eine Vertrauensperson mitnehmen, die Sie unterstützt. Anhand Ihrer Notizen können Sie am Ende des Gesprächs die Informationen zusammenfassen und überprüfen, ob Sie alles Wichtige erfahren haben.



CHECKLISTE: ALLES, WAS SIE WISSEN MÜSSEN

1. Diagnose, Allgemeines

Zum Beispiel: Wie lautet Ihre Diagnose? Müssen Sie behandelt werden? Sind noch weitere Untersuchungen erforderlich?

2. Arzneimittel

Benötigen Sie ein Arzneimittel? Falls ja, welches Ziel wird damit verfolgt? Worauf sollten Sie bei der Einnahme achten?

3. Operationen oder andere Behandlungen

Benötigen Sie eine Operation oder eine andere Behandlung? Falls ja, wer führt diese wo und wann durch?

4. Weitere Untersuchungen

Benötigen Sie weitere Untersuchungen?

Falls ja, welche? Wer führt diese durch und was ist dabei zu beachten?

5. Nutzen und Risiken

Welches Ziel hat die Untersuchungsmethode oder Behandlung?

Welche Risiken hat sie? Welche anderen Möglichkeiten gibt es? Was passiert, wenn Sie auf eine Behandlung verzichten?

6. Was können Sie selbst tun, um Ihren Gesundheitszustand zu verbessern?

Ernährung umstellen, mehr Bewegung machen, mehr Möglichkeiten zur Entspannung schaffen ...

7. Weitere Informationen und weiteres Vorgehen

Wo finden Sie weitere Informationen zu Ihrer Erkrankung? Auf welche Anzeichen und Symptome sollten Sie achten?



KONFLIKTE KLÄREN

So wünschenswert und förderlich Harmonie zwischen Patient*innen und Ärzt*innen auch sein mag, manchmal lässt es sich nicht vermeiden, dass ein Konflikt entsteht. Zum Beispiel, wenn Sie mit einer Entscheidung nicht einverstanden sind. Oder wenn Sie als Patient*in eine gemeinsame Entscheidungsfindung einfordern, Ihre Ärztin oder Ihr Arzt aber Ihrem Wunsch nicht nachkommt.

Sagen Sie es Ihren Ärzt*innen, wenn Sie mit Entscheidungen nicht einverstanden sind. Das ist wichtig für beide Seiten. Denn je stärker Sie eine Therapie ablehnen, desto schwerer wird es für Sie sein, sie im Alltag umzusetzen. Sie sind nicht motiviert und fühlen sich unter Umständen noch zusätzlich psychisch belastet. Das gefährdet den Behandlungserfolg und macht alle Beteiligten unzufrieden. Besser ist, Sie sprechen darüber.

*Warum Sie Ärzt*innen eine (zweite) Chance geben sollten*

Nur wenn Sie sagen, was Sie denken, kann Ihre Ärztin oder Ihr Arzt

- erfahren, dass Sie mit einem Vorschlag nicht zufrieden sind,
- wissen, warum Sie nicht einverstanden sind,
- Sie so über die Therapie informieren, wie Sie es brauchen,
- den Behandlungsvorschlag mit Ihnen gemeinsam so überarbeiten, dass Sie beide damit zufrieden sind,
- Sie möglichst erfolgreich behandeln und
- das Vertrauensverhältnis zwischen Ihnen stärken.



NEHMEN SIE ÄRZTINNEN UND ÄRZTEN IHRE BEFÜRCHTUNGEN

Auch Ärzt*innen können gekränkt sein oder empfindlich reagieren, zum Beispiel, wenn sie glauben, dass jemand ihr Wissen und ihre Erfahrung anzweifelt. Wenn Sie offen ansprechen, dass Sie mit einer Entscheidung nicht einverstanden sind, können Sie diese Befürchtungen entkräften. Etwa indem Sie deutlich signalisieren, dass

- Sie keinesfalls Zweifel an der fachlichen Kompetenz zum Ausdruck bringen möchten,
- es Ihnen wichtig ist, eine Behandlung zu bekommen, die auch aus Ihrer Sicht einen Sinn ergibt,
- Sie sich beiden mit Ihrer offenen Aussprache die Chance geben möchten, eine Behandlung festzulegen, mit der Sie beide zufrieden sein können, und
- es Ihr Anliegen ist, mit Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt auch weiterhin vertrauensvoll zusammenzuarbeiten. Deswegen sprechen Sie Ihre Unzufriedenheit ja auch an, anstatt gleich zu jemand anderem zu wechseln.



Vor einem schwierigen Gespräch

Warum sind Sie mit der Vorgehensweise Ihrer Ärztin nicht einverstanden? Warum ist die Entscheidung Ihres Arztes für Sie ein Problem? Verschaffen Sie sich Klarheit und machen Sie sich ein paar Notizen. Nehmen Sie sich vor, Ihre Gründe sachlich und höflich darzulegen.





ZUSAMMENFASSUNG SO WIRD IHR GESPRÄCH ERFOLGREICH

- Nehmen Sie sich Zeit, um sich auf das anstehende Gespräch vorzubereiten.
Überlegen Sie,
 - ✎ was Sie Ihrem Arzt mitteilen möchten, auch über Ihre Werte, Wünsche und Befürchtungen,
 - ✎ welche Fragen Ihre Ärztin haben könnte, zum Beispiel zu Ihren Vorerkrankungen oder den Medikamenten, die Sie einnehmen, Ihren Beschwerden,
 - ✎ was Sie von Ihrem Arzt wissen möchten zu Untersuchungen, Diagnose und Behandlungsmöglichkeiten samt Nutzen, Risiken und Alternativen und
 - ✎ ob Sie selbst mitentscheiden möchten.
- Stellen Sie Ihre Fragen so, dass Sie wirklich erfahren, was für Sie persönlich wichtig ist.
- Es reicht nicht aus, dass Ihre Ärztin eine bestimmte Behandlung gut findet. Fragen Sie gezielt danach, wie sich die Behandlung auf Ihre Lebensqualität und Ihre Lebenserwartung auswirken kann.
- Fragen Sie nach absoluten Zahlen, wenn es um Nutzen und Risiken geht.
- Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben.
- Wiederholen Sie die Aussagen Ihres Arztes mit eigenen Worten. So kann er Missverständnisse erkennen und korrigieren.
- Machen Sie sich Notizen oder ziehen Sie eine Person Ihres Vertrauens zu dem Gespräch hinzu, die Notizen machen kann.
- Wenn Sie merken, dass Ihre Ärztin in Eile ist, bitten Sie gezielt um einen Gesprächstermin, an dem sie mehr Zeit hat, zum Beispiel am Abend. Vielleicht können Sie sich auch zu einem Telefongespräch verabreden.

Quelle: nach (16)





*Sie möchten mehr wissen?
Hier finden Sie weitere Tipps für
Gespräche mit Ärzt*innen:*

Gut vorbereitet in die Arztpraxis.
Gesundheit.gv.at – Öffentliches Gesundheits-
portal Österreichs,
www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin,
Link 8

Für Nachfrager*innen und Wissenwoller*innen
– einfach (und) gut vorbereitet zum nächsten
Termin. Folder mit Checkliste.
Frauengesundheitszentrum Kärnten,
www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin,
Link 9

Sie wollen wissen, was Ihre Laborwerte aussagen?
Öffentliches Gesundheitsportal Österreichs,
www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin,
Link 10





Ihr gutes Recht

Ihr Recht auf Selbstbestimmung und Information ist in der Patientencharta ausführlich beschrieben: Die Rechte der Patient*innen. Gesundheit.gv.at – Öffentliches Gesundheitsportal Österreichs, www.sozialversicherung.at/kompetentalspatient, Link 11

Adressen und Zuständigkeiten der Patientenanwaltschaften und Patientenvertretungen in den Bundesländern finden Sie ebenfalls auf Gesundheit.gv.at – Öffentliches Gesundheitsportal Österreichs, www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin, Link 12

Information rund um Patient*innenrechte lesen Sie auf Konsumentenfragen.at – Das Konsumentenportal, www.sozialversicherung.at/kompetentalspatient, Link 13

Mit einer Vorsorgevollmacht können Sie Ihr Recht auf Selbstbestimmung wahrnehmen und im Vorhinein festlegen, wer als Bevollmächtigte oder als Bevollmächtigter für Sie entscheiden und Sie vertreten soll. Dies kann etwa bei Bewusstlosigkeit nötig werden oder bei Demenz. Es betrifft auch den Fall eines zukünftigen Verlusts der Geschäftsfähigkeit, der Einsichts- und Urteilsfähigkeit oder der Äußerungsfähigkeit. Information finden Sie auf Gesundheit.gv.at – Öffentliches Gesundheitsportal Österreichs, www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin, Link 14





PASSENDE GESUNDHEITS- UND SOZIALLEISTUNGEN FINDEN

Wer bietet im Gesundheitssystem Leistungen an? Alle, die in Gesundheitsberufen tätig sind: Ärzt*innen und Pflegefachkräfte sowie Einrichtungen wie Krankenhäuser, Träger*innen von ambulanten Pflegediensten und Pflegeheime. Sie bieten Dienste für Ihre Gesundheit an. Was „gute“ Anbieter*innen von Gesundheits- und Sozialleistungen auszeichnet, entscheiden Sie letztendlich selbst. Dieses Kapitel kann Ihnen bei der Orientierung helfen.

PASSENDE ÄRZTINNEN UND ÄRZTE

Erste Anlaufstellen bei gesundheitlichen Problemen sind in der Regel niedergelassene Ärzt*innen, meist Ärzt*innen für Allgemeinmedizin. An ihre Qualifikation und die Qualität ihrer Leistung stellen viele Frauen und Männer daher zu Recht hohe Ansprüche. Nutzen Sie die folgenden Links für Ihre Suche. Mit den zwölf Fragen können Sie herausfinden, ob Sie eine gute Ordination gefunden haben.

*Sie sind auf der Suche nach einer passenden Ärztin oder einem Arzt?
Hier zwei nützliche Links dazu:*

Ärzt*innensuche in den Bundesländern.
Gesundheit.gv.at –
Öffentliches Gesundheitsportal Österreichs,
www.sozialversicherung.at/kompetentalspatient,
Link 15

Bewertungsportale für Ärzt*innen – worauf Sie dabei grundsätzlich achten sollten, Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin,
www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin,
Link 16





WORAN SIE EINE GUTE ORDINATION ERKENNEN

- Nimmt die Ärztin mich und mein spezielles gesundheitliches Problem ernst?
- Informiert und berät mich der Arzt ausführlich und verständlich?
- Erhalte ich von der Ärztin Hinweise auf weiterführende Informationsquellen und Beratungsangebote?
- Bezieht mich der Arzt in alle Entscheidungen zu meiner gesundheitlichen Situation ein?
- Behandeln die Ärztin und ihre Mitarbeiter*innen mich freundlich und respektvoll?
- Erhalte ich ohne Probleme Zugang zu meiner Krankengeschichte?
- Akzeptiert der Arzt, dass ich im Zweifelsfall eine zweite Meinung einholen möchte?
- Wird in der Ordination der Schutz meiner Person und Intimsphäre gewahrt? Kann ich auch bei der persönlichen Anmeldung in der Ordination ungestört und vertraulich mein Anliegen äußern?
- Wird in der Ordination der Schutz meiner persönlichen Daten gewahrt?
- Kann ich Ärztin und Ordination gut erreichen?
- Kann ich erkennen, ob und wie sich alle in der Ordination um die Qualität meiner Behandlung bemühen?
- Ist die Ordination barrierefrei erreichbar?

Basiert auf einer Checkliste des Ärztlichen Zentrums für Qualität in der Medizin (17), www.sozialversicherung.at/kompetentalspatient, Link 17

DAS RICHTIGE SPITAL

Es gibt in Österreich 264 Krankenanstalten, davon 156 Krankenanstalten für die Akut-/Kurzzeitversorgung und 108 für die Nicht-Akutversorgung (wie zum Beispiel Rehabilitationszentren, Langzeitversorgungseinrichtungen und stationäre Einrichtungen für Genesung und Prävention). Wenn kein Notfall vorliegt, haben Sie vor einer Behandlung meist ausreichend Zeit, sich über verschiedene Spitäler zu informieren und am Ende bewusst ein Krankenhaus auszuwählen. In bestimmten Fällen kann eine Operation auch ambulant durchgeführt werden.

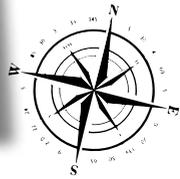


Kliniksuche.at

Das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz hilft Ihnen, ein geeignetes Krankenhaus zu finden. Verschaffen Sie sich mit www.kliniksuche.at einen Überblick, welche Spitäler es in Ihrer Nähe gibt. Sie können auch gezielt nach Krankenhäusern suchen, die viele Patient*innen mit einer bestimmten Diagnose behandeln oder eine bestimmte Operation häufig durchführen.

www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin,

Link 18



WORAN ERKENNEN SIE EIN GUTES KRANKENHAUS?

Qualitätsberichte, Suchportale im Internet, Zertifikate und direkte Fragen an die Krankenhausträger können Ihnen helfen, das für Sie passende Spital zu finden.

QUALITÄTSBERICHTE

In Österreich sind die Krankenhäuser gesetzlich verpflichtet, regelmäßig einen Qualitätsbericht herauszugeben. Auf www.kliniksuche.at sehen Sie, nach welchen Qualitätskriterien Krankenhäuser beurteilt werden und ob sie diese erfüllen. Ob nach einem Eingriff Infektionen aufgetreten sind oder wie viele Patient*innen innerhalb eines Zeitraums erneut wegen der gleichen Diagnose ins Spital mussten, sind Informationen, die bisher in Qualitätsberichten noch kaum berücksichtigt werden. In Großbritannien und Deutschland sind Spitäler verpflichtet, derartige Daten zu veröffentlichen. Das wäre auch in Österreich wünschenswert (18).

ZERTIFIKATE

Immer mehr Spitäler und einzelne Abteilungen in Spitälern lassen ihre Betriebsabläufe und ihr Qualitätsmanagement zertifizieren. Mit dem Zertifikat bestätigen externe Expert*innen, dass das Krankenhaus oder die Abteilung zum Zeitpunkt der Prüfung vorgegebene Qualitätsstandards eingehalten hat. Wer sich so prüfen lässt, zeigt ein besonderes Engagement. Die Aussagekraft eines Zertifikates sollte jedoch nicht überschätzt werden. In Österreich gibt es unterschiedliche Arten der Zertifizierung. Dies erschwert Ihnen, eine Übersicht zu gewinnen und die Bedeutung einzelner Zertifizierungen einzuschätzen (18).



STELLEN SIE FRAGEN

Haben Sie bereits ein bestimmtes Spital ausgesucht? Besuchen Sie die Internetseite oder rufen Sie dort in der Verwaltung an. Mit den folgenden Fragen finden Sie heraus, wie sehr man sich dort um die Qualität der Behandlung und das Wohlergehen der Patient*innen bemüht.

Erhebt das Spital die Zufriedenheit der Patient*innen?

So ziemlich jedes Spital dürfte sich in seinem Leitbild dem „Wohle der Patient*innen“ verpflichtet haben. Wer das ernst meint, sollte einen ständigen Dialog führen. Ein patient*innenorientiertes Krankenhaus erkundigt sich regelmäßig bei seinen Patient*innen, wie sie die Qualität der medizinischen Versorgung erlebt haben. Warum ist das nötig?

Ärzt*innen und Pflegefachpersonen auf der einen und Patient*innen und deren Angehörige auf der anderen Seite nehmen die Qualität im Spital oft unterschiedlich wahr. Zum Beispiel, wie gut Patient*innen versorgt werden, wie gut die Behandlung organisiert ist und wie Information und Kommunikation im Spital laufen. Sie betrachten die Dinge aus unterschiedlichen Blickwinkeln. Sie legen deshalb unterschiedliche Maßstäbe für die Bewertung an. Ein gutes Krankenhaus wird stets versuchen, die Sichtweise seiner Patient*innen kennenzulernen. Dadurch erhält es die Chance, Mängel auch da zu erkennen, wo sie den Krankenhausmitarbeiter*innen nicht auffallen (19).

Diese Fragen helfen weiter:

- Befragt das Spital regelmäßig seine Patient*innen über deren Zufriedenheit? Erhalten alle die Gelegenheit, sich zu äußern?
- Wonach fragt das Krankenhaus? Das könnte zum Beispiel sein: die Zufriedenheit mit der Unterbringung, mit dem Behandlungsablauf, dem Behandlungsergebnis, der Information und der Kommunikation.
- Werden diese Ergebnisse veröffentlicht? Wo kann man sie nachlesen? Welche Konsequenzen zieht das Spital aus den Ergebnissen?

Gibt es im Spital eine zentrale Anlaufstelle für Patient*innen?

Gibt es während Ihres Aufenthalts in einem Krankenhaus Probleme, nützt Ihnen eine Befragung bei der Entlassung wenig. Dann brauchen Sie im Spital eine jederzeit gut erreichbare Anlaufstelle, bei der Sie Ihre Fragen stellen können und ein offenes Ohr finden, wenn für Sie etwas nicht in Ordnung ist.



Diese Fragen helfen weiter:

- Gibt es im Krankenhaus eine Beschwerdestelle oder eine Ombudsstelle, die zwischen Patient*innen und Krankenhauspersonal vermittelt und hilft, Probleme rasch zu lösen?
- Wer ist dafür zuständig?

Achten Sie auf sich – auch im Krankenhaus!

Das Patientenhandbuch ist ein Leitfaden für einen sicheren Krankenhausaufenthalt und kann Ihnen dabei helfen, die nötigen Informationen zu erhalten. Österreichische Plattform Patientensicherheit: Ihr Patientenhandbuch – der Leitfaden für einen sicheren Krankenhausaufenthalt, 2011,

www.sozialversicherung.at/kompetentalspatient,
Link 19

Qualitätskriterien für ein selbsthilfefreundliches Krankenhaus,

www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin,
Link 20

Die Zeit im Krankenhaus: Vorbereitung, Aufenthalt, Heimkehr, Beratung und Hilfe bei Behandlungsfehlern. Informationen dazu finden Sie auf Gesundheit.gv.at –

Öffentliches Gesundheitsportal Österreichs,
www.sozialversicherung.at/kompetentalspatient,
Link 21





AMBULANTE PFLEGE FÜR ZU HAUSE UND SOZIALE DIENSTE

Eine Krankheit oder ein Unfall können dazu führen, dass Sie pflegebedürftig werden. Oft übernehmen Angehörige die häusliche Pflege. Aber nicht immer gibt es Angehörige, die dazu bereit oder in der Lage sind. Dann – oder auch ergänzend – können Sie sich durch einen professionellen Pflegedienst helfen lassen. Sie werden von den Ländern, den Gemeinden, den freien Wohlfahrtsverbänden, Vereinen oder privat angeboten und fallen in die Zuständigkeit der Bundesländer.

Weitere Informationen:

Infoservice zu sozialen Diensten, die den Verbleib pflegebedürftiger Frauen und Männer in der häuslichen Umgebung ermöglichen und pflegende Angehörige entlasten können, bietet das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK),

www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin, Link 22

Service für Bürgerinnen und Bürger des Sozialministeriums

Wenn Sie Auskünfte oder Ratschläge zum Thema Pflege brauchen, können Sie sich an das Team des Service für Bürgerinnen und Bürger wenden. Diese Beratungseinrichtung des BMSGPK bietet unter anderem Informationen zur begünstigten Pensionsversicherung für pflegende Angehörige, Betreuungsmöglichkeiten in der eigenen Wohnung, Kurzzeitpflege, stationärer Weiterpflege, Urlaubspflege, finanzieller Hilfe und Förderungen.

Tel. 08 00 20 16 11, E-Mail buergerservice@sozialministerium.at,

www.sozialversicherung.at/kompetentalspatient, Link 23

24-Stunden-Betreuung

Informationen zur finanziellen Unterstützung für die 24-Stunden-Betreuung erhalten Sie auf der Website des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin, Link 24

24 Stunden Betreuung zu Hause. Ein Überblick ist eine Broschüre des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (2018). Sie können sie unter der Telefonnummer 01 711 00 86 25 25 bestellen oder kostenlos herunterladen, www.sozialversicherung.at/kompetentalspatient, Link 25



PFLEGE IM HEIM

Auch rund um das Leben in einem Pflegeheim können Sie sich auf verschiedenen Seiten im Internet informieren.

Als Bewohner*in eines Pflege-, Senior*innen- oder Behindertenheimes gilt zwischen Ihnen und den Heimbetreiber*innen das Heimvertragsgesetz, das Ihre Rechte schützt. Information dazu finden Sie in der Broschüre „Umzug ins Seniorenheim. Das Wichtigste zum Heimvertragsgesetz.“ des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (2019), www.sozialversicherung.at/kompetentialspatientin, Link 26

Das Sozialministerium hat außerdem als Muster einen Heimvertrag für Pensionist*innen-, Alten-, Wohn- und Pflegeheime ausgearbeitet, der alle Punkte beschreibt, die für Sie wichtig sein könnten, www.sozialversicherung.at/kompetentialspatient, Link 27

Persönlicher Schutz vor Gewalt ist Ihr gutes Recht! Gerade, wenn Sie in einem Heim wohnen, ist es wichtig für Sie, frei von Übergriffen und Gewalt leben zu können. Wie Sie Gewalt erkennen und sich dagegen wehren können, beschreibt die Broschüre „Gewalt erkennen – Ältere Menschen in Institutionen“ des früheren BMASK (2012), www.sozialversicherung.at/kompetentialspatientin, Link 28

Freiheitsrechte und Beschränkung von Freiheitsrechten sind wichtige Themen. Bewohner*innen und Patient*innen in Alten- und Pflegeheimen, Einrichtungen der Behindertenhilfe und in Krankenanstalten werden durch das Heimaufenthaltsgesetz geschützt. Unabhängige Bewohner*innenvertreter*innen unterstützen Sie kostenlos und unabhängig und überprüfen, ob Ihre Freiheitsrechte eingehalten werden, www.sozialversicherung.at/kompetentialspatient, Link 29





LEISTUNGEN DER KRANKENVERSICHERUNG FÜR VERSICHERTE UND SELBST ZU ZAHLENDE ANGEBOTE

Sozialversicherte können, wenn sie krank sind, Leistungen in Anspruch nehmen, deren Kosten die gesetzliche Krankenversicherung übernimmt. Sie hat unter anderem den gesetzlichen Auftrag sicherzustellen, dass ihre Versicherten im Krankheitsfall ambulant ausreichend versorgt werden. Für Behandlungen im Spital sind die Landesgesundheitsfonds der Bundesländer zuständig. Insgesamt wird die Gesundheitsversorgung durch Ihre Versicherungsbeiträge, Ihre Steuern, und Kostenbeiträge (Selbstbehalte) finanziert.

Wer zahlt was?

Die Leistungen der Krankenversicherung decken, entsprechend der gesetzlichen Vorgabe, „den Anspruch der Versicherten auf ausreichende und zweckmäßige, das Maß des Notwendigen nicht übersteigende Krankenbehandlung“ ab (20).

Vertragsärzt*innen, auch Kassenärzt*innen genannt, behandeln Versicherte auf Basis von Verträgen zwischen den Krankenversicherungsträgern und den Ärztekammern.

Über die vertragliche Leistung hinaus können Vertragsärzt*innen zusätzliche Leistungen anbieten. Diese außervertraglichen Leistungen gehören nicht zum Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenversicherung.

Die Kosten hierfür müssen Sie selbst tragen.

Beispiele für außervertragliche Leistungen sind diagnostische Verfahren wie EKG ohne Krankheitsverdacht oder auch Produkte, die Sie in Ordinationen kaufen können, wie etwa Nahrungsergänzungsmittel oder Vitamin- und Mineralpräparate.



In diesem Kapitel informieren wir Sie, wie Sie in Gesprächen mit Ihren Ärzt*innen mit deren Zusatzangeboten umgehen können. Wir informieren Sie, warum diese Angebote nicht zum Leistungskatalog gehören und wie Sie prüfen können, ob diese Angebote trotzdem für Sie sinnvoll sein könnten oder nicht.



Nachfolgend zeigen wir, welche Möglichkeiten für Sie bestehen, Leistungen im Krankheitsfall sowie zusätzliche Angebote von Ärzt*innen in Anspruch zu nehmen und worauf Sie hierbei im Kontakt mit Ärzt*innen achten können.

DIE SOZIALVERSICHERUNGSTRÄGER

In Österreich gibt es drei Krankenversicherungsträger: die Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK), die Sozialversicherungsanstalt der Selbständigen (SVS) und die Versicherungsanstalt öffentlich Bediensteter, Eisenbahnen und Bergbau (BVAEB).

Die Krankenversicherungsträger haben unterschiedliche Verträge und unterschiedliche Honorare mit den Vertragsärzt*innen vereinbart. Versicherte bei der österreichischen Gesundheitskasse zahlen keinen Behandlungskostenbeitrag, aber ein Service-Entgelt für die E-Card.

Versicherte der SVS und der BVAEB haben bei Inanspruchnahme ärztlicher Hilfe durch Vertragsärzt*innen für bestimmte Leistungen Kostenbeteiligungen zu zahlen.



Welche Leistungen Sie erhalten, ist abhängig von dem Krankenversicherungsträger, bei dem Sie versichert sind. Sofern Sie Fragen zu Leistungen, Ansprüchen und Kostenersatz haben, erkundigen Sie sich direkt bei dem für Sie zuständigen Krankenversicherungsträger. Dort erhalten Sie Aufklärung und Beratung. Alle Sozialversicherungsträger – also auch die Soziale Unfallversicherung (AUVA) und die Pensionsversicherungsanstalt (PV) – finden Sie auf www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin, Link 30 bis 34

Auf MeineSV, dem Online-Service-Portal der Sozialversicherung, können Sie mit einer Handy-Signatur oder Bürgerkarte Formulare online ausfüllen, Bewilligungen einholen, Wahlarztkostenrechnungen einreichen, Ihren Versicherungsdatenauszug herunterladen und Anträge stellen. MeineSV gibt es auch als App. www.meinesv.at



ÄRZTLICHE ANGEBOTE, DIE DIE KRANKENVERSICHERUNG ZAHLT

Sie haben das Recht, Ihre behandelnden Ärzt*innen frei zu wählen. Daher können Sie Vertragsärzt*innen aufsuchen, aber auch Wahlärzt*innen. Alle Ärzt*innen dürfen laut Ärztegesetz jede Leistung anbieten, für die sie eine Ausbildung haben und die ihrer Fachgruppe entspricht. Die zulässigen ärztlichen Tätigkeiten sind nicht auf die wissenschaftlich anerkannten Methoden beschränkt (21). Ärzt*innen wählen Behandlungsmethoden zum Wohl der Kranken nach wissenschaftlichen Erkenntnissen und ihrer Erfahrung. Sie als Patient*in können Ärzt*innen wählen, die von Ihnen bevorzugte Behandlungsmethoden anwenden.

VERTRAGSÄRZTINNEN UND -ÄRZTE

Vertragsärzt*innen haben einen Vertrag mit der Österreichischen Gesundheitskasse (ÖGK), der Sozialversicherungsanstalt der Selbständigen (SVS) und/oder der Versicherungsanstalt öffentlich Bediensteter, Eisenbahnen und Bergbau (BVAEB). Dieser Vertrag regelt die Leistungen. Die Krankenversicherungsträger finanzieren in der Regel komplementärmedizinische Methoden nicht, etwa Homöopathie. Die Verträge verpflichten die Vertragsärzt*innen, Leistungen zu erbringen, die im Leistungskatalog enthalten sind. Sie verrechnen das Behandlungshonorar direkt mit dem Krankenversicherungsträger. Die Vertragsärzt*innen dürfen für diese Leistungen von Ihnen keine Zuzahlungen einheben.

WAHLÄRZTINNEN UND -ÄRZTE

Sie haben auch die Möglichkeit, Wahlärzt*innen in Anspruch zu nehmen. Wahlärzt*innen haben keinen Vertrag mit einem Krankenversicherungsträger. Sie können daher die erbrachten Leistungen auch nicht direkt mit den Krankenversicherungsträgern verrechnen. Wahlärzt*innen stellen Ihnen daher für die Behandlung eine Rechnung aus, die Sie zunächst selbst begleichen müssen. Wahlärzt*innen können ihr Honorar frei bestimmen. Erfragen Sie daher vor der ärztlichen Behandlung, welche Rechnung Sie zu erwarten haben. Die Rechnung können Sie zur teilweisen Kostenerstattung bei Ihrem Krankenversicherungsträger einreichen.

Als Richtwert dafür, ob die genannten Honorare auch angemessen sind, können Sie die unverbindlichen Empfehlungstarife der Ärztekammern in den Bundesländern sowie der Österreichischen Ärztekammer heranziehen. Sie können hierfür die in Ihrem Bundesland zuständige Ärztekammer kontaktieren oder die Webseite der Österreichischen Ärztekammer aufrufen,

www.sozialversicherung.at/kompetentalspatient, Link 35



! *Rückerstattung der Kosten von Wahlärzt*innen*

Nur für vertragliche Leistungen, die von den Krankenversicherungsträgern finanziert werden, haben Sie Anspruch auf Kostenerstattung. Achten Sie daher darauf, dass die erbrachten Leistungen möglichst detailliert und einzeln auf der Rechnung angeführt sind. Reine Pauschalrechnungen sind für Sie von finanziellem Nachteil. Ihren Antrag auf Kostenerstattung übermitteln Sie persönlich oder per Post an den für Sie zuständigen Krankenversicherungsträger. Grundsätzlich genügt hierbei der formlose Hinweis, dass Sie Kostenerstattung beantragen.

Legen Sie diesem Antrag die Rechnung sowie eine Zahlungsbestätigung bei. Geben Sie auch Ihre Sozialversicherungsnummer und Anschrift sowie Ihre Kontodaten an. Sofern für die erbrachte Leistung eine chefärztliche Bewilligung einzuholen war, übermitteln Sie diese. Um Honorare von FachärztInnen für Radiologie, Pathologie und Labormedizin erstattet zu bekommen, legen Sie eine Überweisung bei. Versicherte der ÖGK und der BVAEB können ihre Wahlärzt*innen-Rechnungen mit der App MeineSV auch über das Smartphone einreichen.

www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin,

Link 36

Für Versicherte der SVS besteht diese Möglichkeit über die svsGO-App.

www.sozialversicherung.at/kompetentalspatient,

Link 37

Die Höhe des Rückerstattungsbetrages ist gesetzlich festgelegt. Sie erhalten 80 Prozent des Betrages ausbezahlt, den Vertragsärzt*innen für die idente Leistung erhalten hätten. Die Krankenversicherungsträger orientieren sich dabei an den vereinbarten Honorarordnungen.



ÄRZTLICHE ANGEBOTE, DIE SIE SELBST BEZAHLEN

Indem Sie die E-Card in Ordinationen von Vertragsärzt*innen vorlegen, drücken Sie den Wunsch aus, nach dem Vertrag Ihres Krankenversicherungsträgers behandelt zu werden.

Ärzt*innen können Ihnen darüber hinaus Angebote machen, die im jeweiligen Leistungskatalog nicht enthalten sind. Sie werden auch als außervertragliche Leistungen bezeichnet.

Patient*innen erleben immer häufiger, dass Vertragsärzt*innen ihnen Diagnostikmethoden und Behandlungen anbieten, die außerhalb des Leistungskataloges liegen. Darauf müssen die Vertrags*ärztinnen allerdings besonders aufmerksam machen.

Wenn Sie erwägen, ein solches Angebot in Anspruch zu nehmen, prüfen Sie, ob Sie es für notwendig und begründet halten. Stichworte wie „Ihrer Gesundheit zuliebe“ oder „für noch mehr Sicherheit“ bewegen manche Patient*innen, sich für diese Angebote zu entscheiden, obwohl sie sie selbst bezahlen müssen. Denn die Ärztin oder der Arzt verrechnet dafür ein Privathonorar. Diese Angebote sind aber nicht immer medizinisch sinnvoll oder notwendig. Sie sind auch in der Regel nicht dringend, so dass Sie sie nicht sofort in Anspruch nehmen müssen. Sie haben also Zeit abzuwägen.

Es kann auch sein, dass Sie selbst ein diagnostisches Verfahren oder eine Behandlungsmethode wünschen, die Sie selbst zahlen müssen. In diesem Fall muss die Ärztin oder der Arzt Sie informieren, dass dies nicht von Ihrer gesetzlichen Krankenversicherung gedeckt ist (22, 23).



Ihre Entscheidung

Lassen Sie sich erklären, warum für die Behandlung Ihrer Beschwerden nicht jene Leistungen ausreichen, die im vereinbarten Leistungskatalog stehen. Lassen Sie sich auch erklären, was der mögliche Nutzen und der mögliche Schaden einer bestimmten zusätzlich angebotenen Diagnostik oder Behandlungsmethode sind.

Bitten Sie Ihre Ärztin oder Ihren Arzt, Sie ausführlich und sachlich zu beraten – und lassen Sie sich nicht unter Druck setzen. Seien Sie vorsichtig, wenn Sie keine überzeugende Begründung für das Angebot erhalten. Bedenken Sie, dass eine Bewerbung von Angeboten unter Marketing fällt. Das reicht als seriöse Begründung einer Maßnahme nicht aus.

Die Entscheidung, ein Angebot in Anspruch zu nehmen oder nicht, treffen Sie. Sie haben also die Möglichkeit, nach Aufklärung dem ärztlichen Vorschlag zuzustimmen. Sie haben aber auch das Recht, sich gegen ein spezifisches Angebot zu entscheiden.

Wenn Sie dem Vorschlag zu einem Angebot zustimmen, das Sie selbst zahlen müssen, gehen Sie einen privaten Vertrag mit Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt als Privatanbieter*in von Leistungen ein. Deshalb ist es für Sie besonders wichtig zu prüfen, welchen zusätzlichen Nutzen oder Schaden Sie von dem Angebot haben könnten. Die Checkliste „Selbst zu zahlende Angebote – ja oder nein?“ auf Seite 62 hilft Ihnen, sich für oder gegen ein Angebot zu entscheiden.

VERKAUF VON PRODUKTEN IN ÄRZTLICHEN ORDINATIONEN

In manchen Ordinationen werden nicht nur ärztliche Leistungen erbracht. Auch bestimmte Produkte werden Patient*innen zum Kauf angeboten. Dies kann von Kosmetika bei Fachärzt*innen für Haut- und Geschlechtskrankheiten über Kontaktlinsen bei Augenärzt*innen bis hin zu Nahrungsergänzungsmitteln bei Ärzt*innen für Allgemeinmedizin reichen.



Um derartige Produkte in einer Ordination verkaufen zu dürfen, brauchen Ärzt*innen eine Gewerbeberechtigung. Bedenken Sie, dass hier Ärzt*innen als freie Unternehmer*innen mit Verkaufsinteresse tätig sind (24). Ihre Entscheidung als Konsument*in ist es, solche Waren zu kaufen oder sie nicht zu kaufen. Auch Preisvergleiche sind wie immer sinnvoll.

KOMPLEMENTÄRE MEDIZIN

Unter Komplementärmedizin werden Untersuchungs- und Behandlungsmethoden verstanden, die auf anderen Modellen der Entstehung von Krankheiten und deren Behandlung basieren als jene der sogenannten Schulmedizin. Dazu zählen sehr unterschiedliche Verfahren und Ansätze wie etwa Akupunktur, Homöopathie, Kneipmedizin oder Traditionelle Chinesische Medizin.

Wissenschaftlich geprüft?

In den Medien finden Sie häufig Berichte über komplementärmedizinische Verfahren. Manche dieser Verfahren, beispielsweise die Akupunktur, sind besser erforscht als andere. Für viele fehlt der wissenschaftliche Nachweis ihrer Wirksamkeit. Die Webseite Medizin-transparent.at widmet sich der wissenschaftlichen Überprüfung von Fragen wie "Hilft Akupunktur bei Schmerzen?", "Erleichtert Aromatherapie die Geburt?" oder "Hilft Kurkuma bei Demenz?".

www.sozialversicherung.at/kompetentialspatientin, Link 38

Die Abgrenzung zwischen Schulmedizin und Komplementärmedizin ist mitunter schwierig. Es existiert daher weder eine „Liste“ von schulmedizinischen noch von komplementärmedizinischen Leistungen. Die Honorarordnungen werden laufend weiterentwickelt, indem neue geprüfte Behandlungsverfahren in den Leistungskatalog aufgenommen werden.

Sowohl Wahlärzt*innen als auch Vertragsärzt*innen können komplementärmedizinische Behandlungsmethoden anbieten. Sie sind aber verpflichtet, ihre Patient*innen zu informieren, wenn eine vorgeschlagene Behandlungsmethode wissenschaftlich nicht anerkannt ist (25). Für solche Behandlungsmethoden hat die gesetzliche Krankenversicherung grundsätzlich keine Leistungspflicht. Sie muss also auch nicht die Kosten übernehmen.





Hinterfragen Sie, warum Ihre Ärztin oder Ihr Arzt gerade diese Art der komplementärmedizinischen Behandlung durchführen will. Derartige Methoden sind nicht immer zielführend und notwendig und müssen zudem von Ihnen privat bezahlt werden. Lassen Sie sich daher die Vor- und Nachteile im Vergleich zum schulmedizinischen Vorgehen genau erklären und wägen Sie sorgfältig ab. Wenn die Erklärung Sie nicht überzeugt, informieren Sie sich über weitere Möglichkeiten.

Informiert entscheiden!

Der Immunglobulin-G-Test wird oft Allergien angeboten. Zeigt mir da ich verzichten sollte?

Nein: der IgG-Test ist als Allergie-Allergien ungeeignet.

IgG-Test

Allergie gegen Haselnüsse

Allergie gegen Äpfel

Allergie gegen Sellerie

Die Aussage zum IgG-Test gilt auch für weitere Nahrungsmittel.

Erhebungen und Quellen

Schaden: Das Testergebnis kann in die Irre führen. Deutet es auf erhöhte IgG-Antikörper hin, verzichten Betroffene eventuell auf gesunde Nahrungsmittel, die ihr Körper benötigt. Gleichzeitig kann dadurch der Blick auf tatsächlich vorliegende Allergien getrübt werden. Diese werden dann übersehen.

Ein Ernährungstagebuch kann helfen, mögliche Auslöser bei allergischen Reaktionen oder Unverträglichkeiten auf die Spur zu kommen. Darin können auch Bestandteile der Nahrungsaufnahme und Medikamente aufgeführt sein. Dies erfordert allerdings einen gewissen Aufwand.

Datum	Essen	Getränk	Medikation	Verdauung und Stimmung

Adressen: Quelle: Sachverständigen der Bundesversicherungsanstalt für Arbeitslosenversicherung

Das Dokument ist ein Dokument der Sozialversicherungsträger

AKK

1. Auflage Aktualisierung am 21. Juni 2016

Kann der Immunglobulin-G-Test Nahrungsmittelallergien nachweisen? Diese und weitere Fragen beantworten die Faktenboxen des Dachverbandes der Sozialversicherungsträger, www.sozialversicherung.at/kompetentspatient, Link 39



ÄRZTLICHE TÄTIGKEITEN, DIE KEINE KRANKENBEHANDLUNG DARSTELLEN

Die sozialen Krankenversicherungsträger haben die Aufgabe, eine ausreichende und zweckmäßige Krankenbehandlung zu gewährleisten. Leistungen, die bereits von vornherein nicht der Krankenbehandlung dienen, müssen Sie daher immer privat bezahlen. Auch ein Rückersatz durch den zuständigen Krankenversicherungsträger ist aufgrund der gesetzlichen Vorgaben nicht möglich.

Zu derartigen ärztlichen Tätigkeiten zählen unter anderem:

- Führerscheinuntersuchungen
- Pflegefreistellungsbestätigungen
- Patient*innenverfügungen
- Reiseprophylaxe und Reiseimpfungen
- Medizinische Atteste für Schule und Dienstgeber*in
- Medizinische Atteste für private Versicherungen
- sowie sonstige medizinische Atteste zu privaten Zwecken

Kosmetische Behandlungen gelten nur dann als Krankenbehandlungen, wenn sie zur Beseitigung anatomischer oder funktioneller Krankheitszustände von Versicherten dienen. Für medizinisch nicht notwendige Schönheitsoperationen gibt es umfassende Regelungen (ÄsthOPG) (26).

@ Information für Ihre Entscheidung

Welchen Nutzen bringt ein bestimmtes, selbst zu zahlendes Angebot, eine bestimmte Methode der Früherkennung, der Vorsorge, der Diagnostik oder Behandlung? Hat meine Ärztin, mein Arzt mich umfassend informiert? Antworten finden Sie auf zwei deutschen Websites,

www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin, Link 40, 41





SELBST ZU ZAHLENDE ANGEBOTE – JA ODER NEIN?

Mit der folgenden Checkliste können Sie prüfen, ob ein konkretes selbst zu zahlendes Angebot für Sie nützlich sein könnte. Können Sie häufig Ja ankreuzen, sind Sie von Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt gut beraten worden (27).

1. Hat mir meine Ärztin erklärt, warum ein selbst zu zahlendes Angebot für mein spezielles gesundheitliches Problem sinnvoll ist?
 Ja Nein
2. Hat mich mein Arzt darüber informiert, wie gut nachgewiesen der Nutzen des selbst zu zahlenden Angebotes ist?
 Ja Nein
3. Fühle ich mich von meiner Ärztin umfassend und verständlich über den Nutzen und mögliche Risiken und Nebenwirkungen des selbst zu zahlenden Angebotes beraten?
 Ja Nein
4. Bin ich von meinem Arzt sachlich, ohne Drängen und ohne anpreisende Werbung informiert worden?
 Ja Nein
5. Bin ich von meiner Ärztin über die Kosten informiert worden?
 Ja Nein
6. Gibt es eine schriftliche Vereinbarung zwischen meinem Arzt und mir zum geplanten selbst zu zahlenden Angebot?
 Ja Nein
7. Habe ich in der Ordination eine Entscheidungshilfe zu dem selbst zu zahlenden Angebot bekommen?
 Ja Nein
8. Habe ich das Gefühl, dass ich mich für oder gegen ein von der Ärztin vorgeschlagenes selbst zu zahlendes Angebot frei entscheiden kann?
 Ja Nein
9. Nach der Behandlung: Habe ich eine nachvollziehbare, detaillierte Rechnung erhalten?
 Ja Nein





ARZNEIMITTEL

Nehmen Sie Medikamente? Gegen viele Krankheiten gibt es heute wirksame Arzneimittel. Sie sind meist ein wichtiger Teil der Therapie neben anderen Therapieformen wie zum Beispiel chirurgischen Behandlungen. Viele Patient*innen nehmen jedoch ihre verschriebenen Medikamente nicht so ein, wie ihre Ärzt*innen es ihnen empfohlen haben, etwa aus Angst vor Nebenwirkungen. Dabei ist die richtige Anwendung von Medikamenten entscheidend für den Therapieerfolg.

Verunsichert auch Sie die öffentliche Diskussion zu den Kosten der Arzneimittel? Wenn Ärzt*innen oder Apotheker*innen Ihnen kostengünstigere Arzneimittel geben, befürchten Sie dann eine schlechtere Qualität?

In diesem Kapitel erfahren Sie, was dahinter steckt und was Sie tun können, um eine medikamentöse Therapie bestmöglich zu nutzen.

Tip

Nicht immer ist eine Therapie mit Medikamenten zwingend erforderlich. Sie können Ihre Selbstheilungskräfte oft schon durch Schonung, Bettruhe oder eine Änderung der Lebensweise stärken, zum Beispiel durch mehr Bewegung oder eine bessere Ernährung. Besprechen Sie mit Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt, ob eine medikamentöse Therapie nötig ist.



WELCHE MEDIKAMENTE KÖNNEN SIE ERHALTEN?

Welche Medikamente die Krankenversicherung für ihre Versicherten grundsätzlich bezahlt, listet der Erstattungskodex des Dachverbandes der Sozialversicherungsträger auf. Er führt alle Medikamente und ihre Preise an, die an Patient*innen auf Kosten der Krankenversicherungsträger abgegeben werden können. Sie zahlen nur die Rezeptgebühr. Ob Medikamente in den Erstattungskodex aufgenommen werden, ist abhängig von ihrem therapeutischen Nutzen (20).

Manchmal kann eine notwendige medizinische Behandlung nicht mit Medikamenten aus dem Erstattungskodex durchgeführt werden. In diesen besonders begründeten Einzelfällen brauchen Sie eine Chefarztbewilligung. Wenn eine Chefarztbewilligung vorliegt, können Sie auch solche Medikamente, die nicht im Erstattungskodex angeführt sind, auf Rechnung der gesetzlichen Krankenversicherung erhalten.



Information zu Medikamenten

Sie möchten wissen, welche Medikamente mit einem bestimmten Wirkstoff verfügbar sind oder vergleichbare Produkte abfragen? Sie haben Fragen zur Packungsgröße, zu den Preisen oder suchen die Gebrauchsinformation für ein Medikament? Hier finden Sie Informationen:

Arzneispezialitätenregister des Bundesamts für Sicherheit im Gesundheitswesen. Hier können Sie nach Wirkstoffen oder Arzneimittelnamen suchen und Gebrauchsinformationen herunterladen,
www.sozialversicherung.at/kompetentalspatient, Link 42

Infotool des Dachverbandes der Sozialversicherungsträger zum Erstattungskodex, das auch therapeutische Alternativen und ihre Preise sichtbar macht,
www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin,
Link 43

Das Infotool gibt es auch als mobile Version für Smartphones und Tablets,
www.sozialversicherung.at/kompetentalspatient, Link 44



GENERIKA – WARUM DIESE SINNVOLL SIND

Bei Arzneimitteln unterscheidet man zwischen Originalarzneimitteln und Generika. Als Originalarzneimittel wird ein Arzneimittel bezeichnet, das erstmals mit einem neuen Wirkstoff auf den Markt kommt. Pharmazeutische Hersteller*innen lassen sich diese neuen Wirkstoffe patentieren. Solange der Patentschutz besteht, darf niemand anders den Wirkstoff zu einem Arzneimittel verarbeiten und vermarkten.

Patente gelten in der Regel für 20 Jahre. Wenn ein Arzneimittel auf den Markt kommt, ist aufgrund von klinischen Studien und Zulassungsverfahren oft bereits die Hälfte dieser Zeit abgelaufen. Das Arzneimittel ist dann noch rund zehn Jahre patentgeschützt. Danach können auch andere Hersteller*innen das Medikament produzieren und unter einem anderen Namen verkaufen: Sie kopieren das Originalmedikament. Solche Arzneimittel nennt man Generika. Die Einzahl heißt Generikum.

GLEICHER WIRKSTOFF, GLEICH SICHER

Generikum und Originalarzneimittel enthalten den gleichen Wirkstoff, wirken gleich und sind gleich sicher. Nur wenn Hersteller*innen von Generika der Zulassungsbehörde dies nachweisen können, erkennt die Behörde die Gleichwertigkeit zum Originalarzneimittel an. Denn alle Arzneimittel, ob Generikum oder Originalarzneimittel, dürfen in Österreich nur dann verkauft werden, wenn sie zugelassen sind. Die Zulassung erteilt das Bundesamt für Sicherheit im Gesundheitswesen oder die Europäische Arzneimittel-Agentur (European Medicines Agency, EMA).

GENERIKA SIND GÜNSTIGER

Generika sind in der Regel kostengünstiger als die Originalmedikamente. Das liegt vor allem daran, dass ihre Hersteller*innen – im Gegensatz zu den Hersteller*innen des Originalpräparats – keinen oder geringeren Entwicklungs- und Forschungsaufwand hatten.

GENERIKA SIND ERPROBT

Generika sind Arzneimittel mit erprobten, patentfreien Wirkstoffen, die sich meist therapeutisch über einen langen Zeitraum bewährt haben. Es gibt viel Wissen darüber, wie wirksam und wie sicher die enthaltenen Wirkstoffe sind. Deshalb ist ein Generikum oft selbst dann sinnvoll, wenn die Krankheit auch mit einem neuen, patentgeschützten Originalarzneimittel behandelt werden könnte.



Auf Nummer sicher gehen Sie, wenn Sie sich noch in der Apotheke gleich nach Erhalt eines Generikums vergewissern, dass es genau den selben Wirkstoff wie das Originalpräparat enthält. Fragen Sie nach oder schauen Sie auf die Gebrauchsinformation. Lassen Sie sich nicht verunsichern, wenn Sie ein Arzneimittel erhalten, das anders heißt, anders verpackt ist oder eine andere Farbe hat. Sollten Sie immer noch Zweifel haben, sprechen Sie mit Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt darüber.

Ihr Rezept

Nähere Informationen zur Rezeptpflicht, zu Privat- und Kassenrezept sowie zur chefarztlichen Bewilligung erfahren Sie auf dem öffentlichen Gesundheitsportal Österreichs,

www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin,

Link 45

Unter bestimmten Bedingungen sind Sie von der Rezeptgebühr befreit. Ob das auf Sie zutrifft, erfahren Sie auf HELP.gv.at,

www.sozialversicherung.at/kompetentalspatient, Link 46

ARZNEIMITTEL RICHTIG NUTZEN

Zwei Bedingungen müssen erfüllt sein, damit Sie optimal von einer medikamentösen Therapie profitieren können: Sie haben das richtige Medikament in der richtigen Dosierung verordnet bekommen. Und Sie nehmen das Medikament richtig ein.

Hier erfahren Sie, worauf Sie achten sollten.



BERICHTEN SIE AUSFÜHRLICH

Beschreiben Sie Ihren Gesundheitszustand und Ihre Krankengeschichte möglichst genau. Diese Informationen brauchen Ärzt*innen, um die richtige Diagnose stellen zu können und Ihnen, wenn nötig, das für Sie richtige Arzneimittel zu verordnen.

Informieren Sie auch gleich beim ersten Gespräch über Ihre Vorerkrankungen oder andere aktuelle Krankheiten und über alle Medikamente, die Sie einnehmen. Denn nur mit diesen Informationen können Wechselwirkungen mit Ihren anderen Medikamenten vermieden werden. Bei der Vorbereitung des Gesprächs helfen Ihnen die Hinweise im Kapitel „Gespräche mit Ärzt*innen“ (siehe Seite 29).

LISTEN SIE IHRE ARZNEIMITTEL AUF

Am besten erstellen Sie eine Liste mit allen Arzneimitteln, die Sie aktuell einnehmen oder in den letzten Wochen eingenommen haben. Vermerken Sie nicht nur die rezeptpflichtigen Arzneimittel, sondern auch solche, die Sie ohne Rezept gekauft haben. Nennen Sie den Namen, wann Sie das Medikament nehmen und wer es Ihnen verschrieben hat. Ärzt*innen und auch Apotheker*innen können sich so schnell einen Überblick verschaffen und Wechselwirkungen zwischen den Medikamenten vermeiden.



E-Medikation

Medikamente können einander gegenseitig beeinflussen und in ihrer Wirkung stören. Man spricht dann von Wechselwirkungen. Zum Beispiel kann die Einnahme eines Johanneskrautpräparates die Wirkung der Antibabypille abschwächen. Die e-Medikation – eine Funktion der Gesundheitsakte ELGA – soll dabei helfen, dass es gar nicht zu Wechselwirkungen kommt, weil die behandelnden Ärzt*innen einen Überblick über alle einer Person verschriebenen Medikamente haben. Auch nicht-rezeptpflichtige Medikamente können in die e-Medikationsliste aufgenommen werden. Wollen Sie dies nicht, haben Sie das Recht, sich von der e-Medikation abzumelden. Mehr erfahren Sie auf der Website des Dachverbandes der Sozialversicherungsträger,
www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin, Link 47



DIE DOSIERUNG MUSS STIMMEN

Die Dosierung beschreibt die einzunehmende Menge eines Arzneimittels, zum Beispiel, wie oft am Tag Sie wie viele Tabletten in welchem Abstand voneinander einnehmen sollen.

Lassen Sie sich von Ihren Ärzt*innen genau erläutern, wie, wann und in welcher Dosierung Sie Ihr Medikament einnehmen sollen. Wenn Sie etwas nicht verstanden haben, fragen Sie nach. Machen Sie sich schon in der Ordination Notizen zur Anwendung des Arzneimittels, damit Sie nichts vergessen.

Die Gebrauchsinformation

Nach dem Arzneimittelgesetz dürfen Medikamente in der Regel nur zusammen mit einer Gebrauchsinformation abgegeben werden. Es ist auch klar geregelt, welche Informationen darin allgemein verständlich enthalten sein müssen, etwa zu Wirkstoffen, Dosierung, Wechsel- und Nebenwirkungen (28).
Das öffentliche Gesundheitsportal Österreichs informiert, www.sozialversicherung.at/kompetentalspatient, Link 48

SETZEN SIE DAS MEDIKAMENT NICHT EIGENMÄCHTIG AB

Es kann Ihrer Gesundheit schaden, wenn Sie ohne Rücksprache mit Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt ein Medikament absetzen, zum Beispiel wegen der Nebenwirkungen. Auch wenn Sie sich schon gesund fühlen, benötigen Sie möglicherweise den Wirkstoff auch nach dem Abklingen der Symptome.

Manche Patient*innen fangen gar nicht erst an, das Medikament einzunehmen, nachdem sie die lange Liste der möglichen Nebenwirkungen in der Gebrauchsinformation gelesen haben. Lassen Sie sich nicht verunsichern. Die Hersteller*innen sind verpflichtet, sämtliche Risiken aufzuzählen, auch sehr seltene. Sie sagen Ihnen auch, wie häufig die Nebenwirkung tatsächlich eintritt. Deshalb ist der Text über die Risiken oft viel länger als der Text über den Nutzen. Wenn Sie Bedenken haben, sprechen Sie mit Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt.





WIE HÄUFIG SIND NEBENWIRKUNGEN?

Was bedeutet es, wenn in der Gebrauchsinformation davon die Rede ist, dass eine Nebenwirkung „häufig“ oder „gelegentlich“ auftreten kann? Hier eine Übersetzungshilfe (29):

- „sehr häufig“ = mehr als 1 von 10 Behandelten hat eine Nebenwirkung
- „häufig“ = weniger als 1 von 10, aber mehr als 1 von 100 Behandelten hat eine Nebenwirkung
- „gelegentlich“ = weniger als 1 von 100, aber mehr als 1 von 1.000 Behandelten hat eine Nebenwirkung
- „selten“ = weniger als 1 von 1.000, aber mehr als 1 von 10.000 Behandelten hat eine Nebenwirkung
- „sehr selten“ = weniger als 1 von 10.000 Behandelten, einschließlich Einzelfällen, hat eine Nebenwirkung

Nebenwirkungen bitte melden

Wenn Sie Nebenwirkungen von Medikamenten wahrnehmen, sagen Sie das Ihrer Ärztin, Ihrem Arzt oder in einer Apotheke. Angehörige der Gesundheitsberufe, wie Ärzt*innen, Apotheker*innen und Hebammen, sind gesetzlich verpflichtet, Nebenwirkungen von Arzneimitteln, auch Verdachtsfälle und Beobachtungen, sofort und direkt an das Bundesamt für Sicherheit im Gesundheitswesen, Institut für Pharmakovigilanz, zu melden (30).

Auch Sie als Patient*in können Nebenwirkungen an das Bundesamt für Sicherheit im Gesundheitswesen melden. Das elektronische Formular finden Sie unter: www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin, Link 49

Per Post oder Fax können Sie folgendes Formular schicken: www.sozialversicherung.at/kompetentalspatient, Link 50



INTERNET-APOTHEKEN UND ZUSTELLDIENSTE

Seit Juni 2015 dürfen österreichische Apotheken Medikamente über das Internet verkaufen. Diese Regelung gilt allerdings nur für in Österreich zugelassene und rezeptfrei erhältliche Medikamente. Wenn Sie sicher gehen wollen, dass Sie ausschließlich geprüfte und qualitativ hochwertige Arzneimittel bekommen, kaufen Sie nur bei Online-Apotheken ein, die das Logo mit weißem Kreuz und grüner Schrift verwenden. So sind legale Online-Apotheken gekennzeichnet.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf das Logo. Damit gelangen Sie zur Behörde, die für die Registrierung der Online-Apotheke zuständig ist. In Österreich ist das das Bundesamt für Sicherheit im Gesundheitswesen (BASG).
2. Überprüfen Sie, ob sich die Apotheke auf der Liste befindet.
3. Kaufen Sie nur ein, wenn es sich um eine legale Apotheke handelt.

(31, 32)

Auch niedergelassene Apotheken dürfen Ihnen Arzneimittel, die Sie dringend brauchen, zustellen lassen. Es gibt eine Ausnahmeregelung im Apothekengesetz, die dies ermöglicht, falls Sie nicht in der Lage sind, selbst in die Apotheke zu gehen. Die Zustellung erfolgt in einem Umkreis von höchstens 6 Kilometern durch Boten (zum Beispiel Rotes Kreuz oder Sozialdienste) oder über den Postweg. Fragen Sie bei Bedarf in Ihrer Apotheke nach (33).



Das Bundesamt für Sicherheit im Gesundheitswesen (BASG) bietet eine Liste mit häufig gestellten Fragen zum Thema Medikamenteneinkauf bei Online-Apotheken an, www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin, Link 51



ADRESSEN

ALLGEMEINE INFORMATION UND BERATUNG

Arbeiterkammer (AK), Konsumentenschutz

Prinz Eugen Straße 20-22, 1040 Wien

Tel. 01 50 165

E-Mail: mailbox@akwien.at

www.arbeiterkammer.at

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz

Stubenring 1, 1010 Wien

Telefon: 01 711 00-0

E-Mail: post@sozialministerium.at

www.sozialministerium.at

Netzwerk der österreichischen Frauengesundheitszentren

www.frauengesundheit.at

Dachverband der Sozialversicherungsträger

Kundmanngasse 21, 1030 Wien

Tel.: 01 711 32 0

E-Mail: PosteingangAllgemein@sozialversicherung.at

www.sozialversicherung.at

Ombudsstellen der Sozialversicherungen

Ombudsleute sind eine zentrale Anlaufstelle für Ihre Anliegen, Anregungen, Beschwerden und Ihr Lob. Sie sind bemüht, Missverständnisse aufzuklären und Konflikte zu lösen, welche zuvor in den zuständigen Abteilungen, Außenstellen und eigenen Einrichtungen nicht zufriedenstellend gelöst werden konnten. Sie prüfen neutral und objektiv, welche Ansprüche den Versicherten nach geltendem Recht zustehen. Im Rahmen ihrer Vermittlungstätigkeit klärt die Ombudsstelle den jeweiligen Sachverhalt, räumt Missverständnisse aus und wirkt auf faire Konfliktlösungen hin.

www.sozialversicherung.at/ombudsstellen

Informationen über Selbsthilfegruppen

Links zu bundesweit tätigen Selbsthilfegruppen sowie zu Selbsthilfeunterstützungsstellen in den Bundesländern:

ÖKUSS – Österreichische Kompetenz- und Servicestelle für Selbsthilfe

Biberstraße 20, 1010 Wien

E-Mail: oeauss@goeg.at

Tel.: 01 89 504 00-738

www.oeauss.at

QUELLEN

- (1) Sänger, Sylvia u.a. (2006), Manual Patienteninformation – Empfehlungen zur Erstellung evidenzbasierter Patienteninformationen, Schriftenreihe des Ärztlichen Zentrums für Qualität in der Medizin (ÄZQ), Band 25, www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/schriftenreihe/schriftenreihe25.pdf.
- (2) Deutsches Netzwerk Evidenzbasierte Medizin. Gute Praxis Gesundheitsinformation. Berlin: 2015.
https://www.ebm-netzwerk.de/de/medien/pdf/gpgi_2_20160721.pdf
- (3) Lühnen J, Albrecht M, Mühlhauser I, Steckelberg A. Leitlinie evidenzbasierte Gesundheitsinformation. Hamburg 2017; www.leitlinie-gesundheitsinformation.de
- (4) Gute Gesundheitsinformation Österreich. 15 Qualitätskriterien für zielgruppenorientierte, evidenzbasierte Broschüren, Videos, Websites und Apps. Herausgegeben von Bundesministerium für Gesundheit und Frauen (BMGF) und österreichischer Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK), November 2017. Verfasst von Frauengesundheitszentrum und ÖPGK. Basiert auf der Guten Praxis Gesundheitsinformation des Deutschen Netzwerks für Evidenzbasierte Medizin. www.frauengesundheitszentrum.eu/qualitaeskriterien-die-gute-gesundheitsinformation-oesterreich
- (5) Techniker Krankenkasse (2018), Gesundheitsinformationen finden und bewerten, S.23, Hamburg, nach: Institut für Qualität und Transparenz von Gesundheitsinformationen (2015): Gesundheitsinformationen aus dem Internet. <http://www.iqtg.de/cms/index.asp?inst=iqtg&snr=11034>
- (6) Fischer, Gisela (2006), Die Sicht von Arzt und Patient, in: Deutsche Medizinische Wochenschrift, Jg. 131, Heft S1, S. 8 –11.
- (7) Sawicki, Peter T. (2006), Patientenrelevante Endpunkte – Stand der Diskussion im Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG), in: Deutsche Medizinische Wochenschrift, Jg.131, Heft S1, S.16 – 20.
- (8) Saif S. Rathore, M.P.H., Yongfei Wang, M.S., and Harlan M. Krumholz, M.D. (2002), Sex-Based Differences in the Effect of Digoxin for the Treatment of Heart Failure, New England Journal of Medicine, 347: S. 1403-1411
- (9) Langemak, Shari (2009), Wie gesunder Lebensstil vor Krankheiten schützt, in: Die Welt, 11.08.2009, www.welt.de/welt_print/wissen/article4297107/Wie-gesunder-Lebensstil-vor-Krankheiten-schuetzt.html.
- (10) Fitzpatrick-Lewis, Donna u.a. (2011), Breast Cancer Screening. Hamilton, Ontario, Canada: McMaster University, Canadian Task Force, www.canadiantaskforce.ca/wp-content/uploads/2011/11/2011-breast-cancer-systematic-review-en.pdf
- (11) Gemeinsamer Bundesausschuss (Hrsg.): Mammographie-Screening. Eine Entscheidungshilfe. Programm zur Früherkennung von Brustkrebs für Frauen zwischen 50 und 69 Jahren. 2017

- (12) Steckelberg, Anke u.a. (2005), Kriterien für evidenzbasierte Patienteninformationen, in: Zeitschrift für ärztliche Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen, Jg. 99, S. 343 – 351.
- (13) Gigerenzer, Gerd; Edwards, Adrian (2003), Simple tools for understanding risks: from innumeracy to insight, in: British Medical Journal, Vol. 327, S. 741 – 744.
- (14) Härter, Martin u.a. (2005), Gemeinsam entscheiden – erfolgreich behandeln: Neue Wege für Ärzte und Patienten im Gesundheitswesen, Köln, Deutscher Ärzte-Verlag.
- (15) Geuter, Gunnar (2006), Partizipative Entscheidungsfindung: Der Patient als Co-Therapeut, in: Gesundheitsökonomie & Qualitätsmanagement, Jg. 11, S. 274 – 278.
- (16) Klempere, David; Lang, Britta (2006), Das Gespräch mit dem Arzt: So nehmen Sie am meisten für sich mit, in: STERN, 12.01.2006, www.machen-sie-sich-schlau.de/stern.html.
- (17) Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) (Hrsg.) (2008), Woran erkennt man eine gute Arztpraxis? Checkliste für Patientinnen und Patienten, ÄZQ-Schriftenreihe Band 34, www.arztcheckliste.de.
- (18) Mossialos, Elias; Lear, Julia; Ladurner, Joy (2008), Quality in health care systems – with an emphasis on policy options for Austria, Chapter 3: Policy options for quality of care in Austria, LSE Health.
- (19) Gerlach, Ferdinand G. (2001), Qualitätsförderung in Praxis und Klinik: Eine Chance für die Medizin, Stuttgart, Thieme.
- (20) § 133 (2) ASVG (Allgemeines Sozialversicherungsgesetz), Umfang der Krankenbehandlung, www.jusline.at/133._Umfang_der_Krankenbehandlung_ASVG.html.
- (21) Vgl. Kopetzki, Christian (2003), Rechtsgutachten zur Zulässigkeit des Verbots „privatärztlicher“ Behandlungen im ärztlichen Gesamtvertrag bzw. in „Negativlisten“ der Vertragspartner, Dachverband der österreichischen Ärzte für Allgemeinmedizin, S 10ff, www.ganzheitsmed.at/rechtsgutachten.htm.
- (22) § 19 (1) Qualitätssicherungsverordnung 2012, Patientenkommunikation und Patientenaufklärung, www.aerztekammer.at/documents/10431/19070/Qualit%C3%A4tssicherungsverordnung_2012_konsolidierteFassung.pdf.
- (23) Patientencharta (Artikel 16), Recht auf Selbstbestimmung und Information, www.gesundheit.gv.at/Portal.Node/ghp/public/content/patientenrechte_patientencharta.html.

- (24) Voglmair, Christoph (2011), Gewerbe in der Ordination. In: Info für Ärzte, www.infofueraerzte.at/index.php/2011/04/gewerbe-in-der-ordination-2/
- (25) Wallner, Felix (2011), Handbuch Ärztliches Berufsrecht, S. 115 ff., Wien, LexisNexis.
- (26) Bundesgesetz über die Durchführung von ästhetischen Behandlungen und Operationen (ÄsthOpG), www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20007939
- (27) Bundesärztekammer und Kassenärztliche Vereinigung (2009), Selbst zahlen? Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) – ein Ratgeber für Patientinnen und Patienten, www.igel-check.de.
- (28) §16 AMG (Arzneimittelgesetz), Gebrauchsinformation, www.jusline.at/16._Gebrauchsinformation_AMG.html.
- (29) Österreichische Apothekenkammer, Gebrauchsanweisungen (früher Beipackzettel) positiv lesen, www.apotheker.or.at/internet/oeak/O/ONewsPresse.nsf/e02b9cd11265691ec1256a7d005209ee/3a7020826a5635dbc125765600273f3a?OpenDocument
- (30) § 75 AMG (Arzneimittelgesetz), Meldepflicht, www.ris.bka.gv.at/NormDokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10010441&FassungVom=2018-12-05&Artikel=&Paragraf=75&Anlage=&Uebergangsrecht=
- (31) Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz: Sicherer Arzneimittelkauf im Internet. www.sozialministerium.at/site/Gesundheit/Medizin_und_Berufe/Medizin/Arzneimittel/Arzneimittelsicherheit
- (32) Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz: FAQ Online-Apotheken-Medikamenteneinkauf. www.sozialministerium.at/site/Gesundheit/Medizin_und_Berufe/Medizin/Arzneimittel/Arzneimittelsicherheit/FAQ_Online_Apotheken_Medikamenteneinkauf
- (33) § 8a Apothekengesetz, Apothekeneigene Zustelleinrichtungen, www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10010169

IMPRESSUM

Kompetent als Patientin und Patient

Herausgeber: Dachverband der Sozialversicherungsträger,
Kundmanngasse 21, 1030 Wien

4. Auflage, Jänner 2021, 13.200 Stück, nächste Überarbeitung geplant 2023.

©Dachverband der Sozialversicherungsträger. Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung und Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit vorheriger schriftlicher Genehmigung gestattet.

Bezugsadresse: Dachverband der Sozialversicherungsträger, Kundmanngasse 21,
1030 Wien

Download : www.sozialversicherung.at/kompetentalspatientin

Mit freundlicher Genehmigung des Herausgebers der deutschen Ausgabe:

Techniker Krankenkasse, 22291 Hamburg, Internet: www.tk.de;

Stabsstelle Strategisches Vertrags- und Versorgungsmanagement;

Dr. Hartmut Günther (verantwortlich)



DEUTSCHE AUSGABE:

Dipl.-Gesundheitsökonom Thomas Nebling, TK-Experte für Patientenkompetenzen. Redaktion: Anne Frobeen, 2010.

Wissenschaftliche Beratung: Fachbereich Patienteninformation und -beteiligung im Deutschen Netzwerk Evidenzbasierte Medizin e.V.

ÖSTERREICHISCHE AUSGABE:

Frauengesundheitszentrum, Joanneumring 3, 8010 Graz, Tel. 0 31 6 83 79 98,

frauen.gesundheit@fgz.co.at, www.frauengesundheitszentrum.eu

Redaktion: Sylvia Groth, Medizinsoziologin, Felice Gallé, Kommunikationswissenschaftlerin

Aktualisierung 2018 und Dezember 2020: Ulla Sladek;

Mitarbeit: Marlene Schader

Grafische Gestaltung und Fotos: Rita Obergeschwandner

Piktogramme: the Noun Project, compass designed by Alessandro Suraci from the Noun Project

Den Fachexpert*innen und den Nutzer*innen, die im Beirat an der ersten Ausgabe der Broschüre mitgearbeitet haben, danken wir herzlich.

Fachbeirat

Dr. Thomas Amegah, MAS (ÖGD) MPH; Amt der Steiermärkischen Landesregierung

Dr.in Barbara Degn; Österreichische Gesellschaft für Allgemeinmedizin

Dr. Gottfried Endel; Dachverband der Sozialversicherungsträger

Dr. Johannes Gregoritsch; Dachverband der Sozialversicherungsträger

Mag.^a Johanna Grössinger; Gesundheitskasse Gebietskrankenkasse Salzburg

Mag. Stephan Fousek; Gesundheit Österreich GmbH (GÖG)

Mag.^a Karin Haas; Gesundheitskasse Gebietskrankenkasse Oberösterreich

Dr.ⁱⁿ Maria Kletecka-Pulker; Plattform Patientensicherheit

Mag.^a Rita Maria Offenberger; Ärztekammer für Österreich

Mag. Michael Prunbauer; Patienten- und Pflegeanwaltschaft Niederösterreich

Mag. Johannes Rampler; ARGE Selbsthilfe Österreich

a.o. Univ. Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Éva Rásky MME, MSc; Medizinische Universität Graz

Mag.^a Dr.ⁱⁿ Maria Reiffenstein; Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Konsumentenschutz

Dr.ⁱⁿ Astrid Schölzky; Dachverband der Sozialversicherungsträger

Leopold Steinbauer; Sozialversicheranstalt der Selbstständigen

Jutta Repl; Bundesarbeiterkammer

DGKS Brigitte Tschernko; Amt der Steiermärkischen Landesregierung

Nutzer*innenbeirat

Isolde Gaisch

Günther Gruber

Franka Machazek

Alen Tmušić

Katharina Vučsak

DIⁱⁿ Jasmin Weninger

