



Patienten- und Pflege- angelegenheiten von A bis Z

Handreichungen für Betroffene
und Angehörige in Bayern



Haftungsausschluss

Die Informationen dieser Broschüre wurden nach bestem Wissen und Gewissen erarbeitet und geprüft. Trotzdem kann für die Aktualität, Richtigkeit, Vollständigkeit oder Qualität der gemachten Angaben keine Haftung übernommen werden.

Für die Inhalte der in dieser Broschüre genannten Webseiten sind die jeweiligen Betreiber verantwortlich.

Diese Broschüre ersetzt keine medizinische oder juristische Beratung im Einzelfall.

Patienten- und Pflege- angelegenheiten von A bis Z

Handreichungen für Betroffene und
Angehörige in Bayern

Herausgeber:
Patienten- und Pflegebeauftragter
der Bayerischen Staatsregierung

Grußwort



Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Ratsuchende,

unser Gesundheits- und Pflegesystem ist äußerst komplex! Mein Ziel als Patienten- und Pflegebeauftragter der Bayerischen Staatsregierung ist es daher, dass sich unsere Bürgerinnen und Bürger in diesem System besser zurechtfinden und über ihre Rechte als Patientin oder Patient, Pflegebedürftiger oder Angehöriger Bescheid wissen. In meinem Amt als Patienten- und Pflegebeauftragter merke ich deutlich, dass die Nachfrage nach Unterstützung groß ist. Daher soll diese Broschüre einen Beitrag für mehr Gesundheitskompetenz leisten.

Gesundheitskompetenz ist eine Form der Bildung und Grundlage für eine gesunde Lebensweise. Es geht um die Fähigkeit, Gesundheitsinformationen erst einmal aufzufinden, sie dann auch zu verstehen und schlussendlich anzuwenden. Obendrein stärkt Gesundheitskompetenz die Mündigkeit der Betroffenen und hilft, die Orientierung am Menschen in unserem Gesundheits- und Pflegesystem weiter zu stärken.

Meiner Überzeugung nach braucht unsere Gesellschaft noch mehr Gesundheitskompetenz! Wobei diese Forderung insofern paradox ist, weil wir im digitalen Zeitalter so viel Information haben wie noch nie. Doch gerade diese Informationsflut stellt den Einzelnen oft vor große Schwierigkeiten. Wo finde ich überhaupt qualitätsgesicherte Informationen und wo finde ich seriöse Ansprechpartner? Wie finde ich mich im „Dschungel“ unseres Gesundheits- und Pflegesystems zurecht?

Als Patienten- und Pflegebeauftragter der Bayerischen Staatsregierung liegt mir das gesundheitliche Wohl aller Patientinnen und Patienten sowie pflegebedürftiger Menschen sehr am Herzen. Themen, die von Bürgerinnen und Bürgern im Laufe der Zeit an mich herangetragen wurden, sind daher in dieser Broschüre aufgeführt – alphabetisch sortiert von A bis Z. Als Leserin oder Leser finden Sie zu jedem Begriff das *Wichtigste auf einen Blick* sowie Anschriften für *Rat und Hilfe* – weiterführende Adressen also, bei denen man sich kompetent beraten lassen kann. Ein ausführliches Verzeichnis enthält außerdem sämtliche Postanschriften und Webadressen.

Es würde mich freuen, wenn Ihnen diese gesammelten Informationen weiterhelfen. Ich wünsche Ihnen also eine informative Lektüre und – Gesundheitskompetenz!

Es grüßt Sie herzlich

Ihr



Prof. (Univ. Lima) Dr. Peter Bauer MdL

Patienten- und Pflegebeauftragter der Bayerischen Staatsregierung

Inhaltsverzeichnis

A

Abrechnung	16
Ärztinnen und Ärzte	18
AIDS	20
Akteneinsicht	22
Altersmedizin	23
Alzheimer	23
Angebote zur Unterstützung im Alltag	24
Apotheke.	26
Arzneimittel.	28
Aufsicht über Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen.	31
Aufsicht über Krankenversicherung	33
Ausbildung Pflege.	35
Auskunft	35

B

Behandlung, ambulante	36
Behandlung, stationäre	37
Behandlungsfehler	38
Behandlungsvertrag	40
Behinderung	41
Beiträge	43
Beratung im Pflegefall.	44
Beratungsangebote zu ausgewählten Krankheiten	44
Bereitschaftsdienst, ärztlicher.	45
Beschwerden über Kliniken	47
Beschwerden über (Zahn-)Ärztinnen oder (Zahn-)Ärzte	48
Beschwerdemanagement.	48
Betäubungsmittel (BtM)	49
Betreuung, gesetzliche	50

Betreuungs- und Entlastungsleistungen	52
Beweislastverteilung im Arzthaftungsprozess	54
Blutspende	57

C

Compliance	59
Corona	61

D

Datenschutz	63
Demenz	64
Depression	66
Diabetes	68

E

Entlassung aus stationärer Behandlung	70
---	----

F

Fachärztin und Facharzt	72
Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern	74
Fachstellen für pflegende Angehörige	75
Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA)	77
Fahrtkosten	79
Familienpflegezeit	81
Festbeträge für Arzneimittel	83

Fixierung	84
Freiheitsentziehende Maßnahmen	84
Früherkennung von Krankheiten	86

G

Gendermedizin (geschlechtsspezifische oder geschlechtersensible Medizin)	87
Geriatric	88
Gesundheitsamt	90
Gesundheitsdaten	91
Gesundheitsförderung, Krankheitsverhütung	91
Gesundheitskarte, elektronische (eGK)	92
Gesundheitsvorsorge	93
Gewalt in der Pflege	94
Giftnotruf	96

H

Hausarztzentrierte Versorgung	97
Haushaltshilfe	98
Häusliche (Kranken-)Pflege	100
Hebammen und Entbindungspfleger	102
Heilmittel	104
Heimaufsicht	104
Hilfe zur Pflege	105
Hilfsmittel – Medizinische Hilfsmittel und Pflegehilfsmittel	106
HIV	107
Hospiz	108
Hygiene	110

I

Impfung	112
Impfschaden	114
Infektionsschutz	116
Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)	117

K

Kinderwunsch	119
Kostenerstattung	121
Krankengeld	122
Krankenversicherung, freiwillige	124
Krankenversicherung, gesetzliche	125
Krankenversicherung, private	127
Krankenhaus	129
Krankheit	131
Krebs	133
Krisendienste Bayern	135
Kuren	136
Kurzzeitpflege	137

L

Landespflegegeld	139
Leistungen der Sozialversicherung	140
Leistungserbringer	141
Lieferengpass	142

M

Mediation	143
Medikamente	143
Medizin	143
Menschen mit Behinderung	144
Migration – Mehrsprachiges Beratungsangebot	146
Misstand	148

N

Nachsorge	148
Nachtpflege	150
Nahrungsergänzungsmittel	151
Nebenwirkungen	152
Notaufnahme	152
Notruf	153

O

Obdachlosigkeit	155
Ombudsstellen	156
Operation	157
Organspende, Organspenderausweis	158

P

Palliativversorgung	160
Patientenakte, elektronische	161
Patientenberatung	163
Patientenfürsprecher	165

Patientenrechte	166
Patientenschulung	168
Patientenquittung	170
Patientenverfügung	172
Pflege	174
Pflege, ambulante	176
Tagespflege	178
Pflege, stationäre	180
Pflegeberatung	182
Pflegefehler	184
Pflegeheimkosten	186
Pflegende Angehörige	188
Pflege, Gewalt in der	190
Pflege, häusliche (Kranken-)Pflege	190
Pflegegrad	191
Pflegehilfsmittel	192
Pflegekraft	193
Pflegegeld	195
Pflegeleistung	197
Pflege-SOS Bayern	199
Pflegestützpunkte	200
Pflegeversicherung, gesetzliche bzw. soziale	201
Pflegeversicherung, private	203
Pflegezeit	205
Podologie	207
Prävention	209
Psychosoziale Beratung	211
Psychische Gesundheit	213
Prothesen	215

Q

Qualität	216
Quarantäne	217

R

Rabattverträge	219
Rehabilitation	220
Rechnungen	222
Rechtsaufsicht	223
Rechtsberatung	224
Rente für pflegende Angehörige	225

S

Sachleistung	226
Schiedsstellen	226
Schlichtungsstellen	227
Schulungen	229
Schwangerschaft	231
Schwerbehinderung	233
Seelsorge	235
Selbsthilfe	237
Seltene Erkrankungen (Orphan diseases)	239
Seniorinnen und Senioren	242
Sozialleistungen	244
Sozialrecht	246
„Suche nach ...“	248
Sucht	250
Suizid und suizidales Verhalten	252

T

Tarif	254
Telemedizin	256
Termine beim Arzt	258
Therapie	259
Trauer	260

U

Umweltmedizin	261
Untersuchung, medizinische/ärztliche	263
Unterstützung im Alltag, Angebote zur	264

V

Verhinderungspflege	265
Versicherung	266
Vorsorge	266
Vorsorgevollmacht	267

W

Wahlleistungen	269
Wohngemeinschaften	270

Z

Zahnarztbehandlung	273
Zahngesundheit	275
Zusatzbeitrag	277
Zusatzversicherung	278
Zuzahlungen	279
Zweitmeinung	280
Adressverzeichnis	282

Abrechnung

→ Rechnung → Patientenquittung → Tarif

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Gesetzlich versicherte** Patientinnen und Patienten legen beim Arzt oder im Krankenhaus ihre elektronische Gesundheitskarte (eGK) vor. Mit dieser werden die Leistungen des Arztes oder des Krankenhauses abgerechnet. Dies geschieht im Hintergrund. Sie als Patient erhalten **keine** Rechnung. Dieser Modus nennt sich Sachleistungsprinzip. Wenn Sie Einblick in Ihre Rechnung wünschen, haben Sie Anspruch auf eine **Patientenquittung**. Diese wird meist kostenlos ausgestellt. Beim Krankenhaus besteht die Besonderheit, dass Sie den Nachweis bis spätestens zwei Wochen nach Ihrer Entlassung anfordern müssen.
- Wenn Sie als **privat versicherte** Patientin oder privat versicherter Patient beim Arzt oder im Krankenhaus behandelt wurden, bezahlen Sie Ihre Rechnung direkt an den Arzt bzw. an das Krankenhaus. Den erstattungsfähigen Anteil Ihrer Gesamtrechnung überweist Ihnen Ihre private Krankenversicherung zurück. Die Höhe der Erstattung ist davon abhängig, welchen Tarif und welche Bedingungen für die Erstattung von Leistungen Sie beim Abschluss Ihrer Versicherung gewählt haben.
- Sind Sie **pflegebedürftig** und benötigen Sie Unterstützung durch einen **ambulanten Pflegedienst**, wird Ihnen der Pflegedienst das Abrechnungsverfahren für seine Unterstützungsleistungen erklären. Anschließend erhalten Sie einen Kostenvoranschlag für ein auf Sie zugeschnittenes Leistungsangebot. Im Kostenvoranschlag wird eindeutig erklärt, ob die bewilligten Mittel der Pflegekasse ausreichen, um die für Sie notwendigen Unterstützungsleistungen zu bezahlen. Wenn nicht, müssen Sie die Leistungen eventuell aus eigenen Mitteln bezahlen. Schließen Sie Ihren Pflegevertrag bitte schriftlich ab und achten Sie darauf, dass die Leistungen für Ihre Unterstützung sowie die Kosten genau erläutert und geregelt sind!
- Sind Sie **pflegebedürftig** und leben in einem **Pflegeheim**, enthält Ihre Rechnung mehrere Leistungsbausteine. Dies sind vor allem die Pflegekosten, die Kosten für Ihre Unterkunft und Ihre Verpflegung sowie sogenannte Investitionskosten, die für den Betrieb des Pflegeheims und

seiner Gebäude anfallen. Gelegentlich werden weitere Zuschläge erhoben. So beteiligen viele **Pflegeheime** ihre Bewohnerinnen und Bewohner an den **Kosten** der Ausbildung. Wenn Sie einen Pflegegrad haben, verringern sich die Pflegeheimkosten um die Leistungen, die die Pflegeversicherung trägt.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Persönliche Fragen zur Abrechnung sollten Sie in erster Linie mit dem jeweiligen Rechnungssteller abklären. Ihre Ärztin oder Ihr Arzt, die Abrechnungsstelle des Krankenhauses, Ihre Krankenkasse oder die Pflegeversicherung sowie der ambulante Pflegedienst bzw. die Pflegeeinrichtung sind Ihre Hauptansprechpartner und unterstützen Sie gerne.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerische Landesärztekammer (BLÄK)

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebetroffene Menschen e.V. (BIVA-Pflegeschutzbund)

Fachstellen für pflegende Angehörige

Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB)

Pflegestützpunkte in Bayern

Zentrale Abrechnungsstelle für den Rettungsdienst Bayern GmbH (ZAST)

Ärztinnen und Ärzte

- Patientenrechte → Bereitschaftsdienst, ärztlicher
- Hausarztzentrierte Versorgung
- Untersuchung, medizinische/ärztliche

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Ärztinnen und Ärzte sind Ihre wichtigsten Ansprechpartner zu allen Fragen rund um Ihre Gesundheit.
- Bei jedem Arztbesuch haben Sie das Recht, von der Medizinerin oder dem Mediziner **persönlich, verständlich und umfassend** über Ihre Befunde und die unterschiedlichen Therapiemöglichkeiten aufgeklärt zu werden. Zum Aufklärungsgespräch zählen auch mögliche Konsequenzen, Aussichten und eventuelle Nebenwirkungen Ihrer Behandlung sowie verschriebener Arzneimittel.
- Sobald eine Ärztin oder ein Arzt die Behandlung aufnehmen, haben Sie als Patientin oder Patient Rechte, die auf dem sogenannten **Behandlungsvertrag** beruhen. Dazu gehört auch, dass jede ärztliche Behandlung dokumentiert werden muss.
- Mit dem **Patientenrechtegesetz** wurden Ihre Rechte als Patientin oder Patient unter anderem im **Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB)** geregelt.
- Als Patientin oder Patient steht Ihnen grundsätzlich **freie Arztwahl** zu.
- Zugelassene Vertragsärzte oder Krankenhäuser wiederum haben das Recht, Ihre Behandlung abzulehnen, falls sie beispielsweise durch Kapazitätsengpässe keine weiteren Patienten aufnehmen können. Eine Ausnahme bilden medizinische Notfälle. **Im Notfall** darf keiner Patientin und keinem Patienten die Behandlung versagt werden.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Auskunft und Unterstützung bei der **Suche nach Haus- und Fachärzten** erhalten Sie über die Patientenfildone der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB). Auch die Bayerische Landesärztekammer bietet auf ihren Internetseiten eine Online-Arzt-Suche an.

Außerdem unterstützt Sie die **Terminservicestelle** der KVB bei der Terminvereinbarung mit einem Facharzt, einem Hausarzt oder einem Kinder- und Jugendarzt.

Wollen Sie sich **über eine Ärztin oder einen Arzt beschweren**, empfiehlt sich zunächst der Versuch eines klärenden Gesprächs zwischen Ihnen und der Ärztin oder dem Arzt. Sollte dieses Gespräch nicht weiterführen oder möchten Sie sich über ärztliches Verhalten beschweren, wenden Sie sich an den regionalen **Ärztlichen Kreis- bzw. Bezirksverband**.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerische Landesärztekammer (BLÄK)

Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB)



AIDS

→ Psychosoziale Beratung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Wer an AIDS (**A**cquired **I**mmune **D**eficiency **S**yndrome; deutsch: Erworbenes Abwehrschwäche-Syndrom) erkrankt, hat sich zuvor mit dem **H**umanen **I**mmundefizienz-**V**irus (HIV) infiziert. AIDS ist daher eine erworbene Immunschwächekrankheit, die bei einer unbehandelten HIV-Infektion ausbrechen kann.
- Wird eine HIV-Infektion nicht medikamentös behandelt, befallen die Viren vor allem bestimmte Zellen **des Immunsystems**, die für die Abwehr von Infektionen zuständig sind. Der Körper kann eindringende Krankheitserreger wie Bakterien, Pilze oder Viren nicht wirksam bekämpfen. Im schlimmsten Fall entwickeln sich aus einer unbehandelten HIV-Infektion lebensbedrohliche Erkrankungen – etwa sehr schwere Lungenentzündungen.
- Die HIV-Infektion ist **bei frühzeitiger Erkennung** sehr gut zu behandeln. Hochwirksame Medikamente unterdrücken die Vermehrung des Virus und **verhindern den Ausbruch von AIDS**. Menschen mit HIV in regelmäßiger ärztlicher Behandlung können fast unbeeinträchtigt leben. Entscheidend ist die möglichst frühe Diagnose mittels eines HIV-Tests.
- Häufigster Übertragungsweg sind **ungeschützte Sexualkontakte**. Bei der gemeinsamen Verwendung von Injektionsutensilien, z.B. bei Drogengebrauch, oder durch Schnitt- oder Stichverletzungen an **verunreinigten Instrumenten** bei medizinischem Personal sind Übertragungen ebenfalls möglich.
- Wenn Sie HIV-positiv oder an AIDS erkrankt sind, entscheiden Sie selbst, wen Sie über Ihre Infektion oder Ihre Erkrankung informieren. Legen Sie Ihre Behandlung in die Hände von **Schwerpunktärztinnen und -ärzten** oder **HIV-Ambulanzen**, denn diese sind auf HIV spezialisiert. Zudem ist es auch in Ihrem Interesse wichtig, alle behandelnden Ärztinnen und Ärzte zu informieren, damit diese Ihre Symptome einordnen können. Wissen Ihre Ärztinnen und Ärzte von Ihrer Infektion oder Erkrankung, können sie Sie bestmöglich therapieren.

- Die Kontaktstelle **„HIV-bezogene Diskriminierung“** der Deutschen AIDS-Hilfe sowie die bayerischen AIDS-Beratungsstellen bieten Hilfe und Unterstützung, wenn Sie aufgrund Ihrer HIV-Infektion oder Ihrer AIDS-Erkrankung diskriminiert wurden oder werden – ob im Krankenhaus, in der ambulanten Behandlung, am Arbeitsplatz oder bei Behörden und Institutionen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Für HIV-Infizierte und an AIDS Erkrankte, für deren Angehörige, Partnerinnen und Partner sowie alle Personen, die Fragen zu HIV und AIDS haben, stehen die bayerischen Gesundheitsämter, die psychosozialen AIDS-Beratungsstellen sowie die Beratungsstellen der Deutschen AIDS-Hilfe zur Verfügung. Die auf Wunsch anonyme, kostenlose Beratung erfolgt online, telefonisch oder persönlich. Einen anonymen HIV-Antikörpertest bieten alle Gesundheitsämter kostenlos und unbürokratisch an. Im BayernPortal (www.freistaat.bayern.de) finden Sie die Kontaktdaten der bayerischen Gesundheitsämter.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Antidiskriminierungsstelle des Bundes

Bayerisches Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit (LGL)

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGp)

Bayerisches Zentrum für Prävention und Gesundheitsförderung im Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit (ZPG)

Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)

Deutsche AIDS-Hilfe e.V.

Landeszentrale für Gesundheit in Bayern e.V. (LZG)

Sozial-Fibel – Lexikon über soziale Hilfen, Leistungen und Rechte

Akteneinsicht

→ Patientenakte, elektronische → Patientenrechte

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Patientinnen oder Patienten haben ein **Einsichtsrecht** in alle sie betreffenden Patientenakten.
- Sie können zudem **Kopien** ihrer Patientenakte verlangen, müssen jedoch in der Regel die Kosten für die Kopien tragen.
- Eine Ablehnung Ihres Rechts auf Einsichtnahme muss begründet werden. So sind Ausnahmen etwa dann zulässig, wenn gewichtige therapeutische Gründe gegen die Einsichtnahme der Patientin oder des Patienten sprechen. Subjektive Einschätzungen, die in den Akten hinterlegt sind, dürfen **geschwärzt** werden.
- Sind eine Patientin oder ein Patient verstorben, so haben die Erben und nächsten Angehörigen unter bestimmten Voraussetzungen Einsichtsrecht in die Patientenakte. Dieses Einsichtsrecht kann aber mit der ärztlichen Schweigepflicht kollidieren, die über den Tod des Patienten hinaus Gültigkeit hat.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Um Akteneinsicht zu erlangen, wenden Sie sich an die zuletzt betreuende Ärztin oder den Arzt. Ein Antrag auf Gewährung der Akteneinsicht ist nicht notwendig. Wird die Akteneinsicht verweigert, kann eine klärende Aussprache meist viel bewegen. Wird keine Klärung erzielt, erhalten Sie bei Ihrer Krankenversicherung, der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB) oder der bayerischen Landesärztekammer Unterstützung.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerische Landesärztekammer (BLÄK)

Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB)

Sozialverband VdK Bayern e.V. (VdK)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Altersmedizin

→ Geriatrie

A

Alzheimer

→ Demenz



Angebote zur Unterstützung im Alltag

→ Pflege → Betreuungs- und Entlastungsleistungen
→ Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern → Pflegegrad

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Alle Pflegebedürftigen der anerkannten Pflegegrade 1 bis 5 haben bei ambulanter Pflege zu Hause Anspruch auf **Entlastungsleistungen**. Der Entlastungsbetrag in Höhe von derzeit (Mai 2022) 125 Euro monatlich wird zusätzlich zu den übrigen Leistungen der Pflegeversicherung gezahlt. Der Betrag dient der Entlastung der Pflegebedürftigen durch „**Angebote zur Unterstützung im Alltag**“ sowie der Entlastung der Pflegenden.
- **Angebote zur Unterstützung im Alltag** bei der Pflege zu Hause unterteilen sich in drei Bereiche:
 - › Betreuungsangebote
 - › Angebote zur Entlastung im Alltag
 - › Angebote zur Entlastung von Pflegenden
- Sie sind selbst dafür verantwortlich, alle entlastenden Leistungen in Form von **Rechnungen oder Quittungen** mit Ihren Leistungspartnern abzurechnen. Die Pflegekasse akzeptiert ausschließlich belegbare, tatsächlich erbrachte Unterstützungsleistungen und erstattet diese nach dem Kostenerstattungsprinzip. Die Einreichung der Belege bei der Pflegekasse gilt als Antragstellung für deren Erstattung.
- Klären Sie bitte **vor** der Inanspruchnahme einer Leistung immer mit der Pflegekasse ab, welche Dienstleister zugelassen sind. Nur die Kosten anerkannter Anbieter werden erstattet.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Wichtigster Ansprechpartner bei Fragen zu Angeboten zur Unterstützung im Alltag ist Ihre Pflegeversicherung.

Bayerisches Landesamt für Pflege (LfP)

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

BayernPortal

Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Fachstellen für pflegende Angehörige

Pflegestützpunkte in Bayern

Hier finden Sie weitere Informationen:

Verbraucherzentrale Bayern e.V.



Apotheke

→ Arzneimittel → Nebenwirkungen → Hilfsmittel – Medizinische Hilfsmittel und Pflegehilfsmittel → Rabattverträge

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Zu den Kernaufgaben der Apotheke zählt die Abgabe von Arzneimitteln und apothekenpflichtigen Medizinprodukten.
- Apotheken sind für Patientinnen und Patienten zudem vertrauenswürdige Informationsquellen zu Fragen rund um die Gesundheit und das Wohlbefinden. Apotheken sind zur **Beratung** verpflichtet. Wichtige Themenfelder sind insbesondere die Wirkungen und Nebenwirkungen von Arzneimitteln sowie eventuelle Lieferengpässe.
- Die **Preise** für verschreibungspflichtige Medikamente sind vorgegeben. Bei rezeptfreien Arzneimitteln und Medizinprodukten dürfen Apotheken ihre Preise frei gestalten.
- Viele Apotheken bieten ihren Kundinnen und Kunden teils kostenpflichtige zusätzliche **Serviceleistungen** an – so etwa Blutdruckmessungen oder die Bestimmung des Blutzuckerspiegels, Impfberatungen oder den Verleih von Hilfsmitteln.
- Viele Apotheken unterhalten einen **Lieferdienst**, der bestellte Medikamente direkt nach Hause liefert.
- Außerhalb der herkömmlichen Öffnungszeiten greift an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr das flächendeckende Versorgungsnetz der Apotheken-**Notdienste**. Neben Tageszeitungen und dem Internet informiert die **Bayerische Landesapothekerkammer** (www.blak.de) über die nächstliegende Apotheke mit Notdienst.
- Vorteile der Vor-Ort-Apotheken gegenüber **Versandapotheken** sind die Wohnortnähe und die individuelle Kundenberatung. Deutsche Versandapotheken unterliegen den gleichen Gesetzen wie Vor-Ort-Apotheken. Seriöse Internet-Apotheken erkennen Sie am europaweit einheitlichen Sicherheitslogo.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Jede Apotheke berät Sie zu Fragen rund um Medikamente und deren Wirkungsweisen bzw. Nebenwirkungen. Auf den Internetseiten des Bundesinstituts für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM) finden Sie zudem ein Register aller deutschen Versandapotheken.

aponet.de –
Das offizielle Gesundheitsportal der deutschen ApothekerInnen

Bayerische Landesapothekerkammer (BLAK)

Bayerischer Apothekerverband e.V.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM)

gematik GmbH



Arzneimittel

→ Apotheke → Nebenwirkungen → Festbeträge für Arzneimittel → Rabattverträge → Zuzahlungen

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Als Patientin oder Patient verbinden Sie mit der Einnahme eines Arzneimittels die Erwartung, gesund zu werden oder gesund zu bleiben. Die gesetzliche Definition von Arzneimitteln ist im **Arzneimittelgesetz** verankert. Es bildet die **rechtliche Grundlage** für die **Herstellung**, die Zulassung und den **Handel mit Arzneimitteln** sowie für deren **Überwachung**.
- Verspüren Sie nach der Einnahme eines Arzneimittels unerwartete **Nebenwirkungen**, suchen Sie zum Schutz Ihrer Gesundheit und zur Abklärung bitte immer eine Ärztin oder einen Arzt auf. Dieser Arztbesuch ist auch aus Dokumentationsgründen dringend zu empfehlen. Die Ärztin oder der Arzt werden eine aussagefähige Dokumentation der Arzneimitteltherapie inklusive Zeitpunkt der Einnahme, Auftreten von Nebenwirkungen und Auswirkungen anlegen. Mit der Meldung möglicher Nebenwirkungen können Sie den Behörden bei der Überwachung der Arzneimittel und Impfstoffe helfen. Die Meldungen gehen direkt an die zuständigen Bundesoberbehörden: das Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM) oder das Paul-Ehrlich-Institut (PEI) (www.nebenwirkungen.bund.de).
- Schadet Ihnen die Einnahme eines Arzneimittels, statt Ihnen zu helfen bzw. Sie zu heilen, stellt sich die Frage der **Haftung**. Sollten Sie also trotz sachgemäßer Anwendung der Arznei Nebenwirkungen oder Schäden erlitten haben, vor denen nicht oder nicht ausreichend gewarnt wurde, wenden Sie sich an eine **Rechtsanwältin oder einen Rechtsanwalt**. Grundsätzlich müssen Geschädigte zweifelsfrei nachweisen, dass ihr Schaden tatsächlich auf eine unerwünschte Fehlwirkung des Medikaments zurückzuführen ist. Zur Nachweisführung haben Sie gegenüber dem Pharmaunternehmen einen **Auskunftsanspruch**.
- Haben Sie als Patientin oder Patient nicht das richtige Arzneimittel von Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt erhalten, spricht das Gesetz nicht von einem Arzneimittelschaden, sondern von einem **Behandlungsfehler**.

- Sind Sie bei einer gesetzlichen Krankenkasse versichert, haben Sie grundsätzlich **Anspruch auf die Versorgung mit verschreibungspflichtigen Arzneimitteln**, außer es liegt ein Ausschluss von Arzneimitteln vor.
- Versicherte leisten für jedes zu Lasten der gesetzlichen Krankenversicherung verordnete Arzneimittel eine **Zuzahlung** in Höhe von 10 Prozent, mindestens 5 Euro und höchstens 10 Euro des Apothekenabgabepreises. Sie müssen jedoch nicht mehr als den Preis des jeweiligen Mittels selbst entrichten.
- Verschreiben Ihre Ärztin oder Ihr Arzt ein Arzneimittel, finden Sie auf Ihrem Rezept ein Feld mit dem Vermerk „**aut-idem**“. Wörtlich übersetzt heißt dies „oder das Gleiche“. Ist das Kästchen nicht angekreuzt, darf Ihr Arzneimittel durch eine kostengünstigere Alternative ersetzt werden, bei der Wirkstoff und Dosierung identisch mit dem verschriebenen Medikament sind. Der Arzt unterbindet den Austausch, indem er das „aut-idem“-Feld ankreuzt.
- **Belastungsgrenzen** stellen sicher, dass Patientinnen und Patienten oder Menschen mit Behinderung ihre medizinische Versorgung in vollem Umfang erhalten und durch gesetzliche Zuzahlungen nicht unzumutbar belastet werden. Die Belastungsgrenze liegt bei zwei Prozent des Bruttoeinkommens, bei chronisch Kranken bei einem Prozent.

Arzneimittel

→ Apotheke → Nebenwirkungen → Festbeträge für Arzneimittel → Rabattverträge → Zuzahlungen

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Bei Fragen zu **Arzneimitteln** beraten Sie Ihre behandelnde Ärztin oder Ihr behandelnder Arzt sowie jede Apotheke vor Ort.

Zu **Lieferengpässen** von Arzneimitteln bieten örtliche Apotheken sowie das **Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM)** Informationen im Internet.

Ihre **Krankenversicherung** ist der richtige Ansprechpartner für Fragen zur Kostenerstattung oder zu Zuzahlungsregelungen.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerische Landesapothekerkammer (BLAK)

Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM)

Paul-Ehrlich-Institut (PEI)
Bundesinstitut für Impfstoffe und biomedizinische Arzneimittel

Verbraucherzentrale Bayern e.V.



Aufsicht über Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen

- Aufsicht über Krankenversicherungen → Gesundheitsamt
- Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA)
- Beschwerden über Kliniken

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Der Gesundheits- und Pflegebereich unterliegt der Kontrolle durch **verschiedene Institutionen**. Behörden und Kammern gewährleisten diese Kontrollfunktion in Bayern.
- Eine einheitliche Aufsichtsbehörde für **Bayerns Krankenhäuser** gibt es nicht. So sind für die infektionshygienische Überwachung von Krankenhäusern beispielsweise die Gesundheitsämter zuständig. Die Kontrolle des Arbeitsschutzes wiederum obliegt den Gewerbeaufsichtsämtern.
- Die Bayerische Landesärztekammer und die Ärztlichen Kreis- und Bezirksverbände sind für die Überwachung der Erfüllung der **ärztlichen Berufspflichten** verantwortlich.
- Die **Aufsicht** über **stationäre Einrichtungen** für ältere Menschen, stationäre Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen (außer Einrichtungen der Tages- und Nachtpflege), Kurzzeitpflegeeinrichtungen sowie **ambulant betreute Wohngemeinschaften** obliegt in Bayern den Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA). Diese sind den Landratsämtern bzw. kreisfreien Städten zugeordnet.
- Auch der **Medizinische Dienst Bayern (MD Bayern)** beaufsichtigt die Qualität in Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen.

Aufsicht über Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen

- Aufsicht über Krankenversicherungen → Gesundheitsamt
- Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen –
Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA)
- Beschwerden über Kliniken

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Bei Beschwerden über Gesundheits- oder Pflegeeinrichtungen gibt es je nach Anlass unterschiedliche Ansprechpartner.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Ärztliche Kreis- und Bezirksverbände in Bayern

Bayerische Landesärztekammer (BLÄK)

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Gesundheitsämter Bayern

Medizinischer Dienst Bayern (MD Bayern)

Verband der Privaten Krankenversicherung e.V.

Aufsicht über Krankenversicherung

→ Aufsicht über Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Aufsichtsbehörden** üben die Rechts- und/oder Fachaufsicht über nachgeordnete Behörden oder juristische Personen des öffentlichen Rechts aus. Als Bürgerin oder Bürger können Sie, wenn Sie Verstöße des Verwaltungshandelns einer öffentlich-rechtlichen Einrichtung vermuten, die jeweilige Aufsichtsbehörde anrufen.
- **Rechtsaufsicht** bedeutet, dass die aufsichtführende Behörde sich auf die Kontrolle der Rechtmäßigkeit des Verwaltungshandelns beschränkt. Im Rahmen der Fachaufsicht kann neben der Rechtmäßigkeit auch die Zweckmäßigkeit des Verwaltungshandelns überprüft werden. Individuelle Rechte im Einzelfall kann die Aufsichtsbehörde dabei nicht durchsetzen. Hierfür sind die Gerichte zuständig.
- **Gesetzliche Krankenkassen** erledigen ihre Angelegenheiten eigenständig im Rahmen der Selbstverwaltung. Sie unterliegen als juristische Person des öffentlichen Rechts der Rechtsaufsicht durch die zuständigen Aufsichtsbehörden.
- Welche Aufsichtsbehörde für eine **gesetzliche Krankenversicherung** zuständig ist, richtet sich danach, ob es sich um eine bundes- und landesunmittelbare Krankenkasse handelt. Informationen finden sich oft im Impressum des jeweiligen Internetauftritts. **Bundesunmittelbar** heißt, dass sich der Zuständigkeitsbereich über mehr als drei Bundesländer erstreckt (bei den meisten Ersatzkassen und vielen Betriebskrankenkassen). **Landesunmittelbar** heißt, dass die Zuständigkeit nicht über das Gebiet eines Bundeslandes hinausgeht (vor allem bei den Allgemeinen Ortskrankenkassen).
- Das **Bundesamt für Soziale Sicherung (BAS)** führt die Aufsicht über die bundesunmittelbaren gesetzlichen Krankenkassen. In Bayern hat das **Bayerische Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)** die Rechtsaufsicht über die landesunmittelbaren Krankenkassen inne.

Aufsicht über Krankenversicherung

→ Aufsicht über Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen

- Für die Beaufsichtigung **privater Krankenversicherungsunternehmen** ist die **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)** zuständig.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMG)

Bundesamt für Soziale Sicherung (BAS)

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)



Ausbildung Pflege

A

→ Pflege → Pflegekraft

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Basierend auf dem **Pflegeberufegesetz** wurden 2020 die ehemals drei Berufe der Gesundheits- und Krankenpflege, der Gesundheits- und Kinderkrankenpflege sowie der Altenpflege zusammengefasst. Das Gesetz ging mit einer Neugestaltung der bisherigen Pflegeausbildung einher. Ziel war und ist es, die Ausbildung zu modernisieren und das Berufsfeld der Pflege insgesamt aufzuwerten. Die Ausbildung endet mit dem **generalistischen Pflegeabschluss zur Pflegefachfrau oder zum Pflegefachmann**.
- Pflegefachfrauen oder Pflegefachmänner können alle Menschen in allen Versorgungsbereichen professionell pflegen und sind flexibel einsetzbar. Es besteht die Option, sich für einen **gesonderten Berufsabschluss** in der Altenpflege oder der Kinderkrankenpflege zu entscheiden, indem Auszubildende für das letzte Ausbildungsdrittel eine entsprechende Spezialisierung wählen.
- Der **generalistische Pflegeabschluss** wird in der gesamten Europäischen Union anerkannt.
- Die praxisorientierte Ausbildung dauert drei Jahre.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Das Bayerische **Staatsministerium für Unterricht und Kultus** bietet auf seiner Internetseite eine Suchfunktion für alle Schulen in ganz Bayern an (www.km.bayern.de).

Bayerisches Staatsministerium für Unterricht und Kultus (StMUK)

Bündnis für generalistische Pflege

Vereinigung der Pflegenden in Bayern (VdPB)

Auskunft

→ Psychosoziale Beratung

Behandlung, ambulante

→ Compliance → Zweitmeinung → Operation

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Im Rahmen der ambulanten Behandlung werden eine Patientin oder ein Patient von einer Ärztin bzw. einem Arzt oder einer Zahnärztin bzw. einem Zahnarzt in einer **Praxis** oder in der **Ambulanz** eines Krankenhauses medizinisch behandelt. Ob Sie eine ambulante Behandlung in Anspruch nehmen möchten oder nicht, können Sie grundsätzlich selbst entscheiden.
- Wenn die medizinische Maßnahme abgeschlossen ist, verlassen die oder der Behandelte den Behandlungsort und kehren – anders als bei der stationären Behandlung – **nach Hause zurück**.
- Die ambulante Behandlung ist eine Leistung der gesetzlichen und privaten Krankenversicherungen, die meist kostengünstiger ist als die stationäre Behandlung.
- Es gilt der **Grundsatz der Sozialversicherung: ambulant vor stationär**.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Bei Fragen zu Ihrer ambulanten Behandlung sind Ihre behandelnde (Zahn-)Ärztin oder Ihr behandelnder (Zahn-)Arzt die kompetentesten Ansprechpartner. Bei Fragen zur Kostenübernahme wenden Sie sich bitte direkt an Ihre Krankenversicherung.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerische Landesärztekammer (BLÄK)

Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB)

Behandlung, stationäre

→ Compliance → Zweitmeinung → Patientenverfügung
→ Krankenhaus → Entlassung aus stationärer Behandlung
→ Operation

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Eine Patientin oder ein Patient werden **(voll-)stationär** behandelt, wenn eine ambulante oder teilstationäre Behandlung nicht zum Behandlungsziel führt.
- Meist weisen eine niedergelassene Ärztin oder ein niedergelassener Arzt den Patienten bzw. die Patientin stationär ein. Bei akutem Behandlungsbedarf handelt es sich um eine **Notfalleinweisung**.
- Mit einer Patientenverfügung können Sie im Falle der eigenen Entscheidungsunfähigkeit schriftlich festlegen, ob Sie in bestimmten Lebenssituationen eine ärztliche Behandlung in Anspruch nehmen möchten oder nicht.
- Der Patientin bzw. dem Patienten steht die Wahl des behandelnden Krankenhauses **grundsätzlich frei**.
- Bei einer vollstationären Behandlung zahlen gesetzlich Krankenversicherte, die das 18. Lebensjahr vollendet haben, für maximal 28 Tage pro Kalenderjahr zehn Euro pro Tag als **Eigenleistung** zu. Dieser Eigenanteil entfällt bei **Entbindungen**.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Bei Gesprächsbedarf und Fragen zu einer stationären Krankenhausbehandlung beraten Sie Ihr **behandelnder Arzt** oder Ihre **behandelnde Ärztin**.

Fragen zu Tarifen, Zuzahlungen oder Wahlleistungen können mit der **Krankenversicherung** besprochen werden.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerische Krankenhausgesellschaft e.V.

GKV-Spitzenverband

Behandlungsfehler

- Beweislastverteilung im Arzthaftungsprozess
- Pflegefehler → Operation → Patientenfürsprecher
- Rechtsberatung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- (Zahn-)Ärztinnen, (Zahn-)Ärzte und Berufstätige in anderen Heilberufen können den Erfolg ihrer verordneten bzw. angewendeten medizinischen Maßnahme(n) nicht garantieren. Sie sind jedoch dazu verpflichtet, nach allgemein **anerkannten fachlichen Standards** zu handeln.
- Fehler können in sämtlichen Bereichen der medizinischen Versorgung vorkommen, so etwa bei der Aufklärung im Patientengespräch, bei der Befunderhebung, bei einer Operation oder beim Einsatz von Arzneimitteln. Außerdem gibt es **Organisationsfehler**.
- Oft ist es schwierig zu beurteilen, ob ein **Behandlungsfehler** vorliegt oder nicht. Die Ursachenzusammenhänge lassen sich nicht immer eindeutig nachvollziehen.
- Wenn Sie als Patientin oder Patient den Verdacht haben, dass bei Ihnen ein ärztlicher Behandlungsfehler vorliegen könnte, lassen Sie sich bitte in jedem Fall zeitnah umfassend beraten.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner beim Verdacht auf einen Behandlungsfehler sind die behandelnde (Zahn-)Ärztin oder der behandelnde (Zahn-)Arzt.

Krankenhäuser verfügen in der Regel über ein professionelles Qualitäts- oder Beschwerdemanagement, an das sich Behandelte wenden können. Ehrenamtliche Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher stehen in vielen Kliniken mit Rat und Tat zur Seite.

Auch die **Krankenversicherungen** haben eine wichtige Beratungsfunktion inne. Sie sind **dazu verpflichtet**, ihre Mitglieder bei der Verfolgung von Schadenersatzansprüchen, die bei der Inanspruchnahme von Versicherungsleistungen aus Behandlungsfehlern entstanden sind, kostenlos zu unterstützen. Außerdem können die Krankenkassen den Medizinischen Dienst Bayern (MD Bayern) beauftragen, Fall-Gutachten zu erstellen.

Die **unabhängige Gutachterstelle für Arzthaftungsfragen bei der Bayerischen Landesärztekammer** ist ebenfalls ein wichtiger Ansprechpartner.

Bayerische Landesärztekammer (BLZK)

Gutachterstelle für Arzthaftungsfragen

Hier finden Sie weitere Informationen:

Gesundheitsladen München e.V.
Informations- und Kommunikationszentrum

LAG SELBSTHILFE Bayern e.V.

Selbsthilfegemeinschaft Medizingeschädigter
– Patient im Mittelpunkt – e.V.

Selbsthilfekoordination Bayern (SeKo)

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)



Behandlungsvertrag

→ Ärztinnen und Ärzte → Patientenrechte

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Bei jedem Arztbesuch und bei jeder Behandlung schließen Sie einen Vertrag ab. Dieser zivilrechtliche Vertrag heißt **Behandlungsvertrag**.
- Der Behandlungsvertrag **muss nicht schriftlich geschlossen** werden. Wenn Sie eine Praxis aufsuchen und der Ärztin oder dem Arzt Ihren Behandlungswunsch mitteilen, wird der Vertrag geschlossen, sobald die Ärztin oder der Arzt der Behandlung zustimmen.
- Unabhängig davon müssen die Ärztin oder der Arzt Ihre Einwilligung einholen, bevor eine medizinische Maßnahme beginnt. Die Ärztin oder der Arzt müssen Sie vorab umfassend, rechtzeitig und verständlich über Art und Umfang der medizinischen Maßnahme, über mögliche Behandlungsalternativen sowie über eventuelle Risiken und Erfolgschancen **aufklären**.
- Die Ärztin oder der Arzt schulden Ihnen **keinen Heilerfolg**, da sie diesen nicht garantieren können. Sie oder er müssen Sie also nicht „gesund machen“. Doch jede Ärztin und jeder Arzt gehen mit der Erteilung ihrer Zulassung für den Arztberuf die Verpflichtung ein, sich unter Aufbietung ihrer Fachkenntnisse für Ihre Heilung einzusetzen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Fragen zu Ihrer Behandlung klären Sie bitte mit der behandelnden Ärztin oder dem behandelnden Arzt. Gleiches gilt für Zahnärzte und Zahnärztinnen.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Gesundheitsladen München e.V.
Informations- und Kommunikationszentrum

Sozialverband VdK Bayern e.V. (VdK)

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Behinderung

→ Schwerbehinderung → Menschen mit Behinderung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Menschen gelten als **behindert**, wenn sie eine **körperliche, seelische, geistige oder Sinnesbeeinträchtigung** haben, die sie an der gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft länger als sechs Monate hindern kann (Neuntes Sozialgesetzbuch; SGB IX). Dabei spielt es keine Rolle, ob die Beeinträchtigungen angeboren, oder Folgen eines Unfalls, einer Krankheit oder fortschreitenden Alters sind.
- Der **Grad der Behinderung** (GdB) gibt die Beeinträchtigung durch eine Behinderung an. Der GdB kann zwischen 20 und 100 variieren und wird in Zehnerschritten gestaffelt. Es handelt sich nicht um Prozentangaben.
- Von einer **Schwerbehinderung** spricht man ab einem GdB von 50.
- Menschen mit Behinderung müssen in der Regel mehr Geld für Medikamente, Hilfsmittel oder Pflege aufwenden. Sie haben deshalb Anspruch auf definierte **Nachteilsausgleiche**. Wer betroffen ist, sollte den Grad seiner Behinderung feststellen lassen, um diese Ausgleiche in Anspruch nehmen zu können. Zuständige Behörde ist das Zentrum Bayern Familie und Soziales (ZBFS).
- Die UN-Behindertenrechtskonvention hat 2008 Inklusion als Menschenrecht für Menschen mit Behinderungen erklärt. Inklusion (lateinisch „Enthaltensein“) bedeutet, dass alle Menschen selbstbestimmt am Leben teilnehmen. Konkret heißt das: Menschen mit Behinderungen müssen sich nicht in ihr Umfeld integrieren, sondern dieses muss so gestaltet werden, dass alle Menschen gleichberechtigt in ihm leben können.

Behinderung

→ Schwerbehinderung → Menschen mit Behinderung

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Ansprechpartner sind der behandelnde Arzt oder die behandelnde Ärztin. Fragen zu Behinderungen können an die **kommunalen Behindertenbeauftragten** gerichtet werden.

Das **Bayerische Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales** (StMAS) ist Ansprechpartner für Belange behinderter bzw. von Behinderung bedrohter Menschen.

Bayerisches Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales (StMAS)

Zentrum Bayern Familie und Soziales (ZBFS)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Antidiskriminierungsstelle des Bundes

Der Behindertenbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung



Beiträge

→ Krankenversicherung, gesetzliche

→ Krankenversicherung, private → Tarif → Zusatzbeitrag

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Die **gesetzliche Krankenversicherung (GKV)** finanziert sich durch **Beiträge** und Bundeszuschüsse. Zu den Beiträgen zählen auch die individuellen Zusatzbeiträge der Krankenkassen.
- Die **Beiträge** bemessen sich nach einem definierten Prozentsatz der beitragspflichtigen Einnahmen. Zu den beitragspflichtigen Einnahmen zählen zum Beispiel das Einkommen, die Rente oder auch verschiedene Versorgungsbezüge.
- Der gesetzlich festgeschriebene allgemeine Beitragssatz beträgt derzeit (Mai 2022) 14,6 Prozent Ihrer beitragspflichtigen Einnahmen bis zur **Beitragsbemessungsgrenze**.
- Zusätzlich zu den ermittelten Beiträgen erheben viele Krankenkassen von ihren Mitgliedern einen Zusatzbeitrag. Dessen Höhe unterscheidet sich von Krankenkasse zu Krankenkasse.
- Bei Erwerbstätigen tragen die Versicherten und ihre Arbeitgeber die Beiträge aus dem Arbeitsentgelt und den Zusatzbeitrag jeweils zur Hälfte. Bei Rentnerinnen und Rentnern tragen die Versicherten und die Rentenversicherungsträger die Beiträge aus der Rente und den Zusatzbeitrag jeweils zur Hälfte.
- In der **privaten Krankenversicherung (PKV)** orientieren sich die **Beiträge** an von Ihnen gewünschten Leistungen sowie persönlichen Risikofaktoren, wie etwa dem Alter oder dem individuellen Krankheitsrisiko.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Ansprechpartner zu Beiträgen ist Ihre gesetzliche oder private Krankenversicherung.

GKV-Spitzenverband

Verband der Privaten Krankenversicherung e.V.

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

B

Beratung im Pflegefall

→ Pflegeberatung → Pflegeversicherung, gesetzliche bzw. soziale → Pflegeversicherung, private → Migration – Mehrsprachiges Beratungsangebot

Beratungsangebote zu ausgewählten Krankheiten

→ Krebs → Diabetes → Depressionen → HIV
→ Ärztinnen und Ärzte → Psychosoziale Beratung



Bereitschaftsdienst, ärztlicher

→ Ärztinnen und Ärzte → Notruf

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Um auch nachts, an Wochenenden und an Feiertagen ärztliche Hilfe zu gewährleisten, kooperieren die bayerischen Ärztinnen und Ärzte mit dem **Ärztlichen Bereitschaftsdienst Bayern**.
- Wenn Sie Ihr gesundheitliches Problem als **dringend, aber nicht lebensbedrohlich einschätzen**, nennen Ihnen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB) für den Bereitschaftsdienst geöffnete Arztpraxen in Ihrer Nähe.
- Bei drohender oder akuter **Lebensgefahr** (etwa durch Kreislaufstillstand, Schlaganfall, Herzinfarkt, starke Atemnot, hohen Blutverlust, schweren Unfall oder Vergiftung) alarmieren Sie bitte **immer sofort den Rettungsdienst unter der Rufnummer 112**. Bitte zögern Sie im Zweifelsfall nicht, die 112 zu wählen!
- **Hör- und sprachgeschädigte Menschen** können sich per Fax an den Bereitschaftsdienst wenden.
- Die bereitchaftsdienstliche Behandlung findet meist in **Arztpraxen** statt. Wenn es Ihnen aufgrund Ihrer gesundheitlichen Verfassung nicht möglich ist, eine Ärztin oder einen Arzt aufzusuchen, versorgt Sie ein mobiler ärztlicher Bereitschaftsdienst **zu Hause**.
- Der ärztliche Bereitschaftsdienst steht **allen Kassen- und Privatpatienten** zur Verfügung. Die **Kosten** werden von den gesetzlichen und privaten Krankenversicherungen übernommen (abhängig vom Vertrag und den individuellen Bestimmungen zum Selbstbehalt).

Bereitschaftsdienst, ärztlicher

→ Ärztinnen und Ärzte → Notruf

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Unter der **bundesweit einheitlichen Telefonnummer 116 117** ist der ärztliche Notdienst (Bereitschaftsdienst) kostenlos erreichbar. Die Informationsplattform www.116117.de wird von den Kassenärztlichen Vereinigungen und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung zur Verfügung gestellt.

Ärztlicher Bereitschaftsdienst

Der Patientenservice 116117

Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Verbraucherzentrale Bayern e.V.



Beschwerden über Kliniken

→ Behandlungsfehler → Patientenfürsprecher → Krankenhaus → Aufsicht über Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen
→ Rechtsberatung → Schlichtungsstellen

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Nach einem Krankenhausaufenthalt verspüren Patientinnen oder Patienten sowie deren Angehörigen oft das Bedürfnis, **positive oder negative Erlebnisse** zu verarbeiten und mitzuteilen.
- Im Sinne eines nachhaltigen, ergebnisorientierten Qualitätsmanagements sind Krankenhäuser daran interessiert, die **Beschwerden** ihrer Patientinnen und Patienten ernst zu nehmen sowie professionell zu managen.
- Im Krankenhaus stehen mehrere **Anlaufstellen und Ansprechpartner** zur Verfügung. In jedem Fall sollten Rückmeldungen zeitnah bearbeitet werden.
- Bei Beschwerden über Kliniken hilft oftmals ein klärendes Gespräch mit den behandelnden Ärzten und Ärztinnen oder dem Pflegepersonal. Auch die ärztliche oder pflegerische Leitungsebene sind geeignete Ansprechpartner.
- Darüber hinaus bieten die meisten Kliniken ein **Qualitäts-, Beschwerde- oder Meinungsmanagement** an.
- Außerdem stehen Ihnen in vielen Kliniken ehrenamtliche **Patientenfürsprecher und Patientenfürsprecherinnen** als neutrale Ansprechpartner zur Verfügung. Patientenfürsprecher sind keine Mitarbeiter der Krankenhäuser, sondern unabhängig und nicht weisungsgebunden.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerische Krankenhausgesellschaft e.V.

Beschwerden über (Zahn-)Ärztinnen oder (Zahn-)Ärzte

→ Behandlungsfehler → Schlichtungsstellen
→ Rechtsberatung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Eine vertrauensvolle **Arzt-Patienten-Beziehung** ist eine wichtige Voraussetzung für Ihre erfolgreiche Behandlung.
- Zu **Unstimmigkeiten** zwischen Patientin oder Patient und Ärztin oder Arzt bzw. Zahnärztin oder Zahnarzt kann es dennoch kommen – wenn Sie etwa mit den Vorschlägen Ihrer (Zahn-)Ärztin bzw. Ihres (Zahn-)Arztes nicht einverstanden sind oder wenn Sie sich nicht angemessen beraten fühlen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Bei Unstimmigkeiten empfiehlt sich zunächst das persönliche Arzt-Patienten-Gespräch. Wenn aber das Arzt-Patienten-Verhältnis so gravierend gestört ist, dass ein partnerschaftliches Gespräch nicht möglich ist oder zu keinem Ergebnis führt, stehen Ihnen folgende Ansprechpartner zur Verfügung:

Ärztliche Kreis- und Bezirksverbände in Bayern

Bayerische Landesärztekammer (BLÄK)

Bayerische Landeszahnärztekammer (BLZK)

Zahnärztliche Bezirksverbände

Beschwerdemanagement

→ Beschwerden über Kliniken

Betäubungsmittel (BtM)

B

→ Apotheke → Arzneimittel

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Viele Patientinnen und Patienten (vor allem Menschen, die an chronischen Schmerzen leiden) sind dauerhaft auf die Einnahme von Arzneimitteln angewiesen, die unter das **Betäubungsmittelgesetz** fallen.
- Betäubungsmittelhaltige Arzneimittel können auch bei bestimmungsmäßigem Gebrauch Abhängigkeiten hervorrufen. Die Verschreibung dieser Arzneimittel unterliegt deshalb genauen **gesetzlichen Regelungen**.
- Apotheken dürfen diese Arzneimittel nur abgeben, wenn Ihre Ärztin oder Ihr Arzt Ihnen ein sogenanntes **BtM-Rezeptformular** ausgestellt haben. Die Verschreibung betäubungsmittelhaltiger Arzneimittel darf nicht länger als sieben Tage zurückliegen. Nach Ablauf dieser Frist dürfen Apotheken BtM-Rezeptformulare nicht mehr einlösen.
- Die **Überwachung** des BtM-Verkehrs unterliegt in Deutschland der **Bundesopiumstelle im Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM)**.
- Wenn Ihre Ärztin oder Ihr Arzt Ihnen betäubungsmittelhaltige Arzneimittel verordnet haben, sollten Sie sich insbesondere vor **Auslandsreisen** genau beraten lassen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind Ihr behandelnder Arzt oder Ihre behandelnde Ärztin sowie die Apotheke vor Ort.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM)

Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)

LAG SELBSTHILFE Bayern e.V.

Selbsthilfekoordination Bayern (SeKo)

Betreuung, gesetzliche

→ Patientenverfügung → Vorsorgevollmacht

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Krankheits- oder unfallbedingt kann jeder Mensch in die Lage geraten, selbst keine Entscheidungen mehr zu seiner medizinischen Behandlung treffen zu können. Zudem kann jeder etwa durch altersbedingte Erkrankungen seine **Geschäftsfähigkeit** verlieren. In beiden Fällen müssen Entscheidungen über die Gestaltung der Zukunft von einer dritten Person übernommen werden. Hier gilt es vorzusorgen.
- Drei verschiedenartige schriftliche Willensbekundungen sollen gewährleisten, dass dies im Sinne der oder des Betroffenen geschieht: die **Patientenverfügung**, die **Vorsorgevollmacht** oder die **Betreuungsverfügung**.
- Dem Gesetz nach (Bürgerliches Gesetzbuch) muss volljährigen Personen eine Unterstützung zur Seite gestellt werden, wenn sie „auf Grund einer psychischen Krankheit oder einer körperlichen, geistigen oder seelischen Behinderung ihre Angelegenheiten ganz oder teilweise nicht besorgen“ können. In diesem Fall spricht man von einer **gesetzlichen Betreuung**.
- Betreuung ist nicht gleichzusetzen mit dem früher verbreiteten Begriff der Entmündigung. Vielmehr entscheidet der gesetzliche Betreuer in den Lebensbereichen für die betreute Person, die das **Amtsgericht** festgelegt hat – zum Beispiel hinsichtlich des Aufenthaltsbestimmungsrechts, bei Belangen von Gesundheit, Vermögen, Wohnen oder der Vertretung gegenüber Behörden, Sozialleistungsträgern und Versicherungen.
- Die **gesetzliche Betreuerin oder der gesetzliche Betreuer** werden unter anderem entscheiden, ob die betreute Person weiterhin im eigenen Haushalt leben kann oder, ob die Unterbringung in einer stationären Einrichtung situationsgerechter für die oder den Betreuten ist. Betreuer sind für die Gesundheits- und Vermögenssorge zuständig und leisten die Kommunikation mit Banken, Behörden oder Gesundheitseinrichtungen.

- Für die Bestellung einer Betreuerin oder eines Betreuers ist das Amtsgericht bzw. das Betreuungsgericht zuständig. Es kann eine Ihnen nahestehende Person als Betreuerin bzw. Betreuer bestellen oder einen anderweitigen ehrenamtlichen Betreuer, einen selbstständigen Berufsbetreuer oder ein Mitglied eines Betreuungsvereins. In sämtlichen Fällen ist es Aufgabe der Betreuerin oder des Betreuers, stets zum **Wohl der oder des Betreuten** zu handeln.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Ehrenamtliche Betreuerinnen und ehrenamtliche Betreuer erhalten Unterstützung bei Betreuungsvereinen. Auch das Bayerische Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales (StMAS) hält Informationen für ehrenamtliche Betreuer bereit.

Für Berufsbetreuerinnen und -betreuer bestehen einschlägige Berufsverbände. Wer sich informieren möchte, findet beim Bayerischen Staatsministerium für Justiz einschlägige Broschüren.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium der Justiz (StMJ)
Justizpalast am Karlsplatz

Bayerisches Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales (StMAS)

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)

Deutsche Stiftung Patientenschutz

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Betreuungs- und Entlastungsleistungen

→ Pflege, ambulante → pflegende Angehörige → Angebote zur Unterstützung im Alltag → Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern → Pflegegrad

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Pflegebedürftige Menschen haben unterschiedliche Bedürfnisse und Ansprüche. Für alle pflegebedürftigen Personen mit erhöhtem Betreuungsbedarf, die zu Hause gepflegt werden, besteht der Zugang zu niedrigschwelligen **Betreuungs- und Entlastungsleistungen**, den sogenannten **Angeboten zur Unterstützung im Alltag**.
- Durch die Angebote zur Unterstützung im Alltag sollen Pflegebedürftige gefördert oder betreut werden. Pflegenden Angehörigen bietet sich dadurch eine Möglichkeit der Entlastung.
- Zur Unterstützung von Pflegebedürftigen in häuslicher Pflege können bis zu 125 Euro monatlich (Stand November 2022) als einheitlicher **Entlastungsbetrag** für qualitätsgesicherte Leistungen der Betreuung und Entlastung eingesetzt werden.
- Für den Entlastungsbetrag werden als Leistungen der ambulanten Pflegedienste oft pflegerische Betreuungsmaßnahmen und Hilfe bei der Haushaltsführung eingesetzt. Nur Pflegebedürftige mit Pflegegrad 1 können den Entlastungsbetrag für Unterstützungsleistungen aus dem Bereich der körperbezogenen Pflegemaßnahmen einsetzen (etwa für Hilfe beim Duschen oder Baden).
- Die Pflegeversicherung erstattet den Entlastungsbetrag für die Inanspruchnahme von Tages- und Nachtpflege, Kurzzeitpflege, ambulanter Pflege durch einen Pflegedienst (Pflegegrade 2 bis 5) oder bei Inanspruchnahme der nach Landesrecht anerkannten Angebote zur Unterstützung im Alltag.

- Wird der Entlastungsbetrag nicht vollständig genutzt, kann das Guthaben in den nächsten Kalendermonat „mitgenommen“ und angespart werden. Am Ende eines **Kalenderjahres** nicht verbrauchte Leistungsbeträge sind in das darauffolgende Kalenderhalbjahr übertragbar.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner bei Fragen zur Inanspruchnahme des Entlastungsbetrages ist Ihre Pflegeversicherung.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Pflegeservice Bayern

Pflegestützpunkte in Bayern

Regionale Fachstellen in den Regierungsbezirken



Beweislastverteilung im Arzthaftungsprozess

→ Behandlungsfehler → Beschwerden über Kliniken
→ Mediation → Schlichtungsstellen → Rechtsberatung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Grundsätzlich gilt:** Ein sogenannter Arzthaftungsprozess ist für Sie als Patientin oder Patient häufig mit **finanziellen Risiken** verbunden. Bringt ein Sachverständigengutachten keine eindeutige Klarheit oder führt es nicht zur sogenannten **Beweislastumkehr**, müssen Sie bei einer Prozessniederlage die Gerichtskosten, Ihre Rechtsanwaltskosten und die Rechtsanwaltskosten des Prozessgegners tragen. Es bedarf der Einzelfallprüfung, wie aussichtsreich es sein kann, bei einem vermuteten Behandlungsfehler gegen die verantwortliche Ärztin bzw. den Arzt vorzugehen. Umfassende **Rechtsberatung** – am besten durch einen Fachanwalt mit Erfahrung im Medizinrecht – ist unbedingt zu empfehlen.
- Wenn Sie einen Behandlungsfehler vermuten und der Ansicht sind, zu Schaden gekommen zu sein, können Sie oder Ihr Rechtsbeistand die betreffende Ärztin oder den betreffenden Arzt, das Krankenhaus und/oder den Haftpflichtversicherer mit Ihrer Forderung nach Schadenersatz und gegebenenfalls Schmerzensgeld konfrontieren.
- **Führt außergerichtliches Vorgehen** nicht zum Ziel, bleibt in der Regel nur der Weg der Klage vor einem Zivilgericht.
- Als Patientin oder Patient obliegt Ihnen im Rahmen eines **zivilgerichtlichen Verfahrens** die Beweispflicht für das Vorliegen eines Behandlungsfehlers und für das Vorliegen eines Schadens, der aus dem Behandlungsfehler entstanden ist. Ein solcher Schaden liegt meist in der Verschlechterung Ihres Gesundheitszustandes.
- Grundsätzlich ist davon auszugehen, dass sich die Beweisführung im Arzthaftungsprozess schwierig gestaltet. Das unterschiedliche **Fachwisseniveau** zwischen Patient (Laie) und Ärztin oder Arzt (Fachfrau bzw. Fachmann) spielt eine große Rolle.

- Betroffenen, für die die Frage ihrer Schädigung außer Zweifel steht, erscheint es oft ungerecht, selbst beweisen zu müssen, dass ihre gesundheitliche Beeinträchtigung durch einen **Behandlungsfehler** verursacht wurde und nicht etwa durch anderweitige Begleitumstände, eigenes Verhalten oder schlichtweg das Schicksal.
- Im **Zivilrecht** – und ein **Schadenersatzanspruch** ist ein zivilrechtlicher Anspruch – gilt jedoch der Grundsatz, dass derjenige, der einen Anspruch gegen einen anderen geltend macht, belegen muss, welche Fakten den Anspruch begründen. Das eben ist der Kern der Beweislast.
- Damit Verfahren gegen Ärzte oder Krankenhäuser nicht von Beginn an zum Kampf „David gegen Goliath“ werden, gilt innerhalb gewisser Konstellationen die Umkehr der Beweislast. In der Regel kommt es zur **Beweislastumkehr**, wenn ein Aufklärungsfehler oder ein grober Behandlungsfehler vorliegen. In diesen Fällen wird vermutet, dass der Behandlungsfehler für den Schaden ursächlich war.
- **Beweismittel** vor Gericht können sein: Urkunden (wie die Krankenakte), Zeugen, Sachverständige, die Inaugenscheinnahme durch das Gericht oder die Vernehmung der Parteien.
- Für Sie als Patientin oder Patient ist das Führen eines **Patiententagebuchs** hilfreich. In diesem sollten Sie die Namen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Abläufe, Arzneimittel, Schmerzen und Beschwerden mit Datum möglichst detailliert notieren. Vor Gericht haben diese Dokumente durchaus Gewicht.

Beweislastverteilung im Arzthaftungsprozess

→ Behandlungsfehler → Beschwerden über Kliniken
→ Mediation → Schlichtungsstellen → Rechtsberatung

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Rechtsberatung erhalten Sie bei Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten.

Hier finden Sie weitere Informationen:

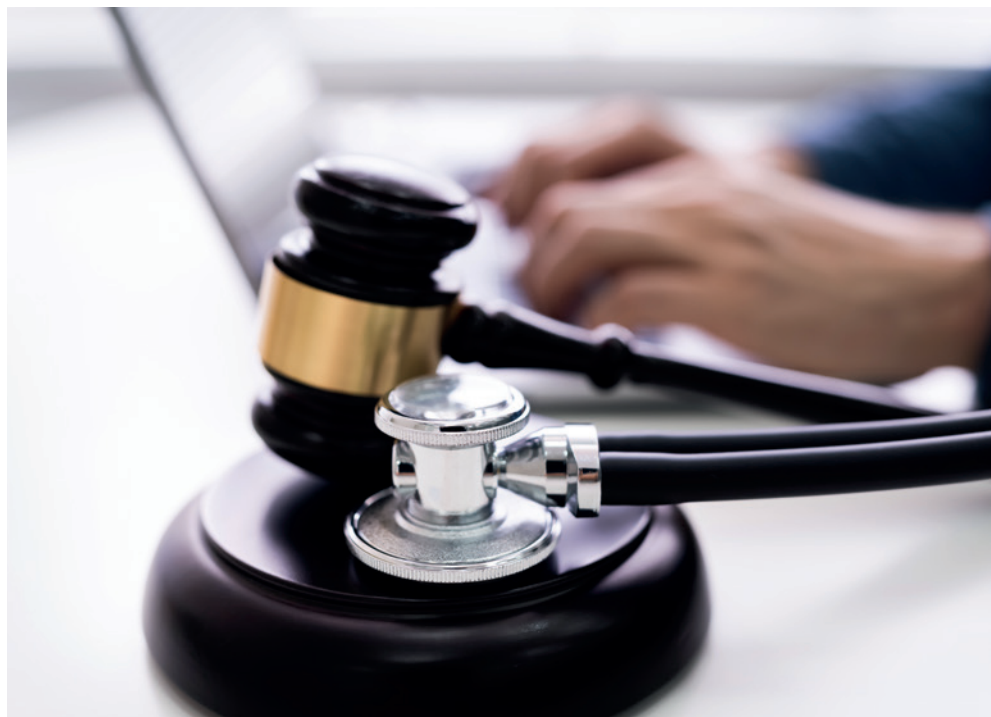
Bayerisches Staatsministerium der Justiz (StMJ)
Justizpalast am Karlsplatz

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)

Gutachterstelle für Arzthaftungsfragen

Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.



Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Spenderblut aus Blutkonserven ist für viele Patientinnen und Patienten **überlebenswichtig**. Allein in Bayern werden täglich etwa 2.000 Blutkonserven benötigt (Stand 2022). Blutkonserven werden über freiwillige Blutspenden gewonnen. Mit jeder Blutspende kann bis zu drei kranken oder verletzten Menschen geholfen werden.
- Laut Bayerischem Roten Kreuz (BRK) werden die meisten Blutspenden – etwa 19 Prozent – in der Krebstherapie benötigt, vor allem bei der Therapie von Leukämien, also Blutkrebserkrankungen. 16 Prozent entfallen auf Herzerkrankungen und weitere 16 Prozent auf Magen- und Darmerkrankungen. 12 Prozent aller Blutprodukte retten das Leben oder die Gesundheit von Unfallopfern.
- Jeder gesunde Mensch darf **ab dem 18. Geburtstag** bis einen Tag vor seinem 73. Geburtstag Blut spenden. Mittels eines Fragebogens wird erhoben, ob die Spenderin oder der Spender grundsätzlich zur Blutspende zugelassen werden können. Das Gewicht der oder des Blutspendenden sollte nicht unter 50 kg liegen. Bei Mehrfachspendern über 68 Jahren erfolgt die Zulassung zur Blutspende nach **individueller ärztlicher Beurteilung**. Eine vorherige Anmeldung oder Untersuchung durch den Hausarzt ist nicht nötig.
- Die **Blutspendedienste** informieren Sie über die genauen gesundheitlichen Voraussetzungen, über verschiedene Ausschlusskriterien sowie über den Ablauf der Blutspende (www.blutspenden.de/blutspendedienste).
- Wo und wann Sie Blut spenden können, erfahren Sie in Ihrer Gemeinde oder zum Beispiel hier: www.blutspendedienst.com/termine (BRK)

Blutspende

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Alles Wissenswerte zur Blutspende in Bayern finden Sie unter www.blutspendedienst.com. Die Spenderhotline des Bayerischen Roten Kreuzes (BRK) steht für Ihre Fragen zum Thema Blutspende kostenlos unter der Rufnummer 0800/1194911 zur Verfügung.

Auch Hausärztinnen und Hausärzte, Apotheken sowie die Landratsämter oder Rathäuser informieren gerne zum Thema Blutspende.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Blutspendedienst des Bayerischen Roten Kreuzes gGmbH

Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)



Compliance

- Ärztinnen und Ärzte → Behandlung, ambulante
- Behandlung, stationäre

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Der englische Begriff **Compliance** bedeutet „**Einhaltung**“ oder „**Übereinstimmung**“. In der Medizin wird er verwendet, um die Bereitschaft zur eigenverantwortlichen Mitwirkung einer Patientin oder eines Patienten an seiner Therapie zu beschreiben. Halten eine Patientin oder ein Patient ihre festgelegten Vorgaben für die Therapie ein, so weisen diese Patientin oder dieser Patient eine hohe Compliance auf. Das Gegenteil heißt „Non-Compliance“.
- Als Patientin oder Patient ist es für Ihren **Behandlungserfolg** wichtig, dass Sie selbst aktiv mitwirken. Dies gilt vor allem, wenn Sie chronisch erkrankt sind. Die häufigsten Ursachen für unzureichende Mitwirkung an Therapien sind Ängste, Zweifel und ungeklärte Fragen. Umgekehrt fördern Vertrauen und Verständnis die Compliance. Sprechen Sie bitte mit Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt über Ihre Empfindungen oder eventuelle Vorbehalte. Nur gemeinsam werden Sie den bestmöglichen Therapieerfolg erzielen.
- Der Begriff „Compliance“ wird zunehmend durch den Begriff „**Adhärenz**“ ersetzt. **Adhärenz** bezeichnet, wie gut Patient und Arzt einen gemeinsam entwickelten Behandlungsplan einhalten (engl. adherence = Wahrung, Befolgung). Die heutige Sicht auf das Arzt-Patienten-Verhältnis ist also durch **partnerschaftliche Zusammenarbeit und durch Selbstmanagement** geprägt.
- Insbesondere chronisch Erkrankten wird immer häufiger eine **Compliance-Assistenz** oder **Therapieassistentenz** zur Seite gestellt. Dabei handelt es sich um eine Zusatzqualifizierung für Mitarbeitende aus den Bereichen Medizin, Pharmazie und Pflege. Aufgabe des Compliance-Assistenten ist es, die Patientin bzw. den Patienten konsequent in die Behandlung einzuführen, um sie selbst soweit wie möglich zu Managern ihrer Erkrankung zu machen.

Compliance

→ Ärztinnen und Ärzte → Behandlung, ambulante
→ Behandlung, stationäre

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Zur Klärung aller Fragen zur persönlichen Bewältigung Ihrer Erkrankung wenden Sie sich bitte vertrauensvoll an Ihre Ärztin oder Ihren Arzt. Auch Pflegekräfte, Apothekerinnen und Apotheker oder Vertreter weiterer Gesundheitsberufe sind kompetente Ansprechpartner zu Compliance und Adhärenz.

Hier finden Sie weitere Informationen:

LAG SELBSTHILFE Bayern e.V.

Selbsthilfekoordination Bayern (SeKo)



→ Quarantäne → Impfung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Im Dezember 2019 erkrankten die ersten Menschen in China an einer **Atemwegserkrankung**, die durch ein **neues Coronavirus (SARS-CoV-2)** hervorgerufen wurde. Die Wissenschaft geht davon aus, dass das Virus von Tieren übertragen wurde.
- Im Februar 2020 wird der **Name COVID-19** für die neue Infektionskrankheit von der Weltgesundheitsorganisation (WHO) vorgeschlagen. Am 11. März 2020 folgt dann der **Ausruf einer Pandemie**.
- Weltweit hat die Corona-Pandemie zu massiven **Einschnitten im Leben** geführt. Neben den gesundheitlichen und gesamtgesellschaftlichen Auswirkungen ist auch nach wie vor das **Gesundheits- und Pflegewesen** stark betroffen.
- **Abstands- und Hygieneregeln** spielen im Zusammenhang mit dem Schutz vor dem Coronavirus eine große Rolle.
- Über die verfügbaren **Impfstoffe** gegen das SARS-CoV-2 Virus beraten insbesondere Ärztinnen und Ärzte, Apotheken und Fachbehörden.
- Einige Menschen leiden inzwischen am **Long-Covid- bzw. Post-Covid-Syndrom**. Neben Hausärztinnen und Hausärzten sind vor allem **spezialisierte Ambulanzen** für die Betroffenen wichtige Anlaufstellen. Weitere Forschung ist in diesem Bereich wichtig.



Corona

→ Quarantäne → Impfung

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Ihre Ärztin oder Ihr Arzt sind wichtige Ansprechpartner im Zusammenhang mit der Erkrankung. Auch die örtlichen Gesundheitsämter informieren über aktuelle Regelungen. Im BayernPortal (www.freistaat.bayern.de) finden Sie die Kontaktdaten der bayerischen Gesundheitsämter.

Bayerisches Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit (LGL)

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

Deutsches Grünes Kreuz e.V. (DGK)

Paul-Ehrlich-Institut (PEI)
Bundesinstitut für Impfstoffe und biomedizinische Arzneimittel

Robert Koch-Institut (RKI)

Ständige Impfkommision (STIKO)
Geschäftsstelle am Robert Koch-Institut (RKI)

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales (StMAS)

LAG SELBSTHILFE Bayern e.V.

Selbsthilfekoordination Bayern (SeKo)

Datenschutz

→ Gesundheitskarte, elektronische (eGK) → Patientenakte, elektronische → Telemedizin

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Persönliche **Gesundheitsdaten** sind besonders **schützenswert** und unterliegen dem Datenschutz.
- Ärztinnen, Ärzte und Pflegepersonal sind neben der strikten Einhaltung der Vorgaben zum **Datenschutz** an ihre berufliche **Schweigepflicht** gebunden.
- Die Daten von Patientinnen oder Patienten oder pflegebedürftigen Menschen dürfen nur unter strengstens eingeschränkten Voraussetzungen erhoben, gespeichert, genutzt und verarbeitet werden. Grundlagen dafür sind in der Regel Ihr persönliches Einverständnis oder in Sonderfällen **gesetzliche Bestimmungen**.
- Auch die Übermittlung Ihrer Gesundheitsdaten an Dritte ist nur in Ausnahmefällen zulässig. Entweder Sie willigen persönlich ein oder es greifen gesetzliche Sonderregelungen.
- Krankenhäuser, Arztpraxen oder Pflegeeinrichtungen halten die Datenschutzvorgaben besonders genau ein und berufen oder beschäftigen zu diesem Zweck eigene **Datenschutzbeauftragte**.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Wenn Sie den Verdacht haben, dass beim Umgang mit Ihren gesundheitlichen Daten gegen Datenschutzvorgaben oder -gesetze verstoßen wurde, wenden Sie sich bitte an den für die betreffende Einrichtung oder Institution zuständigen Datenschutzbeauftragten.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Landesamt für Datenschutzaufsicht (BayLDA)

Der Bayerische Landesbeauftragte für den Datenschutz (BayLfD)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Demenz

→ Pflegeberatung

→ Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Demenz** ist ein **Überbegriff** für viele, in ihrer Symptomatik oft artverwandte Krankheitsbilder. Die meisten Demenzerkrankten (rund zwei Drittel) leiden unter der Alzheimer-Krankheit, die auch Alzheimer-Demenz oder Morbus Alzheimer genannt wird.
- Das in der Öffentlichkeit bekannteste Symptom fast aller Demenzerkrankungen ist zunehmende Vergesslichkeit mit deutlichen Auswirkungen auf sämtliche Alltagskompetenzen. Oft kommt eine zunächst unerklärliche Verwirrtheit der Betroffenen hinzu.
- Je älter ein Mensch wird, um größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass er an Demenz erkrankt.
- Die meisten Demenzerkrankten sind über 80 Jahre alt. Mehr als zwei Drittel von ihnen sind Frauen, was unter anderem mit deren höherer Lebenserwartung zusammenhängt.
- Die meist degenerative, mit einem Abbau von geistigen und motorischen Fähigkeiten einhergehende Erkrankung schreitet bei vielen Patientinnen und Patienten so weit fort, dass eine selbstbestimmte Lebensführung unmöglich wird. Häufig kommt es daher im Verlauf von Jahren oder Jahrzehnten zur dauerhaften stationären **Aufnahme** in einer Pflegeeinrichtung.
- Erkrankt jemand an einer demenziellen Erkrankung oder besteht ein diesbezüglicher Verdacht, ist den Angehörigen dringend dazu zu raten, sich so früh wie möglich umfassend beraten und gegebenenfalls unterstützen zu lassen.
- Die **Bayerische Demenzstrategie** hat das Ziel, die Bevölkerung für das Thema Demenz zu sensibilisieren, die Lebensbedingungen von Menschen mit Demenz und deren Angehörigen sowie deren Teilhabemöglichkeiten zu verbessern.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner für demenzielle Erkrankungen ist der betreuende Haus- oder Facharzt. Oft erfolgen die Diagnosestellung und die Begleitung durch eine Neurologin oder einen Neurologen. Angebote zur Unterstützung im Alltag (→ Betreuungs- und Entlastungsleistungen) und Selbsthilfegruppen sind wichtige Hilfen für pflegende Angehörige. Auch Pflegestützpunkte, Fachstellen für pflegende Angehörige oder die Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern helfen weiter. Eine Liste der Kontaktdaten findet sich auf der Internetseite des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege. Pflegekassen finanzieren Schulungskurse für Angehörige zu Pflege und Demenz.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Deutsche Alzheimer Gesellschaft Landesverband Bayern e.V.
Selbsthilfe Demenz

Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Fachstellen für pflegende Angehörige

LAG SELBSTHILFE Bayern e.V.

Pflegestützpunkte in Bayern

Selbsthilfekoordination Bayern (SeKo)

Depression

→ Krankheit → psychische Gesundheit

→ psychosoziale Beratung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Phasen niedergedrückter Stimmung oder Traurigkeit sind den meisten Menschen bekannt. Das Erleben dieser Stimmungen zählt zum Auf und Ab der Gefühle, das wahrscheinlich jeder Mensch im Alltag erlebt. Im Unterschied dazu ist eine Depression eine psychische Erkrankung, die oft medikamentöser oder therapeutischer Unterstützung bedarf.
- Depressionen sind die häufigste psychische Erkrankung innerhalb unserer Gesellschaft. Etwa **jede vierte Frau** und **jeder achte Mann** sind im Laufe des Lebens betroffen.
- Depressionen können **gut behandelt** und bei entsprechender Therapie in vielen Fällen geheilt werden.
- Sollten Sie oder ein Ihnen nahestehender Mensch betroffen sein, suchen Sie sich bitte zeitnah **Hilfe** und nehmen Sie diese auch an.
- Die **Stiftung Deutsche Depressionshilfe** bietet einen kostenlosen **Selbsttest** an: www.deutsche-depressionshilfe.de/depression-infos-und-hilfe/selbsttest-offline

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind der behandelnde Haus- oder Facharzt sowie Psychologen oder Psychotherapeuten. Auch die Gesundheitsämter informieren über Hilfen und Angebote vor Ort. In Notfällen, vor allem aber bei akuten und/oder konkreten Suizidgedanken, wenden Sie sich bitte an die nächste psychiatrische Klinik oder rufen Sie den Notarzt unter der Telefonnummer 112.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Gesundheitsämter Bayern

Krisendienste Bayern – Hilfe bei psychischen Krisen

LAG SELBSTHILFE Bayern e.V.

Notrufnummer 112

Selbsthilfekoordination Bayern (SeKo)

Stiftung Deutsche Depressionshilfe

TelefonSeelsorge®



Diabetes

→ Krankheit → Schulungen

→ Schwangerschaft → Podologie

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Der Name „**Diabetes**“ bezeichnet verschiedene, im Grundsatz verwandte, meist chronische Erkrankungen. Ihre wichtigste Gemeinsamkeit liegt in einer gravierenden Störung des Stoffwechsels mit der Folge erhöhter Blutzuckerspiegel, der Hyperglykämie. Diabetes wird deshalb auch „Diabetes mellitus“ (das lateinische „mellitus“ bedeutet „honigsüß“) oder „Zuckerkrankheit“ genannt.
- **Insulin**, ein lebensnotwendiges Stoffwechselhormon, spielt bei der Entwicklung des Diabetes eine entscheidende Rolle.
- Unterschieden werden **Typ-1-Diabetes und Typ-2-Diabetes**, wobei Typ-2-Diabetes gut 90 Prozent der Patienten betrifft. Die meisten Typ-1-Diabetiker entwickeln ihre Erkrankung in der Kindheit oder als Jugendliche. Deshalb wird diese Form des Diabetes „juvener Diabetes“ genannt. Auslöser ist fast immer eine Autoimmunreaktion, bei der die Abwehrzellen des Immunsystems die insulinproduzierenden Zellen im Körper angreifen.
- Typ-2-Diabetes beginnt schleichend im Erwachsenenalter – meist jenseits der 40. Ursache dafür ist meist eine Kombination aus Veranlagung, ungesunder Ernährung und Bewegungsmangel, die zu einer Insulinresistenz führen. **Insulinresistenz** bedeutet, dass die Körperzellen schlechter auf das Insulin ansprechen. Bei diesem Typ wird vom „erworbenen Diabetes“ gesprochen.
- Übersteigt der Blutzucker während der Schwangerschaft bestimmte Werte, liegt ein sogenannter **Schwangerschaftsdiabetes** vor. Er wird bei 5 von 100 schwangeren Frauen festgestellt. Nach der Entbindung normalisieren sich die Werte meist wieder.
- Diabetes kann zu akuten und chronischen **Komplikationen** führen. Daher ist fachärztliche Begleitung und Kontrolle wie bei allen chronischen Erkrankungen sehr wichtig.

- Eine starke Erhöhung des Blutzuckerspiegels kann zur Entgleisung des Zuckerstoffwechsels führen. Im schlimmsten Fall kommt es zum **diabetischen Koma** mit Bewusstlosigkeit und Kreislaufversagen. **Es handelt sich um eine Notfallsituation**, die sofortiger medizinischer Hilfe bedarf.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind die behandelnden Haus- oder Fachärzte. Auch die Apotheken beraten zu der Erkrankung und ihrem Management. Ergänzend führen sie Blutzuckermessungen durch.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Das Diabetesinformationsportal (diabinfo)

Deutsche Diabetes Stiftung

LAG SELBSTHILFE Bayern e.V.

Selbsthilfekoordination Bayern (SeKo)



Entlassung aus stationärer Behandlung

→ Behandlung, stationäre → Rehabilitation

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Krankenhäuser und Rehabilitationseinrichtungen sind verpflichtet, für Sie als Patient oder Patientin nach der stationären Behandlung ein **Entlassmanagement** zu organisieren.
- Am Tag der Entlassung bekommen Sie in Form eines **Entlassungsbriefes** alle Unterlagen, die Ihren Aufenthalt im Krankenhaus dokumentieren. Patientinnen und Patienten haben das Recht, sich den Inhalt des Entlassungsbriefes vom behandelnden Arzt im Krankenhaus genau erklären zu lassen.
- Das Entlassmanagement stellt sicher, dass Sie als Patientin oder Patient nach Ihrer stationären Behandlung bedarfsgerecht und kontinuierlich versorgt werden.
- Das Entlassmanagement umfasst Faktoren wie Nachbehandlungen, Rehabilitationsmaßnahmen, die Verordnung von Hilfsmitteln, Pflegehilfsmitteln, Heilmitteln oder Arzneimitteln, Bescheinigungen der Arbeitsunfähigkeit, Hilfe bei der Vermittlung ambulanter Pflegedienste, Kurzzeitpflege oder Haushaltshilfe, die Antragstellung zur Feststellung eines Pflegegrades, Häusliche Krankenpflege und Palliativversorgung.
- Patientinnen und Patienten haben das Recht, sich selbst zu entlassen (**Selbstbestimmungsrecht**). Eine umfassende Aufklärung durch die Ärztin oder den Arzt ist hier unerlässlich, denn wer sich eigenverantwortlich aus einer stationären Behandlung entlässt, übernimmt alle möglichen Folgerisiken. Wenn Sie sich für eine Selbstentlassung entscheiden, müssen Sie diese Entscheidung sowie die erfolgte Risikobewertung schriftlich bestätigen.
- Ausnahmen vom Recht auf Selbstentlassung können bei frisch Operierten, dem Vorliegen einer infektiösen Krankheit oder im Fall der Gefährdung Dritter bei psychischen Erkrankungen bestehen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind die behandelnden Ärzte und Ärztinnen sowie die Sozialdienste des Krankenhauses. Unterstützung erhalten Sie auch von Ihrer Krankenversicherung.

Hier finden Sie weitere Informationen:

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)



Fachärztin und Facharzt

→ Hausarztzentrierte Versorgung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Ein Facharzt oder eine Fachärztin ist ein Arzt oder eine Ärztin mit einer anerkannten **Weiterbildung** in einem **medizinischen Spezialgebiet**. Beispiele sind der Facharzt für Hals-Nasen-Ohrenheilkunde, der Facharzt für Innere Medizin (Internist), für Augenheilkunde, für Chirurgie oder für Kinder- und Jugendheilkunde (Pädiatrie).
- Die praktische Weiterbildung zur Fachärztin oder zum Facharzt umfasst mehrere Jahre und endet mit einer Prüfung bei der Landesärztekammer. Die Ärztin oder der Arzt sind mit dem Erwerb ihrer Facharztbezeichnung in ihrer Berufsausübung auf dieses Fachgebiet beschränkt. Außerhalb des medizinischen Fachgebietes dürfen Fachärztinnen oder Fachärzte Leistungen weder anbieten, noch erbringen. Andernfalls verstoßen die Mediziner gegen das Berufsrecht. **Notfälle** stellen natürlich Ausnahmen dar.
- Erste Anlaufstelle bei gesundheitlichen Beschwerden sind für Sie als Patient oder Patientin Ihr **Hausarzt** oder Ihre **Hausärztin**, die oft **Fachärzte für Allgemeinmedizin** sind. Bei spezifischen Beschwerden werden andere Fachärzte hinzugezogen.
- In Deutschland besteht unabhängig vom Versichertenstatus grundsätzlich **freie Arztwahl**. Daher können Sie als Patientin oder Patient in der Regel ohne Überweisung durch den Hausarzt direkt zum Facharzt gehen. Ausgenommen von diesem Grundsatz sind überweisungsgebundene Fachgebiete, die eine diagnostische und somit unterstützende Funktion für andere Ärzte einnehmen. Beispiele sind die Fachgebiete der Radiologie und der Nuklearmedizin.
- Weitere Einschränkungen beziehen sich auf die sogenannte **hausarztzentrierte Versorgung**. In deren Rahmen verpflichten sich gesetzlich Versicherte freiwillig, im Bedarfsfall zuerst ihren Hausarzt aufzusuchen und Fachärzte ausschließlich mit einer Überweisung in Anspruch zu nehmen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Die Terminservicestelle der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB) unterstützt Sie bei der Terminvermittlung zu einer Fachärztin oder einem Facharzt.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerische Landesärztekammer

Bundesverband Niedergelassener Fachärzte e.V.

Deutscher Facharztverband e.V.

Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB)

Terminservicestelle



Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

→ Pflege, ambulante → Pflegende Angehörige
→ Demenz → Pflegeberatung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Wenn Angehörige oder nahestehende Personen in Ihrem Umfeld von Demenz betroffen sind, steht die **Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern** für Beratung und Unterstützung zur Verfügung. Die Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern ist die Zentrale Anlaufstelle für Ihre Fragen zum Thema Demenz.
- Die Fachstelle wurde vom Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege in Umsetzung der Bayerischen Demenzstrategie für alle Menschen mit Demenz und deren pflegende Angehörigen gegründet. Inzwischen unterhält jeder Regierungsbezirk eine eigene **regionale Fachstelle**.
- Ziel ist es, Menschen mit Demenz ein eigenständiges und selbstbestimmtes **Leben in der Mitte unserer Gesellschaft** zu ermöglichen.
- **Träger** der Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern ist die Freie Wohlfahrtspflege Landesarbeitsgemeinschaft Bayern.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Bei einer Demenzerkrankung sind auch die betreuende Ärztin oder der betreuende Arzt wichtige Ansprechpartner.

Angehörigenampel – Digitales Angebot zur Selbsteinschätzung

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Freie Wohlfahrtspflege Landesarbeitsgemeinschaft Bayern

Fachstellen für pflegende Angehörige

→ Pflege → Pflegeberatung → Pflegende Angehörige
→ Pflege, ambulante

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Bei der Pflege einer bzw. eines Angehörigen oder einer Ihnen nahestehende Person bieten Ihnen die Fachstellen für pflegende Angehörige **psychosoziale Beratung** und **begleitende Unterstützung** an. Nutzen Sie das Angebot dieser erfahrenen Fachstellen, um sich beraten zu lassen!
- Die Fachstellen für pflegende Angehörige beraten und unterstützen Sie **kostenfrei**. Hauptaufgabe ist es, Ihnen als pflegenden Angehörigen ein **flächendeckendes Beratungsnetz** zur Unterstützung im Bereich Pflege zu bieten.
- Als pflegende Angehörige oder pflegender Angehöriger wissen Sie, welche gravierenden Belastungen aus der Pflegesituation heraus entstehen können. Umso wichtiger ist es, dass Sie Ihre eigene Gesundheit stets im Blick behalten. Nehmen Sie bei Anzeichen von Krankheit frühzeitig Beratung und Hilfe in Anspruch, um nicht selbst krank oder hilfsbedürftig zu werden.
- Einen **kostenlosen, anonymen Selbsttest zur persönlichen Belastungssituation** bietet die Angehörigen-Ampel, die an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg entwickelt wurde.
- Der Freistaat Bayern fördert den weiteren Ausbau der lokalen Fachstellen für pflegende Angehörige.

Fachstellen für pflegende Angehörige

→ Pflege → Pflegeberatung → Pflegende Angehörige
→ Pflege, ambulante

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Die Kontaktdaten der Fachstellen für pflegende Angehörige können Sie der Internetseite des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege entnehmen.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Angehörigenampel – Digitales Angebot zur Selbsteinschätzung

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGPF)

Fachstellen für pflegende Angehörige



Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA)

→ Aufsicht über Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen
→ Pflege-SOS

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Als Bewohnerin oder Bewohner einer Pflege- und Behinderteneinrichtung werden Sie durch die Aufsichts- und Prüftätigkeit der Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA) vor Beeinträchtigungen **geschützt** (früher: Heimaufsicht).
- **Aufgabe der FQA** ist es, Ihre Interessen und Bedürfnisse als alter, behinderter bzw. pflegebedürftiger Mensch zu erkennen, zu beachten und zu schützen.
- Die FQA sind bei den jeweiligen **Landratsämtern oder kreisfreien Städten** angesiedelt. Ihre **Qualitätssicherungsfunktion** ist im **Bayrischen Pflege- und Wohnqualitätsgesetz** festgelegt.
- Die zentralen Aufgaben der FQA sind **Beratung und Information**. Haben Sie als Heimbewohnerin oder Heimbewohner, als Angehörige oder Angehöriger, als Heimbeirat, Heimfürsprecher oder Einrichtungsträger Beratungsbedarf, wenden Sie sich direkt an die FQA und bitten Sie um ein persönliches Gespräch.
- Zudem nehmen die FQA hoheitliche Überwachungs- und Kontrollfunktionen wahr. In der Praxis folgt daraus, dass die FQA eine Einrichtung jederzeit unangemeldet überprüfen und Auskünfte verlangen dürfen sowie Maßnahmen ergreifen können, wenn Mängel festgestellt werden. Zu diesen zählen Anordnungen zur Mängelbehebung bis hin zu Aufnahmestopps, Beschäftigungsverboten und dem Entzug der Betriebserlaubnis.

Fachstellen für Pflege- und Behinderten-einrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA)

→ Aufsicht über Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen
→ Pflege-SOS

- Bei **Beschwerden über Misstände** in stationären Einrichtungen der Pflege sowie für volljährige Menschen mit Behinderung kann sich jeder Bürger jederzeit an die FQA wenden. Machen Sie von diesem Recht im Bedarfs- oder im Zweifelsfall bitte Gebrauch!
- Auch Mieterinnen und Mieter in **ambulant betreuten Wohngemeinschaften** sowie **betreuten Wohngruppen** werden im Bedarfsfall von den FQA hinsichtlich ihrer Rechte und Pflichten in diesen Wohnformen beraten.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Die Kontaktdaten der FQA können Sie dem Internetauftritt des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege entnehmen.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

BayernPortal

Koordinationsstelle „Pflege und Wohnen“ in Bayern

Pflege-SOS Bayern

Fahrtkosten

- Krankenversicherung, gesetzliche
- Krankenversicherung, private
- Menschen mit Behinderung → Pflegegrad

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Gesetzlich Krankenversicherte haben in bestimmten Fällen **Anrecht auf Erstattung** ihrer Fahrtkosten zu Arztpraxen oder Krankenhäusern. Voraussetzung für die Erstattung durch die Krankenkasse ist ein **Rezept** von der Ärztin oder dem Arzt, die bzw. der die Fahrt auf der Grundlage einer medizinischen Indikation verordnen. Welches Fahrzeug für die Fahrt genutzt werden kann, wird von der Ärztin oder dem Arzt entschieden.
- Auch als Pflegebedürftige oder Pflegebedürftiger mit anerkannten **Pflegegraden 4 oder 5** dürfen Sie für Fahrten zum Arzt ein **Taxi** nutzen. Die Regelung schließt Pflegegrad 3 ein, sofern zusätzlich eine dauerhaft eingeschränkte Mobilität festgestellt wurde.
- **Menschen mit Behinderung**, die eine außergewöhnliche Gehbehinderung (aG) oder die Eintragung „Hilflosigkeit“ (H) als Merkzeichen in ihrem Schwerbehindertenausweis nachweisen können, sowie Blinde mit dem Merkzeichen BL erhalten ebenfalls eine generelle Fahrtkostenerstattung für ambulante Behandlungen.
- Für **Fahrten zu Rehabilitationsmaßnahmen**, ob ambulant oder stationär, ist keine ärztliche Verordnung vorgesehen. Hier ist es empfehlenswert, direkt bei der Krankenkasse nachzufragen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Es empfiehlt sich, die Kostenübernahme vorab mit Ihrer Krankenversicherung bzw. dem Kostenträger der Behandlung zu klären.

Fahrtkosten

- Krankenversicherung, gesetzliche
- Krankenversicherung, private
- Menschen mit Behinderung → Pflegegrad

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Rotes Kreuz (BRK)

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (DRK)

Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV)

Sozialverband VdK Bayern e.V. (VdK)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.



Familienpflegezeit

→ Pflege → Pflegezeit → Pflegenden Angehörige

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Wer einen Angehörigen pflegt, ist oft dauerhaft massiven Mehrfachbelastungen ausgesetzt. Umso wichtiger ist es, eine ausgewogene Balance zwischen Pflege, Sorge und Berufstätigkeit zu finden. Als vorübergehende Lösung kann die Familienpflegezeit dabei helfen.
- Neben der **Familienpflegezeit** gibt es die **Pflegezeit**. Bevor Sie sich für ein Modell entscheiden, empfiehlt sich eine Beratung zu den jeweiligen Vor- und Nachteilen.
- Die Familienpflegezeit sieht eine **Reduzierung der wöchentlichen Arbeitszeit** vor. Für maximal 24 Monate kann die Arbeitszeit auf ein Minimum von 15 Wochenstunden reduziert werden. Pflegezeit hingegen bedeutet, dass die oder der Beschäftigte von seiner Arbeitsleitung teilweise oder vollständig freigestellt werden können. Diese Regelung gilt für maximal sechs Monate. Pflegezeit und Familienpflegezeit können miteinander kombiniert werden.
- Je nach Pflegesituation haben Sie **Anspruch auf unterschiedliche Modelle**. Anspruch auf Pflegezeit besteht jedoch nur, wenn Ihr Arbeitgeber mehr als 15 Beschäftigte hat.
- Familienpflegezeit setzt grundsätzlich voraus, dass eine nahe Angehörige oder ein naher Angehöriger mit mindestens Pflegegrad 1 versorgt werden müssen. Außerdem benötigt Ihr Arbeitgeber einen entsprechenden Nachweis der Pflegeversicherung.
- Wenn Sie bereits bei der Antragstellung auf Pflegeleistungen darauf hinweisen, dass Sie Familienpflegezeit in Anspruch nehmen möchten, haben Sie **Anspruch auf eine schnellere Bearbeitung** durch die Pflegeversicherung.
- Während der Familienpflegezeit besteht für Sie **Kündigungsschutz**.

Familienpflegezeit

→ Pflege → Pflegezeit → Pflegendе Angehörige

- Beschäftigte, die die Pflegezeit bis zu sechs Monate in Anspruch nehmen, haben einen Rechtsanspruch auf ein zinsloses Darlehen, das schriftlich beim **Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFzA)** zu beantragen ist, um Einkommensverluste abzufedern.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner für die Beantragung von Familienpflegezeit und Pflegezeit sind Ihre Pflegeversicherung und Ihr Arbeitgeber.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bundesagentur für Arbeit (BA)

Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFzA)

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.



Festbeträge für Arzneimittel

→ Arzneimittel → Apotheke → Zuzahlungen

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Der Festbetrag eines Arzneimittels ist der **maximale Betrag**, den die gesetzliche Krankenkasse für dieses Arzneimittel bezahlt. Eingeführt wurde das Festbetragssystem, um dem Anstieg der Arzneimittelausgaben zu begegnen.
- Liegt der Preis Ihres verschriebenen Arzneimittels über dem Festbetrag, müssen Ihre Ärztin oder Ihr Arzt Sie über die Mehrkosten **informieren**.
- Übersteigt der Preis des Arzneimittels den Festbetrag, haben Sie als Patientin oder Patient die **Wahl**: Entweder zahlen Sie die Mehrkosten selbst oder Sie erhalten ein alternatives, therapeutisch gleichwertiges Arzneimittel ohne Zuzahlung.
- Der **Differenzbetrag** wird auch bei Patientinnen und Patienten berechnet, die ansonsten grundsätzlich von der Zuzahlung befreit sind.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind die behandelnde Ärztin oder der behandelnde Arzt, die das Rezept ausstellen. Auch Apotheken und die Krankenversicherungen beraten Sie gerne. Über die **Festbetrags-Datenbank des Bundesinstituts für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM)** finden Sie für Arzneimittel mit Festbetrag passende Vergleichspräparate.

Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Sozialverband VdK Bayern e.V. (VdK)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Fixierung

→ Freiheitsentziehende Maßnahmen

Freiheitsentziehende Maßnahmen

→ Gewalt in der Pflege

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Jeder Mensch hat das Recht, sich frei zu bewegen. Mit **freiheitsentziehenden Maßnahmen (FEM)** wird diese **Freiheit eingeschränkt**. In der Behandlung geriatrischer oder psychiatrischer Patientinnen und Patienten jedoch lassen sich freiheitsentziehende Maßnahmen (FEM) nicht immer vermeiden. Entscheidend für die Anwendung von FEM ist, dass Gefahren für die Betroffene bzw. den Betroffenen oder Dritte durch keine alternative Behandlung abgewendet werden können.
- Grundsätzlich wird zwischen **freiheitsbeschränkenden** und **freiheitsentziehenden** Maßnahmen unterschieden. In der geriatrischen, psychiatrischen und forensischen Praxis gestaltet sich diese Abgrenzung oft schwierig.
- Bereits das Anbringen von Bettseitenstützen bzw. eines Bettgitters oder die Gabe sedierender (beruhigender) **Arzneimittel** werden definitionsgemäß als Freiheitsentzug oder Fixierung verstanden.
- Freiheitsentziehende Maßnahmen können **medizinisch notwendig** werden, wenn Eigengefährdung oder eine Gefährdung Dritter drohen. Die rechtlichen Voraussetzungen der freiheitsentziehenden Maßnahmen müssen jedoch zwingend berücksichtigt werden. Es bedarf eines richterlichen Beschlusses für deren Umsetzung. Nur zur Abwendung akuter Gefahren dürfen für einen kurzen Zeitraum freiheitsentziehende Maßnahmen ohne richterlichen Beschluss angewendet werden.

- **Angehörige** dürfen nicht pauschal in freiheitsentziehende Maßnahmen für Pflegebedürftige einwilligen. Dieses Recht ist **(Vorsorge-)Bevollmächtigten, die oft gleichzeitig Angehörige sind**, oder **rechtlichen Betreuern vorbehalten**. Zusätzlich bedarf es, wie oben beschrieben, in jedem Einzelfall einer **richterlichen Genehmigung**.
- Eine freiheitsentziehende Maßnahme darf nur so lange angewandt werden, wie es zur Abwendung der Gefährdung erforderlich ist. Entscheidend sind daher der **verantwortungsvolle Umgang** mit FEM und der sichere Einsatz der Hilfsmittel. Die Anwendung muss **ständig überwacht** werden.
- Für freiheitsentziehende Maßnahmen besteht eine Dokumentationspflicht. Die Dokumentation darf von Aufsichtsbehörden und dem Medizinischen Dienst Bayern (MD Bayern) sowie fallweise vom rechtlichen Betreuer sowie dem (Vorsorge-)Bevollmächtigten eingesehen werden.
- Das Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) hat Tipps für Pflegende erarbeitet, die der Vermeidung freiheitsentziehender Maßnahmen dienen sollen (www.pflege-gewalt.de/tipps-gewaltpraevention-pflegende/fem-vermeiden/).
- Der **Deutsche Berufsverband für Pflegeberufe** bietet unter anderem umfassende **Fortbildungskurse** für professionell Pflegende an.

Freiheitsentziehende Maßnahmen

→ Gewalt in der Pflege

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind die behandelnde Ärztin, der behandelnde Arzt oder das betreuende Pflegepersonal. Auch das regional zuständige Amtsgericht bzw. Betreuungsgericht berät bei Fragen zur Fixierung.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebetroffene Menschen e.V. (BIVA-Pflegeschutzbund)

Sozialverband VdK Bayern e.V. (VdK)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP)

Früherkennung von Krankheiten

→ Prävention



Gendermedizin (geschlechtsspezifische oder geschlechter- sensible Medizin)

→ Krankheit → Prävention → Untersuchung, medizinische/
ärztliche → Behandlung ambulante → Behandlung, stationäre

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Geschlechter haben Einfluss auf Krankheitssymptome und den Erfolg pharmakologischer oder invasiver Therapie. Gendermedizin versucht, das Wissen um diese **Unterschiede** zu **nutzen** und eine **geschlechtsspezifische oder geschlechtssensible Medizin (Gendermedizin)** zu **fördern**.
- Das Geschlecht beeinflusst nicht nur Gesundheit und Krankheit, sondern auch das **Gesundheitsverhalten** an sich.
- Ebenso gibt es je nach Geschlecht **unterschiedliche Risikofaktoren** für Krankheitsentstehung, Krankheitsverlauf und Behandlungsrisiken.
- Gendermedizin kann dazu beitragen, dass Patientinnen und Patienten gesundheitlich profitieren, indem ihre geschlechterspezifischen Symptome, Reaktionen und Therapiebedarfe wahrgenommen und Diagnostik, Therapie sowie Präventionsangebote auf sie abgestimmt werden.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Hauptansprechpartner sind der behandelnde Arzt oder die behandelnde Ärztin.

Deutsche Gesellschaft für geschlechtsspezifische Medizin e.V.
(DGesGM)

Gender in Medicine (GiM) – Geschlechterforschung in der Medizin
Charité Campus Virchow-Klinikum

Geriatric

→ Seniorinnen und Senioren → Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern → Prävention → Rehabilitation

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Die Geriatric ist eine vergleichsweise neue medizinische Spezialdisziplin, die sich mit den körperlichen, geistigen, funktionalen und sozialen Aspekten der Versorgung akuter und chronischer Krankheiten sowie der Rehabilitation und Prävention **älterer und alter Patientinnen bzw. Patienten** sowie mit deren gesundheitlicher Situation am Lebensende befasst.
- Geriatric Behandlung zielt nicht auf die Therapie eines Akutereignisses ab, sondern stellt die Gesamtverfassung der oder des Erkrankten in den Fokus. Geriatric Patienten leiden oft an Vielfacherkrankungen und/oder an chronischen Schmerzen. Bewegungseinschränkungen und geistige Defizite sowie Störungen eines oder mehrerer Organsysteme sind oft Auslöser des Akutereignisses, das behandelt werden muss. Deshalb spricht die Medizin von der **geriatricen Komplexbehandlung**.
- Eine geriatric Behandlung kann im Krankenhaus, in einer geriatricen Rehabilitationseinrichtung oder zu Hause erfolgen.
- An der geriatricen Therapie sind Mitarbeitende **verschiedener Gesundheitsberufe** beteiligt. Der ärztliche, pflegerische und therapeutische Bereich arbeiten eng zusammen.
- Seit 1990 fußen spezielle altersmedizinische Angebote im Freistaat auf dem **Bayerischen Geriatrickonzept**. 2011 hat die Bayerische Staatsregierung zudem ein umfassendes **Versorgungskonzept** „Im Alter selbstbestimmt leben“ veröffentlicht (www.bestellen.bayern.de).
- Welche Kliniken über eine geriatric Abteilung verfügen, ersehen Sie aus dem Klinikverzeichnis der Geriatric der **Deutschen Gesellschaft für Geriatric e.V.**

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner für geriatrische Fragen sind die betreuende Ärztin bzw. der betreuende Arzt oder die Pflegeeinrichtungen vor Ort. Ansprechpartner der geriatrischen Versorgung in Bayern sind auf den Internetseiten des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege aufgelistet.

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Deutsche Gesellschaft für Geriatrie e.V. (DGG)

Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Sozialverband VdK Bayern e.V. (VdK)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Ärztliche Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Geriatrie in Bayern e.V. (AFGIB)



Gesundheitsamt

→ Hygiene → Impfung → Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA) → Aufsicht über Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen → Prävention

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Das Gesundheitsamt ist als lokale Behörde Teil des **Öffentlichen Gesundheitsdienstes (ÖGD)**. In Bayern sind die Gesundheitsämter in der Regel als untere staatliche Behörden in die Landratsämter integriert. Jedes Gesundheitsamt wird von einer **Amtsärztin** oder einem **Amtsarzt** geleitet.
- Der Öffentliche Gesundheitsdienst bildet neben der ambulanten medizinischen Versorgung und der stationären medizinischen Versorgung die **dritte Säule des Gesundheitswesens**. Seine Leistungen ergänzen somit die Versorgung in Arztpraxen und Krankenhäusern.
- Die Aufgaben des Öffentlichen Gesundheitsdienstes sind vielfältig und werden vor Ort von den Gesundheitsämtern wahrgenommen. **Gesetzliche Grundlagen** sind in Bayern das Gesundheitsdienstgesetz (GDG) und rechtliche Vorschriften auf Bundesebene wie das Infektionsschutzgesetz oder die Trinkwasserverordnung.
- **Hauptaufgaben** des ÖGD sind der **Gesundheitsschutz** (z.B. Infektionsschutz und Umwelthygiene), Gesundheitsförderung und Prävention, Sozialmedizin mit Gutachtenwesen und Berufsaufsicht über Heil- und Heilhilfeberufe sowie die Gesundheitsberichterstattung. Darüber hinaus bieten die Gesundheitsämter Bürgerberatungen an. Wenn Sie Beschwerden hinsichtlich der **Hygiene in Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen** haben, wenden Sie sich bitte an das für Sie zuständige Gesundheitsamt.
- In Bayern gibt es 71 **staatliche Gesundheitsämter** (eingegliedert in die Landratsämter) und fünf **kommunale Gesundheitsämter** (München, Augsburg, Nürnberg, Ingolstadt, Memmingen).

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Im BayernPortal (www.freistaat.bayern.de) sind die Adressen aller bayerischer Gesundheitsämter zu finden.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Ärzteverband Öffentlicher Gesundheitsdienst Bayern e.V. (ÖGD)

Bayerisches Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit (LGL)

Gesundheitsdaten

→ Datenschutz → Gesundheitskarte, elektronische (eGK)

Gesundheitsförderung, Krankheitsverhütung

→ Prävention

Gesundheitskarte, elektronische (eGK)

→ Datenschutz

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Die elektronische Gesundheitskarte (eGK) ist eine **Krankenversicherungskarte** mit erweiterten Möglichkeiten. Sie ist seit 2015 der reguläre Versicherungsnachweis für gesetzlich Krankenversicherte. Ärzte und Zahnärzte benötigen die eGK zur **Abrechnung** ihrer erbrachten Leistungen.
- Die Gesundheitspolitik in Deutschland strebt an, den Informationsaustausch zwischen allen Behandlerinnen und Behandlern im Gesundheitswesen (etwa Ärzten, Zahnärzten, Krankenhäusern, Psychotherapeuten oder Apotheken) schrittweise digital zu vernetzen. Die eGK enthält einen Chip und kann als persönlicher Schlüssel zum digitalen Gesundheitsnetz des deutschen Gesundheitswesens genutzt werden. Gleichzeitig stärkt die eGK die Patientenrechte, indem wichtige Dokumente wie Befunde, die bisher beim Haus- oder Facharzt verblieben, verschlüsselt gespeichert werden.
- Seit 2019 gelten ausschließlich die elektronischen Gesundheitskarten der **zweiten Generation** mit dem Aufdruck „G2“ oder „G2.1“.
- Aktuell (Stand November 2022) sind auf der eGK nur **Versichertenstammdaten** enthalten – Name, Geburtsdatum, Anschrift und Angaben zur Krankenversicherung. Auch die Krankenversicherungsnummer und der Versichertenstatus (Mitglied, Familienversicherung oder Rentenstatus) zählen dazu. Mit der eGK lassen sich Ihre Daten auf Aktualität und ggf. Aktualisierungsbedarf prüfen.
- **Erweiterte Funktionen** der eGK, wie das Notfalldatenmanagement oder den E-Medikationsplan, können Krankenversicherte freiwillig nutzen.
- Die **gematik Gesellschaft für Telematikanwendungen der Gesundheitskarte mbH** setzt die Anwendungen der eGK nach gesetzlichen Vorgaben um. Sie wurde 2005 von den Spitzenorganisationen des Gesundheitswesens gegründet und hat ihren Sitz in Berlin.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner zur elektronischen Gesundheitskarte ist Ihre Krankenversicherung.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

gematik GmbH

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Gesundheitsvorsorge

→ Prävention



Gewalt in der Pflege

→ Freiheitsentziehende Maßnahmen → Pflege-SOS

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- In Deutschland sind über vier Millionen (Stand 2022) Menschen pflegebedürftig. Zwei Drittel von ihnen werden zu Hause gepflegt. Sowohl pflegende Angehörige als auch professionell und ehrenamtlich Pflegenden sind physischen und psychischen Belastungen ausgesetzt. So können **Konflikte** entstehen, die unter Umständen Aggressionen oder Gewalt nach sich ziehen.
- Zu den **Formen von Gewalt** gegen pflegebedürftige Menschen zählen Vernachlässigung, Demütigung, mangelhafte Pflege oder freiheitsentziehende Maßnahmen (FEM). Auch der Eingriff in die Selbstbestimmung pflegebedürftiger Menschen gilt als Gewalt.
- Gewalt kann sowohl von pflegenden Personen (Angehörigen oder Pflegekräften) sowie von den Pflegebedürftigen selbst ausgehen. Aggressives Abwehrverhalten von Pflegebedürftigen tritt beispielsweise oft bei der Körperpflege oder bei Körperkontakten auf.
- Als **Hauptursachen** gelten Überforderung, finanzielle Belastungen und vor allem Hilflosigkeit. Unzureichendes **Wissen – zum Beispiel über konkrete Pflegetechniken** – spielt ebenfalls eine Rolle.
- **Wichtig sind in solchen Fällen das Hinsehen und das Handeln!** Nutzen Sie daher bitte das Gespräch vor Ort oder bei eigens eingerichteten Kontaktadressen. In Bayern gibt es das Beratungstelefon Pflege-SOS Bayern am Bayerischen Landesamt für Pflege.
- Im Pflegebereich berufstätigen Personen steht eine unverbindliche, anonyme, kostenlose und rund um die Uhr zugängliche **Beratungsplattform** des Rechtsmedizinischen Instituts der Ludwig-Maximilians-Universität München zur Verfügung. Expertinnen und Experten dieser forensischen Beratungsstelle beraten zu Fragen und Aspekten möglicher Gewaltstraftaten im pflegerischen Bereich, zur Sicherung von Beweisen oder zur Unterscheidung von natürlichen und unnatürlichen Todesursachen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Krisendienste Bayern – Hilfe bei psychischen Krisen

Pflege-SOS Bayern

remedCARE – Forensische Beratungsstelle für Pflegekräfte

Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e.V. (dip)



Giftnotruf

→ Notruf

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Bei jedem Verdacht auf eine mögliche Vergiftung müssen Sie sofort handeln – auch wenn Sie sich nicht sicher sind, ob tatsächlich eine Vergiftung vorliegt. Der **Giftnotruf** München steht unter der Telefonnummer **089 / 19240** täglich rund um die Uhr für Notfallberatungen **für ganz Bayern** bereit. Der Giftnotruf München ist der Abteilung für Klinische Toxikologie des Klinikums rechts der Isar der Technischen Universität München zugeordnet.
- **Allgemeine Anfragen** zu Vergiftungen werden telefonisch von Montag bis Freitag zwischen 9:00 und 15:00 Uhr beantwortet.
- **Die Beratungen beziehen sich auf** Arzneimittel-, Pflanzen-, Drogen-, Pilz-, Reinigungsmittel-, Säure- und Laugenvergiftungen, auf Umwelt-, Pestizid- und Herbizid-Vergiftungen sowie auf Schlangen- und andere Tierbisse oder Tierstiche.
- Bitte beachten Sie unbedingt, dass die **Beratungen ausschließlich telefonisch erfolgen können**.
- Für Privatpersonen, niedergelassene Ärztinnen und Ärzte, Rettungsdienste und sonstige Institutionen bzw. Einrichtungen ist die Beratung **kostenfrei**. Die Beratung von Kliniken ist **kostenpflichtig**.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Giftnotruf – Notruf und Information für ganz Bayern

Notrufnummer 112

Hausarztzentrierte Versorgung

→ Fachärztin und Facharzt → Ärztinnen und Ärzte
→ Zweitmeinung → Tarif

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Die gesetzlichen Krankenkassen sind verpflichtet, eine hausarztzentrierte Versorgung anzubieten. Für Sie als Patientin oder Patient ist die Teilnahme **freiwillig**.
- Grundlage der hausarztzentrierten Versorgung sind Verträge, die die **Krankenkassen** in der Regel mit **Hausarztverbänden** abschließen.
- Patientinnen oder Patienten, die freiwillig teilnehmen wollen, **verpflichten** sich gegenüber ihrer Krankenkasse, einen unter den teilnehmenden Hausärzten ausgewählten Hausarzt aufzusuchen und sich im Bedarfsfall immer zunächst an diesen zu wenden.
- Andere Ärztinnen und Ärzte dürfen im Rahmen der hausarztzentrierten Versorgung nur auf Überweisung des Hausarztes in Anspruch genommen werden. **Ausnahmen** gelten für die Inanspruchnahme von Augen-, Frauen- und Kinder- bzw. Jugendärzten.
- Im Rahmen dieses Versorgungsmodells bietet Ihnen Ihre Krankenkasse einen speziellen **Hausarzttarif** an, der mit Vergünstigungen, Prämienzahlung oder Zuzahlungsermäßigungen verbunden sein kann.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner zur hausarztzentrierte Versorgung ist Ihre Krankenversicherung.

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

GKV-Spitzenverband

Hier finden Sie weitere Informationen:

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Haushaltshilfe

→ Pflege → Angebote zur Unterstützung im Alltag

→ Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Eine **Haushaltshilfe** ist eine verwandte oder nicht verwandte Person, die Ihre tägliche Arbeit im Haushalt übernimmt. Sie leistet alle zur Führung des Haushalts notwendigen Arbeiten wie Einkaufen, Kochen, Waschen oder die Kinderbetreuung.
- Nicht zu den Aufgaben einer Haushaltshilfe zählen handwerkliche Tätigkeiten, Gartenarbeit oder Schneeräumen.
- Eine Haushaltshilfe muss beantragt werden. Zuständig können verschiedene Kostenträger sein. Diese stellen Ihnen entweder eine Haushaltshilfe zur Verfügung oder erstatten deren Kosten.
- Haushaltshilfe kann eine Leistung der Krankenversicherung, der Unfallversicherung oder der Rentenversicherung sein; bei Geringverdienenden oder nicht Versicherten auch eine Leistung der Sozialhilfe, die sich an den Leistungen der Krankenversicherung orientiert.
- Pflegebedürftige Versicherte können **Angebote zur Unterstützung im Alltag** in Anspruch nehmen, zu denen Betreuungsangebote, Angebote zur Entlastung Pflegender und Angebote zur Entlastung im Alltag (→ Betreuungs- und Entlastungsleistungen) zählen.
- Der Medizinische Dienst Bayern (MD Bayern) prüft die notwendigen Voraussetzungen für die Krankenkasse für die Kostenübernahme einer Haushaltshilfe.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind die Kostenträger, das heißt die Kranken-, Unfall- oder Rentenversicherung. Dort erhalten Sie Antragsformulare und werden detailliert beraten.

Auch die behandelnde Ärztin oder der behandelnde Arzt beraten Sie zur Verschreibung von Haushaltshilfe und stellen medizinische Notwendigkeitsbescheinigungen aus.

Wurde der Antrag auf eine Haushaltshilfe abgelehnt und leben Kinder im Haushalt, deren Versorgung infolge der Erkrankung der Mutter oder des Vaters nicht gewährleistet ist, kann beim Jugendamt ein Antrag auf ambulante Familienpflege gestellt werden.

Sofern die Familie Leistungen der Sozialhilfe erhält, besteht die Möglichkeit, „Hilfe zur Weiterführung des Haushalts“ zu beantragen.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGp)

BayernPortal

Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Sozial-Fibel – Lexikon über soziale Hilfen, Leistungen und Rechte

Häusliche (Kranken-)Pflege

→ Pflege → Krankenversicherung, gesetzliche
→ Krankenversicherung, private → Pflegeversicherung,
gesetzliche bzw. soziale → Pflegeversicherung, private

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Die Begriffe „**Häusliche Krankenpflege**“ und „**Häusliche Pflege**“ beschreiben trotz der ähnlich klingenden Namen zwei unterschiedliche Pflegesituationen. Die Kosten werden ebenfalls von verschiedenen Trägern übernommen.
- „**Häusliche Krankenpflege**“ bedeutet, dass eine Patientin oder ein Patient zu Hause von ambulant tätigem Fachpersonal versorgt wird. Neben der medizinischen Versorgung kann Häusliche Krankenpflege die Körperpflege, Ernährung, Mobilität und den Haushalt der Patientin oder des Patienten umfassen. Die Kosten der Häuslichen Krankenpflege werden in der Regel von der gesetzlichen Krankenversicherung getragen.
- Spezialisierungen der Häuslichen Krankenpflege sind die Psychiatrische Krankenpflege sowie die Außerklinische Intensivpflege.
- „**Häusliche Pflege**“ hingegen ist eine Leistung der Pflegeversicherung. Hierzu zählen alle pflegerischen und hauswirtschaftlichen Leistungen, die ein pflegebedürftiger Mensch zu Hause erhält. Die Leistungen werden von professionellen Pflegekräften im Rahmen der ambulanten Pflege oder von pflegenden Angehörigen bzw. anderweitigen Personen aus dem sozialen Umfeld erbracht.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Häusliche Krankenpflege:

Die Verordnung einer Häuslichen Krankenpflege erfolgt in der Regel durch einen Vertragsarzt, zum Beispiel durch die Hausärztin oder den Hausarzt sowie durch Krankenhausärzte. Daher ist der behandelnde Arzt der Hauptansprechpartner. Daneben beraten Krankenkassen oder auch Unfallversicherungsträger.

Häusliche Pflege:

Hauptansprechpartner sind die Pflegekassen. Diese sind bei einem erstmaligen Pflegeantrag verpflichtet, innerhalb von zwei Wochen **Pflegeberatungs-terme** anzubieten. Auch Pflegestützpunkte und Fachstellen für pflegende Angehörige helfen weiter. Die Adressen finden sich auf der Internetseite des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Fachstellen für pflegende Angehörige

Pflegestützpunkte in Bayern



Hebammen und Entbindungspfleger

→ Schwangerschaft

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Die **Hebamme bzw. der Entbindungspfleger** begleiten die Frau in der Schwangerschaft, während der Geburt, im Wochenbett und während der Stillzeit. Sie sind Ansprechpartnerinnen bzw. Ansprechpartner für alle Belange rund um die Geburt.
- Hebammen bzw. Entbindungspfleger leisten die selbstständige, umfassende Beratung, Betreuung und Beobachtung von Frauen während der Schwangerschaft, bei der Geburt, während des Wochenbetts und während der Stillzeit sowie die Untersuchung, Pflege und Überwachung Neugeborener.
- Hebammen und Entbindungspfleger arbeiten in Bayern entweder in Geburtskliniken, freiberuflich oder in kombinierter Form.
- Freiberufliche Hebammen und Entbindungspfleger erhalten in Bayern zusätzlich zum sogenannten „**Hebammenbonus**“ eine einmalige Niederlassungsprämie, um ausgebildeten Fachkräften den Einstieg in diesen gesellschaftlich wichtigen Beruf zu erleichtern.
- Die Hebammen- bzw. Entbindungspflegerausbildung wurde mit dem **Hebammenreformgesetz von 2020** umfassend modernisiert. Hebammen und Entbindungspfleger werden seither in Regelstudiengängen ausgebildet. Das Studium ist als duales Studium gestaltet und kombiniert das Praxiswissen der klassischen Hebammenkunde mit modernen wissenschaftlichen Arbeitsmethoden.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Informationen zur Niederlassungsprämie für freiberufliche Hebammen bzw. Entbindungspfleger sowie dem Hebammenbonus in Bayern erteilt das **Bayerische Landesamt für Pflege** (www.lfp.bayern.de).

Bayerischer Hebammen Landesverband e.V.

Bayerisches Landesamt für Pflege (LfP)

GKV-Spitzenverband

Vereinigung der Pflegenden in Bayern (VdPB)

Hier finden Sie weitere Informationen:

www.familienplanung.de ist ein Informationsangebot der **Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)** zu vielen wichtigen Themen der Familienplanung.

Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)



Heilmittel

→ Podologie → Krankenversicherung, gesetzliche
 → Krankenversicherung, private → Patientenschulung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Gesetzlich Krankenversicherte haben Anspruch auf **medizinisch notwendige Heilmittel**.
- Zu den Heilmitteln zählen Maßnahmen der **Physiotherapie, der Podologie, der Ergotherapie, der Stimm-, Sprech-, Sprach- und Schlucktherapie sowie der Ernährungstherapie**.
- Verschrieben werden Heilmittel von Ärztinnen und Ärzten, wenn zu erwarten ist, dass sie Erkrankungen heilen bzw. lindern oder dazu beitragen, drohende Pflegebedürftigkeit zu verhindern.
- Die Krankenkasse muss das verschriebene Heilmittel genehmigen. Die Genehmigungsvoraussetzungen hat der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) in der **Heilmittel-Richtlinie** geregelt. Für Heilmittel ist in der Regel eine eigene Zuzahlung vorgesehen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Fragen zu Heilmitteln beantworten der behandelnde Arzt bzw. die behandelnde Ärztin oder Ihre Krankenversicherung.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Die Heilmittel-Richtlinie ist auf den Internetseiten des Gemeinsamen Bundesausschusses nachzulesen (www.g-ba.de).

Gemeinsamer Bundesausschuss (GBA)

GKV-Spitzenverband

Spitzenverband der Heilmittelverbände e.V. (SHV)

Heimaufsicht

→ Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen –
 Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA)

Hilfe zur Pflege

→ Pflege → Sozialleistungen

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Wenn Sie aufgrund von Pflegebedürftigkeit Unterstützung brauchen, jedoch keine Ansprüche aus der Pflegeversicherung haben oder die Zahlungen der Pflegekasse die Kosten nicht decken, können Sie unter bestimmten Voraussetzungen **„Hilfe zur Pflege“** beantragen.
- „Hilfe zur Pflege“ ist eine **finanzielle Unterstützung durch den Bezirk** und zählt zu den Leistungen der Sozialhilfe. Wenn bestimmte Voraussetzungen erfüllt sind, übernimmt der Bezirk die gleichen Leistungen wie die Pflegekasse.
- Die Bezirke zahlen nicht rückwirkend, sondern erst ab dem Datum der Antragstellung. Eine frühzeitige Antragstellung ist daher empfehlenswert. Es kann sich zudem lohnen, sich mit Pflegeberaterinnen und Pflegeberatern über Art und Umfang der möglichen Leistungen zu beraten und zu klären, ob und gegebenenfalls wie sie kombinierbar sind.
- Im Rahmen dieser Beratung können Sie sich auch zu den Themen „Schonvermögen“ sowie „Unterhaltungspflicht durch Angehörige“ (Elternunterhalt) umfassend informieren.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind die Pflegeversicherung sowie die Bezirke. Sie können sich ebenfalls an Ihr örtliches Sozialamt wenden. Auch Rentenversicherungsträger beraten zur Grundsicherung bei Erwerbsminderungsrente und können sich mit dem Träger in Verbindung setzen. Im BayernPortal (www.freistaat.bayern.de) sind die Adressen aller bayerischen Bezirke und bayerischen Sozialämter zu finden.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebetroffene Menschen e.V. (BIVA-Pflegeschatzbund)

Sozialverband VdK Bayern e.V. (VdK)

Hilfsmittel – Medizinische Hilfsmittel und Pflegehilfsmittel

→ Apotheke → Leistungserbringer → Behinderung
→ Entlassung aus stationärer Behandlung → Pflegegrad

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Medizinische Hilfsmittel** werden von Ihrer Krankenversicherung bezahlt. Sie helfen Ihnen, Behinderungen oder Erkrankungen auszugleichen und ermöglichen bzw. erleichtern Ihnen eine selbstständige Lebensführung. Über medizinische Hilfsmittel, die von der gesetzlichen Krankenversicherung grundsätzlich bewilligt werden dürfen, informiert das Hilfsmittelverzeichnis.
- Wenn für Sie ein Pflegegrad bewilligt wurde (Pflegegrade 1 bis 5), übernimmt die Pflegeversicherung die Kosten Ihrer **Pflegehilfsmittel**. Diese erleichtern Pflegebedürftigen und deren Betreuern den Alltag und können Beschwerden lindern. Auch Pflegehilfsmittel sind im Hilfsmittelverzeichnis eingetragen und können hier nachgelesen werden.
- Sollte ein Hilfsmittel nicht eindeutig der Kranken- oder Pflegeversicherung zuzuordnen sein, regeln dies Ihre Versicherungen untereinander.
- Lassen Sie sich in der **Apotheke**, einem **Sanitätshaus**, einem **Reha-Fachgeschäft** oder sonstigen **Beratungszentren** zum Thema „Hilfsmittel“ beraten. Die behandelnde Ärztin bzw. der Arzt stellen für das benötigte Hilfsmittel ein Rezept aus. Diese Verordnung enthält Ihre Diagnose, die Hilfsmittelnummer und die Begründung zur medizinischen Notwendigkeit.
- Gesetzlich Krankenversicherte leiten das Rezept an ihre Krankenkasse oder das Sanitätshaus, mit dem ihre Krankenkasse einen Vertrag unterhält, weiter. Privat Krankenversicherte erwerben das bewilligte Hilfsmittel im Sanitätshaus oder im Reha-Fachgeschäft. Die Rechnung reichen sie anschließend bei ihrer Versicherung zur Erstattung ein.

- Nicht Krankenversicherte können beim Sozialamt einen Antrag auf Kostenübernahme für ein verschriebenes Hilfsmittel stellen.
- Auch Rentenversicherung, Arbeitsagentur oder das Integrationsamt können Ansprechpartner sein – etwa für Hilfsmittel zum Zweck der Berufsausübung wie etwa höhenverstellbare Schreibtische und ergonomische Tastaturen.
- Pflegehilfsmittel können von gesetzlich und privat Versicherten bei der Pflegeversicherung ohne Rezept beantragt werden. Eine Stellungnahme des Arztes wird dennoch empfohlen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Die behandelnde Ärztin bzw. der behandelnde Arzt sind Ihre Hauptansprechpartner für sämtliche Fragen rund um die Verordnung eines Hilfsmittels. Daneben sind die Kranken- und Pflegeversicherung wichtige Ansprechpartner. Kompetente Beratung bieten auch die Apotheken sowie Sanitätshäuser oder Reha-Fachgeschäfte.

Hier finden Sie weitere Informationen:

GKV-Spitzenverband

Qualitätsverbund Hilfsmittel e.V.

HIV

→ AIDS

Hospiz

→ Krankenhaus → Pflege, ambulante → Trauer
→ Palliativversorgung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Hospize sind selbständige Einrichtungen mit einem eigenständigen Versorgungsauftrag, die für Menschen mit unheilbaren Erkrankungen in ihrer letzten Lebensphase eine palliativ-pflegerische und palliativ-medizinische Versorgung erbringen. Palliativ bedeutet lindernd.
- Leitspruch der Begründerin der Hospizarbeit, Cicely Saunders, war: „Es geht nicht darum, dem Leben mehr Tage zu geben, sondern den Tagen mehr Leben.“
- Ein **interdisziplinäres Team** aus Ärzten, Pflegekräften, Sozialarbeitern und Seelsorgern betreut die oder den Sterbenden stationär oder ambulant.
- Moderne Palliativversorgung stellt den Erhalt von Lebensqualität, menschlicher Zuwendung sowie die Linderung von Schmerzen in den Vordergrund.
- Die **ambulante Palliativversorgung wird durch die allgemeine ambulante Palliativversorgung (AAPV)** erbracht, die um die **spezialisierte ambulante Palliativversorgung (SAPV)** ergänzt werden kann. Welche ambulante Palliativversorgung sich für welche Patientin oder welchen Patienten anbieten, richtet sich nach deren individueller Situation.
- Die AAPV ist Teil der Regelversorgung. Gesetzlich Versicherte haben daher Anspruch auf deren Leistungsumfang. Die Versorgung leisten meist die Hausärztin oder der Hausarzt und/oder ein ambulanter Pflegedienst.
- Schwersterkrankte, die der stationären Behandlung bedürfen, werden im Krankenhaus medizinisch und pflegerisch versorgt. Die für sie eingerichteten Palliativstationen sind eigene Einheiten, deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Begleitung von Menschen in ihrer letzten Lebensphase ausgebildet sind.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Im ambulanten Bereich sind Hausärztinnen und Hausärzte Ihre Hauptansprechpartner. Auch ambulante Pflegedienste oder ambulante Hospizdienste vor Ort stehen beratend zur Seite. Erste Fragen beantworten die Beratungsstellen der Kranken- und Pflegeversicherungen.

Bayern bietet Palliativ- und Hospizversorgungsnetzwerke auf kommunaler Ebene an. Informationen über Versorgungsangebote, Unterstützungsmöglichkeiten und den Aufbau der Palliativversorgung in Bayern finden Sie auf den Internetseiten des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege (StMGP).

Bayerischer Hospiz- und Palliativverband e.V. (BHPV)

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)



Hygiene

→ Gesundheitsamt → Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA) → Prävention

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Hygiene** ist die **Lehre von der Verhütung von Krankheiten** und der Erhaltung, Förderung und Stabilisierung der Gesundheit.
- Hygiene hat zum Ziel, Leistungsfähigkeit und Wohlbefinden des Einzelnen sowie der Gesellschaft zu erhalten oder zu verbessern.
- Ein besonderes Augenmerk der Hygiene liegt auf der Verhütung von Infektionskrankheiten. Neue Herausforderungen ergeben sich in der Hygiene durch immer resistenter werdende Krankheitserreger. Insbesondere die Corona-Pandemie hat die Bedeutung von Hygieneregeln seit 2020 mehr denn je ins allgemeine Bewusstsein gerückt.
- Ein besonderer Bereich der Hygiene ist die **Krankenhaushygiene**. Das Robert Koch-Institut (RKI) gibt regelmäßig aktualisierte Leitlinien heraus, die von der Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention (KRINKO) entwickelt werden und die als verbindlicher Standard für die erforderlichen Präventionsmaßnahmen dienen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Wenn Sie Hygienemängel in einer Gesundheits- oder Pflegeeinrichtung beanstanden möchten, empfiehlt sich das Gespräch mit der behandelnden Ärztin oder dem behandelnden Arzt, der Stationsleitung, der Geschäftsführung, oder der Heim- oder Klinikleitung. Im Gespräch können häufig eine Klärung sowie die Beseitigung der Missstände erzielt werden.

Andernfalls kann die jeweilige Aufsichtsbehörde hinzugezogen werden. Bei Beschwerden zur Hygiene in Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen (z.B. Krankenhäuser, Arztpraxen, Pflegeheime oder nicht ärztliche Heilberufspraxen) wenden Sie sich bitte an die Gesundheitsämter. Diesen obliegt die Hygieneüberwachung von Gemeinschafts- und medizinischen Einrichtungen in Bayern. Das BayernPortal (www.freistaat.bayern.de) listet die Kontaktdaten aller bayerischer Gesundheitsämter auf.

Ärzteverband Öffentlicher Gesundheitsdienst Bayern e.V. (ÖGD)

Bayerischen Landesarbeitsgemeinschaft resistente Erreger (LARE)

Bayerisches Landesamt für Gesundheit und
Lebensmittelsicherheit (LGL)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Deutsche Gesellschaft für Krankenhaushygiene e.V. (DGKH)

Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention
(KRINKO) am Robert Koch-Institut (RKI)



Impfung

→ Arzneimittel → Nebenwirkungen → Impfschaden

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Impfungen** zählen zu den wichtigsten präventiven Maßnahmen in der Medizin. Impfungen retten nicht nur im Kindesalter, sondern auch Erwachsenen unzählige Leben. Unmittelbares Ziel der Impfung ist es, die oder den Geimpften vor einer übertragbaren Krankheit zu schützen.
- Hohe **Impfquoten** sowie die konsequente Einhaltung von Impfeempfehlungen ermöglichen die vollständige Elimination (Ausrottung) einzelner Krankheitserreger. Für die Pocken wurde dieses Ziel bereits weltweit erreicht.
- In deutschen Kindertageseinrichtungen, Schulen, Flüchtlingsunterkünften und im Gesundheitswesen gelten seit 2020 eine Impfpflicht sowie eine Nachweispflicht für die Masernimpfung. Wer der Impfpflicht nicht nachkommt, muss mit Bußgeldern rechnen. Dies gilt auch für Kindertagesstätten, die nicht geimpfte Kinder in ihren Reihen zulassen. Ausnahmen gibt es bei gesundheitlichen Gründen oder Geburtenjahrgängen vor 1970.
- Bei den globalen **Impfkampagnen** und -strategien gegen das Coronavirus handelt es sich mit etwa 13 Milliarden verimpften Dosen (Stand November 2022) um die bislang umfassendste weltweite Impfkaktion in der Geschichte der Menschheit.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner zum Impfen und möglichen Nebenwirkungen sind die Hausärztin bzw. der Hausarzt oder die Kinder- und Jugendärzte. Auch Apotheken beraten Sie gerne. Zu speziellen Reiseimpfungen, die vor Reisen insbesondere nach Asien und Afrika in aller Regel notwendig werden, beraten Ärzte und spezialisierte Institute. Bitte informieren Sie sich rechtzeitig, da die meisten Impfungen Mehrfachimpfungen sind, deren Verabreichung einige Monate in Anspruch nehmen kann.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Abteilung für Infektions- und Tropenmedizin der Medizinische Klinik und Poliklinik IV der Ludwig-Maximilians-Universität München (LMU)

Ärzteverband Öffentlicher Gesundheitsdienst Bayern e.V.

Bayerische Landesarbeitsgemeinschaft Impfen (LAGI)

Bernhard-Nocht-Institut für Tropenmedizin

Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM)

Deutsches Grünes Kreuz e.V. (DGK)

Klinik für Tropenmedizin

Paul-Ehrlich-Institut (PEI)

Bundesinstitut für Impfstoffe und biomedizinische Arzneimittel

Ständige Impfkommision (STIKO)

Geschäftsstelle am Robert Koch-Institut (RKI)

Impfschaden

→ Impfung → Arzneimittel → Nebenwirkungen

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Der Begriff **Impfschaden** ist im **Infektionsschutzgesetz** (IfSG) definiert. Demnach ist ein Impfschaden die gesundheitliche und wirtschaftliche Folge einer über das übliche Ausmaß einer Impfreaktion hinausgehenden gesundheitlichen Schädigung durch eine öffentlich empfohlene Schutzimpfung.
- Ein Impfschaden liegt auch vor, wenn mit vermehrungsfähigen Erregern geimpft wurde und eine andere als die geimpfte Person geschädigt wurde.
- Wenn Sie den Verdacht haben, durch eine Impfung, die öffentlich empfohlen wurde, dauerhaft gesundheitlich geschädigt worden zu sein, kann ein Anspruch auf Versorgung nach dem IfSG entstehen.
- Die Beurteilung, ob eine im zeitlichen Zusammenhang mit einer Impfung eingetretene gesundheitliche Schädigung durch die Impfung verursacht wurde, ist Aufgabe des Versorgungsamtes im jeweiligen Bundesland. Gegen eine ablehnende Entscheidung des Versorgungsamtes ist der Rechtsweg zu den Sozialgerichten möglich.
- In Bayern gewährt das **Zentrum Bayern Familie und Soziales** (ZBFS) Leistungen der Sozialen Entschädigung. Sie erhalten dort auch Informationen zur Antragstellung.
- Von einem Impfschaden muss man eine **Impfreaktion** oder eine **unerwünschte Arzneimittelwirkung (Nebenwirkung)** unterscheiden. Impfreaktionen sind harmlose Beschwerden, wie z.B. Rötung bzw. Schmerzen an der Einstichstelle oder leichtes Fieber, Abgeschlagenheit sowie Kopf- und Gliederschmerzen. Unerwünschte Arzneimittelwirkungen (Nebenwirkungen) sind dagegen schädliche und unbeabsichtigte Reaktionen, die über das übliche Ausmaß einer Impfreaktion hinausreichen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Fragen zum Thema Impfschaden beantworten die örtlichen Gesundheitsämter. Im BayernPortal (www.freistaat.bayern.de) sind die Kontaktdaten aller bayerischen Gesundheitsämter zu finden. Auch Ärztinnen und Ärzte sowie Apotheken beraten im Einzelfall.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Paul-Ehrlich-Institut (PEI)
Bundesinstitut für Impfstoffe und biomedizinische Arzneimittel

Robert Koch-Institut (RKI)

Zentrum Bayern Familie und Soziales (ZBFS)



Infektionsschutz

→ Hygiene → Gesundheitsamt → Prävention

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Das **Infektionsschutzgesetz (IfSG)** regelt seit 2001 bundesweit die gesetzlichen Pflichten zur Verhütung und Bekämpfung von Infektionskrankheiten beim Menschen. Für bestimmte Infektionskrankheiten oder Erreger sieht das IfSG eine **Meldepflicht** vor.
- Infektionsschutz umfasst alle Maßnahmen, die die Übertragung oder Verbreitung eines Infektionserregers verhindern oder die die Übertragungswahrscheinlichkeit bzw. die Schwere des Ausbruchs einer Infektionskrankheit reduzieren.
- Infektionsschutz umfasst neben individuellen Schutzmaßnahmen das breite Handlungsspektrum der sogenannten Infektionsprävention, die das Auftreten und Verbreiten von Infektionskrankheiten innerhalb einer bestimmten Gruppe oder der Gesamtbevölkerung reduzieren oder verhindern. **Hygiene und Hygienemanagement** sind wichtige Fachgebiete innerhalb der Infektionsprävention.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Fragen zum Thema Infektionsschutz beantworten die örtlichen Gesundheitsämter. Im BayernPortal (www.freistaat.bayern.de) sind die Kontaktdaten aller bayerischen Gesundheitsämter zu finden. Auch Ärztinnen und Ärzte sowie Apotheken beraten im Einzelfall.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Landesamt für Gesundheit und
Lebensmittelsicherheit (LGL)

Robert Koch-Institut (RKI)

Umweltbundesamt (UBA)

Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)

→ Wahlleistungen → Rechnungen

→ Untersuchung, medizinische/ärztliche

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Individuelle Gesundheitsleistungen (die IGeL genannt werden)** sind Leistungen, die nicht zum Leistungsumfang der gesetzlichen Krankenversicherung zählen, aus Sicht der Ärztin oder des Arztes aber dennoch sinnvoll sein können und von Patientinnen und Patienten auf eigene Rechnung in Anspruch genommen werden können.
- Bekannte IGeL sind zum Beispiel zusätzliche jährliche Gesundheitsuntersuchungen, Früherkennungsuntersuchung für den Grünen Star (Glaukom-Screening), Tauglichkeitsuntersuchungen oder zusätzliche Ultraschalluntersuchungen einzelner Organe.
- Welche IGeL sinnvoll und nützlich sind, kann nicht pauschal beantwortet werden. Sich unabhängig zu informieren ist wichtig, denn manche IGeL sind umstritten. Hier gilt es im Einzelfall bewusst zu entscheiden.
- Zu IGeL müssen Ihre Ärztin oder Ihr Arzt Sie sachlich beraten. Die Beratung muss ausführlich und verständlich sein. Sie müssen dabei ausreichend Gelegenheit haben, Fragen zu stellen und alles anzusprechen, was Sie in Zusammenhang mit IGeL beschäftigt – zum Beispiel der (Zusatz-)Nutzen, mögliche Alternativen und eventuelle Risiken.
- Ob eine Leistung in Ihrer persönlichen Situation durch die gesetzliche Krankenversicherung getragen wird, können Sie von Ihrer Krankenkasse erfahren. Beratung und Auskunft sind Pflichten der Krankenkasse. Nutzen Sie dieses Angebot.

Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)

→ Wahlleistungen → Rechnungen
→ Untersuchung, medizinische/ärztliche

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

In jedem Fall müssen die behandelnde Ärztin oder der behandelnde Arzt Sie beraten. Ebenso ist die Krankenversicherung zu einer Beratung verpflichtet.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Gesundheitsladen München e.V.
Informations- und Kommunikationszentrum

GKV-Spitzenverband

Medizinischer Dienst Bayern (MD Bayern)

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)



→ Schwangerschaft

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Schwanger zu werden klappt nicht immer auf Anhieb. Viele Paare stellen sich nach einem gewissen Zeitraum vielleicht die Frage, ob sie ihren Kinderwunsch aufgeben sollten. Auf längere Sicht kann ein unerfüllter Kinderwunsch mitunter die Psyche belasten.
- **Kinderwunschzentren** in Deutschland wenden bei ungewollter Kinderlosigkeit moderne Verfahren der **Reproduktionsmedizin** zur Diagnostik und Behandlung an. Die Fachmedizinerinnen und Fachmediziner sind darauf spezialisiert, Menschen mit Kinderwunsch zu begleiten.
- Die moderne Reproduktionsmedizin eröffnet **neue Wege zur Erfüllung persönlicher Kinderwünsche**. Gleichzeitig wirft sie ethische, soziale und juristische Fragen auf. Ärztliches Handeln in der Reproduktionsmedizin hat die Interessen unterschiedlichster Beteiligter zu beachten. Deshalb unterliegt dieses Handeln genau festgelegten Bedingungen.
- Krankenkassen übernehmen die Kosten unter bestimmten Voraussetzungen – oftmals aber nur anteilig. Seit 2020 wird in Bayern die Kinderwunschbehandlung unter bestimmten Voraussetzungen staatlich gefördert.

Kinderwunsch

→ Schwangerschaft

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Ansprechpartner zum Thema Kinderwunsch sind Hausärzte sowie Fachärzte für Frauen- oder Männerheilkunde. Spezialisierte Praxen und Kinderwunschzentren helfen ebenfalls gerne weiter. Die frühzeitige Auseinandersetzung mit rechtlichen und finanziellen Fragen ist empfehlenswert. Hier ist der richtige Ansprechpartner Ihre Krankenversicherung.

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Berufsverband Reproduktionsmedizin Bayern e.V. (BRB)

PRO FAMILIA BUNDESVERBAND

Zentrum Bayern Familie und Soziales (ZBFS)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)



Kostenerstattung

→ Patientenquittung → Abrechnung → Rechnungen

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Kostenerstattung** ist ein Begriff aus der privaten Krankenversicherung. Er bedeutet, dass Sie als Versicherte bzw. Versicherter die für Sie erbrachten ärztlichen Leistungen zunächst direkt mit den Leistungserbringern – also Ärzten oder etwa Psychotherapeuten – abrechnen. Anschließend werden diese Kosten von Ihrer Krankenversicherung erstattet.
- Das **Kostenerstattungsprinzip** ist bei privatärztlicher Behandlung und in der privaten Krankenversicherung (PKV) die Regel.
- In der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) ist das Kostenerstattungsprinzip die Ausnahme. Dort gilt das **Sachleistungsprinzip**, dem zufolge die Vertragsärzte ihre Leistungen über die Kassenärztlichen Vereinigungen (KV) direkt mit den Krankenkassen abrechnen.
- In der gesetzlichen Krankenversicherung besteht das Prinzip der Kostenerstattung nur als Wahlleistung und als Auffangleistung bei Systemversagen.
- Patienten haben Anspruch auf eine **Patientenquittung**, um erbrachte Leistungen selbst prüfen zu können.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner zum Thema Kostenerstattung ist Ihre Krankenversicherung. Auch die behandelnden Ärztinnen und Ärzte können um Rat gefragt werden.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGp)

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Krankengeld

→ Leistungen der Sozialversicherung → Sozialleistungen

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Beim **Krankengeld** handelt es sich um eine **Entgeltersatzleistung** der gesetzlichen Krankenversicherung. Die Leistung ist im Fünften Sozialgesetzbuch (SGB V) verankert.
- Krankengeld wird gezahlt, wenn Sie als Versicherte oder Versicherter aufgrund einer länger als sechs Wochen andauernden Erkrankung **arbeitsunfähig** sind oder auf Kosten der Krankenkasse stationär behandelt werden.
- Arbeitssuchende und Arbeitslose sind zum Erhalt von Krankengeld berechtigt.
- An dem Tag, an dem der Arzt die **Arbeitsunfähigkeit** feststellt, beginnt der Anspruch auf Krankengeld.
- Voraussetzung für die Zahlung von Krankengeld ist, dass Ihre Ärztin oder Ihr Arzt Sie ohne Unterbrechung wiederholt krankschreiben. Dies muss spätestens am Werktag nach dem zuletzt bescheinigten Ende der Arbeitsunfähigkeit erfolgen. Samstage gelten nicht als Werktage.
- Wer privat krankenversichert ist, erhält kein Krankengeld. Man kann aber eine private Krankentagegeld-Versicherung abschließen, um im Bedarfsfall Krankentagegeld zu erhalten.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner zum Thema Krankengeld sind Ihre Ärztin oder Ihr Arzt sowie Ihre Krankenversicherung.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Gesundheitsladen München e.V.
Informations- und Kommunikationszentrum

GKV-Spitzenverband

Unabhängige Patientenberatung Schwaben

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.



Krankenversicherung, freiwillige

→ Krankenversicherung, gesetzliche → Krankenversicherung, private → Aufsicht über Krankenversicherungen

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- In Deutschland besteht grundsätzlich die **Verpflichtung zur Krankenversicherung**.
- Die meisten Versicherten sind automatisch Mitglied in der **gesetzlichen Krankenversicherung (GKV)**.
- Personen, die nicht versicherungspflichtig sind, können sich freiwillig in der GKV versichern oder eine **private Krankenversicherung (PKV)** abschließen.
- Insbesondere bei Familien mit mehreren Kindern kann die freiwillige Krankenversicherung in der GKV aufgrund der beitragsfreien Familienversicherung zu finanziellen Vorteilen führen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind die Krankenversicherungen.

Gesundheitsladen München e.V.
Informations- und Kommunikationszentrum

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGp)

Bundesamt für Soziale Sicherung (BAS)

GKV-Spitzenverband

Krankenversicherung, gesetzliche

→ Krankenversicherung, private → Krankenversicherung,
freiwillige → Aufsicht über Krankenversicherungen

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- In Deutschland besteht grundsätzlich die **Verpflichtung zur Krankenversicherung**.
- Die meisten Versicherten sind automatisch Mitglieder in der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV).
- Das **Bundesamt für Soziale Sicherung (BAS)** führt die Aufsicht über die bundesunmittelbaren gesetzlichen Krankenkassen. Es ist auch zuständig für die Bearbeitung und Beantwortung von Beschwerden, die diese Krankenkassen betreffen. Bundesunmittelbar sind die Krankenkassen, deren Zuständigkeitsbereich sich über mehr als drei Bundesländer erstreckt. Insbesondere die Ersatzkrankenkassen und die überwiegende Zahl der Betriebskrankenkassen (BKK) sind deutschlandweit tätig.
- Krankenkassen, deren Zuständigkeit sich nicht über das Gebiet eines Landes hinaus erstreckt, unterliegen der Landesaufsicht. Dies betrifft die Allgemeinen Ortskrankenkassen (AOK) und andere. Die Rechtsaufsicht über die landesunmittelbaren gesetzlichen Krankenkassen hat in Bayern das Bayerische Staatsministerium für Gesundheit und Pflege inne.
- Wenn Krankenkassen Zuschussanträge oder die Übernahme von Leistungen ablehnen, haben Sie als Patientin oder Patient das Recht auf ein **Widerspruchsverfahren**.
- Befindet sich ein Widerspruchsverfahren mehr als drei Monate in Bearbeitung, können Betroffene eine **Untätigkeitsklage** beim Sozialgericht erheben.

Krankenversicherung, gesetzliche

→ Krankenversicherung, private → Krankenversicherung,
freiwillige → Aufsicht über Krankenversicherungen

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner zu allen Fragen der Krankenversicherung – auch zu Beschwerden – ist in erster Linie das Versicherungsunternehmen selbst. Dort gibt es eigens Beschwerdestellen oder ein Beschwerdemanagement.

Daneben gibt es verschiedene andere Anlaufstellen, die zu Krankenversicherungen beraten.

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Bundesamt für Soziale Sicherung (BAS)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Gesundheitsladen München e.V.
Informations- und Kommunikationszentrum

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.



Krankenversicherung, private

→ Krankenversicherung, gesetzliche → Krankenversicherung, freiwillige → Aufsicht über Krankenversicherungen

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Eine **private Krankenversicherung** kann jede Person abschließen, die in der gesetzlichen Krankenversicherung nicht versicherungspflichtig oder versicherungsfrei ist.
- Der Abschluss einer privaten Krankenversicherung erfolgt grundsätzlich für beide Seiten – Versicherte und Versicherungsunternehmen – auf freiwilliger Basis.
- Die **Versicherungsunternehmen der Privaten Krankenversicherung** sind verpflichtet, einen kostengünstigen Basistarif anzubieten. Der Basistarif bietet Leistungen, die denen der gesetzlichen Krankenversicherung entsprechen.
- Bei Meinungsverschiedenheiten mit der privaten Krankenversicherung kann der Versicherte die Rechtslage über einen **PKV-Ombudsmann** unabhängig und kostenfrei überprüfen lassen. Ziel dieses Schlichtungsverfahrens ist es, eine außergerichtliche Lösung zu finden. Das **Ombudsmann-Verfahren** ist für die Versicherten kostenfrei.
- Zuständige **Aufsichtsbehörde** für die privaten Versicherungsunternehmen ist die zum Geschäftsbereich des Bundesministeriums der Finanzen (BMF) gehörende **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)**. Privat Versicherte können sich bei Fragen außerdem nicht nur direkt an ihr privates Versicherungsunternehmen, sondern auch an den **Verband der Privaten Krankenversicherung e.V.** wenden.
- Wenn Krankenkassen Zuschussanträge oder die Übernahme von Leistungen ablehnen, können privat versicherte Patientinnen oder Patienten innerhalb von drei Jahren Klage vor dem **Zivilgericht** erheben. Es empfiehlt sich allerdings, der privaten Krankenversicherung den eigenen Standpunkt **vorab** – ähnlich wie bei einem Widerspruch – zu erläutern und damit die Möglichkeit der Prüfung zu eröffnen.

Krankenversicherung, private

→ Krankenversicherung, gesetzliche → Krankenversicherung, freiwillige → Aufsicht über Krankenversicherungen

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner zu allen Fragen der Krankenversicherung – auch zu Beschwerden – ist in erster Linie das Versicherungsunternehmen selbst. Dort gibt es eigens Beschwerdestellen oder ein Beschwerdemanagement.

Daneben gibt es verschiedene andere Anlaufstellen, die zu Krankenversicherungen beraten.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Ombudsmann der Privaten Kranken- und Pflegeversicherung

Verband der Privaten Krankenversicherung e.V.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Gesundheitsladen München e.V.
Informations- und Kommunikationszentrum

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Krankenhaus

→ Patientenfürsprecher → Aufsicht über Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen → Gesundheitsamt → Hygiene
→ Zahnarztbehandlung → Beschwerden über Kliniken
→ Behandlung, stationäre

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- In Bayern ist das Bayerische Staatsministerium für Gesundheit und Pflege die Krankenhausplanungsbehörde, die unter Mitwirkung des Bayerischen Krankenhausplanungsausschusses den Krankenhausplan für den Freistaat Bayern aufstellt.
- **Krankenhäuser** werden in Bayern in öffentlicher, freigemeinnütziger und privater Trägerschaft betrieben.
- Eine einheitliche Rechtsaufsicht über die Krankenhäuser gibt es in Bayern nicht.
- Wenn Sie als Patientin bzw. Patient oder Angehöriger Kritikpunkte zum stationären Aufenthalt in einem Krankenhaus haben, sind – neben einem klärenden Gespräch mit den zuständigen Mitarbeitenden – das **Qualitäts- oder Beschwerdemanagement** zentrale Anlaufstellen. Zudem gibt es in vielen Krankenhäusern **Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher**, die Sie unterstützen.
- Die Behörden des Öffentlichen Gesundheitsdienstes (**Gesundheitsämter**) überwachen Krankenhäuser und vergleichbare Einrichtungen ausschließlich in hygienischer Hinsicht und können im Bedarfsfall kontaktiert werden.
- Über das Deutsche Krankenhausverzeichnis können Sie Krankenhäuser nach Postleitzahl und Ausstattung oder Fachrichtung recherchieren: www.deutsches-krankenhaus-verzeichnis.de
- Für Leistungen zur Zahnbehandlung, die über die einer normalen Praxis hinausgehen, gibt es auch **Zahnkliniken**.

Krankenhaus

→ Patientenfürsprecher → Aufsicht über Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen → Gesundheitsamt → Hygiene
→ Zahnarztbehandlung → Beschwerden über Kliniken
→ Behandlung, stationäre

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Im BayernPortal (www.freistaat.bayern.de) sind die Kontaktdaten aller bayerischen Gesundheitsämter zu finden.

Bayerische Krankenhausgesellschaft e.V.

Deutsches Krankenhaus Verzeichnis (DKV)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Ärzteverband Öffentlicher Gesundheitsdienst Bayern e.V.

Ärztliche Kreis- und Bezirksverbände in Bayern

Bayerische Landes Zahnärztekammer (BLZK)

Bayerisches Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit (LGL)

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Deutsche Gesellschaft für Krankenhaushygiene e.V. (DGKH)

Gutachterstelle für Arzthaftungsfragen

Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention (KRINKO) am Robert Koch-Institut (RKI)

Zahnärztliche Bezirksverbände

Krankheit

→ AIDS/HIV → Diabetes → Krebs → Demenz → Depressionen
→ Seltene Erkrankungen → Patientenberatung → Selbsthilfe

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Gesundheit ist das höchste Gut des Menschen. Durch den eigenen Lebensstil können wir die Grundlage dafür legen. Volkskrankheiten wie beispielsweise Herz-Kreislaufkrankungen oder Diabetes können durch unsere Lebensführung und den bewussten Schutz der eigenen Gesundheit verhindert oder beeinflusst werden. Bei anderen Erkrankungen ist dies nicht möglich.
- Eine einheitliche **Definition von „Krankheit“ besteht nicht**. Das deutsche Standardwerk medizinischer Wörterbücher, der „Pschyrembel“, bezeichnet Krankheit als „Störung der Lebensvorgänge in Organen oder im Organismus mit der Folge von subjektiv empfundenen und/oder objektiv feststellbaren körperlichen, geistigen und seelischen Veränderungen.“
- In der Medizin wird Krankheit also als Abweichung von Gesundheit oder Wohlbefinden verstanden.
- Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) sagt: „Gesundheit ist ein Zustand des vollständigen körperlichen, geistigen und sozialen Wohlbefindens und nicht nur die Abwesenheit von Krankheit und Gebrechen.“
- Public Health versteht Gesundheit und Krankheit nicht als statisch, sondern als ineinander übergehende Zustände.
- Für die gesetzliche Krankenversicherung (GKV) ist der WHO-Gesundheitsbegriff ausdrücklich **kein** Maßstab. Hier kommt dem Krankheitsbegriff die Funktion zu, den Versicherungsfall Krankheit zu definieren und die Leistungspflicht der Krankenversicherung auszulösen.
- Sozialgerichte definieren Krankheit im Sinne der gesetzlichen Krankenversicherung als regelwidrigen Körper- oder Geisteszustand, der Behandlungsbedürftigkeit und eventuell Arbeitsunfähigkeit zur Folge hat.

Krankheit

→ AIDS/HIV → Diabetes → Krebs → Demenz → Depressionen
→ Seltene Erkrankungen → Patientenberatung → Selbsthilfe

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind die Haus- oder Fachärzte und Apotheken. Bei der eigenen Recherche von gesundheitlichen Themen und Therapieratschlägen aus dem Internet sind kritische Distanz und Quellenprüfungen empfehlenswert.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Landesamt für Gesundheit und
Lebensmittelsicherheit (LGL)

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)

Gesundheitsladen München e.V.
Informations- und Kommunikationszentrum

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.



→ Krankheit → Psychosoziale Beratung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Krebs** ist ein Überbegriff für **etliche, verschiedene Erkrankungsbilder** mit einigen gemeinsamen Merkmalen: Körpereigene Zellen verändern sich und beginnen, sich unkontrolliert zu vermehren. Krebszellen (Tumorzellen) können überall im Körper entstehen und Ableger (Metastasen) bilden. Der medizinische Bereich, der sich mit Krebserkrankungen befasst, heißt **Onkologie**. Krebs ist die zweithäufigste Todesursache in Deutschland.
- Neu auftretende Krebserkrankungen werden im **Bayerischen Krebsregister** registriert. Für Ärztinnen und Ärzte besteht deshalb eine Meldepflicht. Das Krebsregister bildet eine wichtige Basis für die Forschung nach Ursachen und Entwicklung von Krebserkrankungen.
- Die Möglichkeiten und **Erfolge vieler Krebstherapien** haben sich in den vergangenen Jahrzehnten positiv entwickelt. Dennoch löst die Diagnose meist tiefe Verunsicherung aus. Für Betroffene ist es dann sinnvoll, auf ihre „innere Stimme“ zu hören und zu entscheiden, ob und welche Beratungs- und Gesprächsangebote sie entlasten können.
- Die Chancen, eine Krebserkrankung dauerhaft zu besiegen, steigen mit einer möglichst frühen Diagnose. Für Frauen und Männer gibt es im Rahmen der gesetzlichen **Krebsfrüherkennung** verschiedene Untersuchungen, deren regelmäßige Wahrnehmung Leben retten kann. Beraten Sie mit Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt, wann welche Früherkennungsuntersuchung sinnvoll und anzuraten ist.
- Falls Sie als Patientin oder Patient krankheitsbedingt in finanzielle Not geraten sind, können Sie beim **Härtefonds der Deutschen Krebshilfe** unbürokratisch Hilfe beantragen.

Krebs

→ Krankheit → Psychosoziale Beratung

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind die behandelnden Medizinerinnen und Mediziner. Suchen Sie das Gespräch, äußern Sie Ihre Sorgen und Wünsche und stellen Sie Fachärztinnen und Fachärzten Ihre Fragen. Bei Informationen aus dem Internet achten Sie bitte auf seriöse Quellen!

Bayerische Krebsgesellschaft e.V.

BRK-Kreisverband München
Krebsberatungsstelle

Deutsches Krebsforschungszentrum (dkfz)
Krebsinformationsdienst

Gesundheitsladen München e.V.
Informations- und Kommunikationszentrum

LAG SELBSTHILFE Bayern e.V.

Selbsthilfekoordination Bayern (SeKo)

Stiftung Deutsche Krebshilfe

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Landesamt für Gesundheit und
Lebensmittelsicherheit (LGL)

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGp)

Vertrauensstelle des Bayerischen Krebsregisters am
Bayerischen Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit

Krisendienste Bayern

→ psychosoziale Beratung → Seelsorge → Sucher
→ Suizid und suizidales Verhalten → Trauer

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Seelische Krisen** können jeden treffen. Ihre Ursachen sind so vielfältig wie das Leben selbst.
- Betroffene brauchen im Akutfall schnell, unbürokratisch und wohnortnah Hilfe – Hilfe, die die Krisendienste Bayern für Bayerns Bürgerinnen und Bürger vermitteln.
- Die **Krisendienste Bayern** sind ein psychosoziales Beratungs- und Hilfeangebot. Unter der kostenlosen Rufnummer 0800 / 655 3000 erhalten Menschen in seelischen Krisen sowie Mitbetroffene und Angehörige täglich rund um die Uhr qualifizierte Beratung. Auch Fachstellen können sich an den Krisendienst wenden.
- Die Krisendienste leisten telefonische Beratung und Krisenhilfe sowie mobile Einsätze vor Ort. Sie vermitteln außerdem ambulante Krisenhilfe sowie stationäre (Krisen-)Behandlung. Die Krisendienste der sieben bayerischen Bezirke bilden das **Netzwerk Krisendienste Bayern**.
- Menschen in seelischen Krisensituationen, die ein persönliches Gespräch führen möchten, sind ausdrücklich eingeladen, das Angebot zu nutzen!

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Krisendienste Bayern – Hilfe bei psychischen Krisen

TelefonSeelsorge®

Hier finden Sie weitere Informationen:

DIE ARCHE e.V. Suizidprävention und Hilfe in Lebenskrisen

Landesverband Bayern der Angehörigen psychisch Kranker e.V.

Opferberatung der Polizei Kriminalität / Sexuelle Gewalt

SuchtHotline München e.V. (SHM)

Kuren

→ Prävention → Rehabilitation

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Kuren können Patientinnen und Patienten bei der Genesung von Krankheiten unterstützen oder die Gesundheit stärken und als Teil der Gesundheitsvorsorge verstanden werden. Vorsorge soll verhindern, dass sich Beschwerden verschlimmern oder chronisch werden. Rehabilitation zielt hingegen darauf ab, bestehende Krankheiten zu behandeln.
- Eine Kur muss schriftlich bei der Krankenversicherung beantragt werden. Dort wird sie auch genehmigt.
- Bei einer **stationären Kur** erfolgt Ihre Unterbringung in einer Kurklinik. Alle Anwendungen finden in der Klinik statt. Die Diagnostik ist bereits erfolgt und Sie als Patientin oder Patient sind so weit genesen, dass Sie aktiv an den verordneten Therapien teilnehmen können.
- **Mutter-Kind- oder Vater-Kind-Kuren** richten sich an erkrankte oder in ihrer Gesundheit gefährdete Mütter bzw. Väter. Kinder bis zwölf Jahren fahren als Begleitpersonen mit oder sind ebenfalls behandlungsbedürftig. Anders als eine Rehabilitationsmaßnahme handelt es sich um Präventionsmaßnahmen, auf die Mütter und Väter bei Vorliegen der Voraussetzungen einen Rechtsanspruch haben. Die Berufstätigkeit ist dabei nicht entscheidend.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Anträge für Reha-Kuren erhalten Sie bei Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt; Anträge für Vorsorge-Kuren bei Ihrer Krankenversicherung.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerischer Heilbäder-Verband e.V.

Elly Heuss-Knapp-Stiftung
Deutsches Müttergenesungswerk

Sozialverband VdK Bayern e.V. (VdK)

Kurzzeitpflege

→ Pflege → Pflege, stationäre → Pflegende Angehörige
→ Pflegegeld → Pflegeleistung → Pflegegrad

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Kurzzeitpflege** empfiehlt sich für Pflegebedürftige, die lediglich für einen begrenzten Zeitraum auf vollstationäre Pflege angewiesen sind. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn eine Krisensituation in der häuslichen Pflege bewältigt werden oder der Übergang im Anschluss an einen Krankenhausaufenthalt geregelt werden muss.
- Kurzzeitpflege wird in vollstationären Einrichtungen erbracht. Im Einzelfall kann Kurzzeitpflege auch in Einrichtungen erfolgen, die nicht durch einen Versorgungsvertrag mit den Pflegekassen zur Kurzzeitpflege zugelassen sind, z. B. in Einrichtungen der Hilfe für Menschen mit Behinderung oder ähnlich geeigneten Versorgungsstätten.
- Die **Leistung der Pflegeversicherung für die Kurzzeitpflege** steht unabhängig von der Einstufung allen Pflegebedürftigen der Pflegegrade 2 bis 5 in gleicher Höhe zur Verfügung.
- Auch Personen mit Pflegegrad 1 können Kurzzeitpflege in Anspruch nehmen. Sie können z.B. den ihnen zustehenden Entlastungsbetrag in Höhe von 125 Euro pro Monat (Stand November 2022) für Leistungen der Kurzzeitpflege einsetzen. Auch Mittel der Verhinderungspflege können unter bestimmten Bedingungen für die Kurzzeitpflege genutzt werden.
- Nicht zuletzt ist die Kurzzeitpflege ein wichtiges Instrument zur vorübergehenden Entlastung pflegender Angehöriger.

Kurzzeitpflege

→ Pflege → Pflege, stationäre → Pflegende Angehörige
→ Pflegegeld → Pflegeleistung → Pflegegrad

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner für die Kurzzeitpflege ist Ihre Pflegekasse. Auch Pflegestützpunkte und Fachstellen für pflegende Angehörige stehen beratend zur Seite. Eine Liste der Adressen findet sich auf der Internetseite des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege.

Fachstellen für pflegende Angehörige

Pflegestützpunkte in Bayern

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Sozialverband VdK Bayern e.V. (VdK)



Landespflegegeld

→ Pflegegeld → Pflegegrad

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Das Bayerische Landespflegegeld ist eine **höchstpersönliche und nicht vererbliche** Leistung. Es soll nach dem expliziten Willen des Gesetzgebers das **Selbstbestimmungsrecht pflegebedürftiger Menschen** stärken und dient nicht der Deckung der nötigen Aufwendungen, die durch die Pflegebedürftigkeit entstehen.
- **Anspruch auf Landespflegegeld** hat, wer für das erste Jahr des Bezuges zum Zeitpunkt der Antragstellung, danach **am letzten Tag des jeweiligen Pflegegeldjahres**, also am 30.09., seinen **Hauptwohnsitz** im Freistaat Bayern hat und an mindestens einem Tag des Pflegegeldjahres in einem Umfang von mindestens **Pflegegrad 2** pflegebedürftig war.
- Das Landespflegegeld beträgt 1.000 Euro pro Jahr (Stand November 2022). Als **staatliche Fürsorgeleistung** ist das Landespflegegeld keine steuerpflichtige Einnahme.
- Ausbezahlt wird das Landespflegegeld vom Landesamt für Pflege in Amberg.
- Das Landespflegegeld (Leistung des Freistaates Bayern) muss klar vom Pflegegeld (Leistung der Pflegeversicherung) unterschieden werden.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Bayerisches Landesamt für Pflege (LfP)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGp)

Leistungen der Sozialversicherung

→ Krankengeld → Rehabilitation → Pflegegrad → Prävention
→ Zahnarztbehandlung → Sozialleistungen

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Auf **Leistungen der Sozialversicherung** besteht grundsätzlich ein **Rechtsanspruch**, wenn die entsprechenden Vorleistungen erfüllt wurden. Die gesetzliche Grundlage für das Leistungsspektrum der Sozialversicherung ist in den Sozialgesetzbüchern (SGB) festgeschrieben.
- Die Sozialversicherung gliedert sich in die Versicherungszweige der Krankenversicherung, Pflegeversicherung, Rentenversicherung, Unfallversicherung und Arbeitslosenversicherung.
- Die gesetzlichen Krankenkassen bieten Leistungen zur Gesundheitsvorsorge, Krankenbehandlung, Krankengeld, Zahnersatz und Medizinischen Rehabilitation an.
- Die soziale Pflegeversicherung gewährt Leistungen bei Pflegebedürftigkeit. Ob Pflegebedürftigkeit vorliegt, prüft der Medizinische Dienst.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind die Versicherungsträger.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Deutsche Rentenversicherung (DRV)
mit 16 regionalen Rentenversicherern

Sozialverband VdK Bayern e.V. (VdK)

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Leistungserbringer

→ Leistungen der Sozialversicherung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Unser Gesundheitssystem versteht sämtliche Personengruppen als **Leistungserbringer**, die für kranken- und pflegeversicherte Menschen Leistungen erbringen.
- Zu den Leistungserbringern zählen u.a. Vertragsärzte, Vertragszahnärzte, Vertragspsychotherapeuten, Hebammen und Entbindungshelfer, Apotheken, Krankenhäuser, Erbringer von Heil- und Hilfsmittelleistungen, Vertreter der häuslichen Krankenpflege bzw. häuslichen Pflegehilfe und häuslichen Pflege, Haushaltshilfen, Rettungsdienste und Krankentransportunternehmen.
- Leistungserbringer können natürliche Personen (z.B. die Ärztin oder der Arzt) oder juristische Personen (z.B. GmbHs oder Organisationen wie Krankenhäuser) sein.
- Den Leistungserbringern stehen die Kostenträger (Versicherungen) sowie die Empfänger medizinischer und pflegerischer Leistungen gegenüber (Patientinnen und Patienten, Pflegebedürftige und deren Angehörige).

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Bayerische Krankenhausgesellschaft e.V.

Bayerische Landesapothekerkammer (BLAK)

Bayerischer Hebammen Landesverband e.V.

Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB)

Kassenzahnärztliche Vereinigung Bayerns (KZVB)

Psychotherapeutenkammer Bayern (PTK Bayern)

Leistungserbringer

→ Leistungen der Sozialversicherung

Hier finden Sie weitere Informationen:

Zentrale Abrechnungsstelle für den Rettungsdienst Bayern GmbH
(ZAST)

Lieferengpass

→ Arzneimittel



Mediation

→ Schlichtungsstellen

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Mediation** (lateinisch für „Vermittlung“) dient der **Konfliktlösung** und kann ein gangbarer Weg sein, um Konflikte zu bereinigen, ohne dass Rechtsstreitigkeiten entstehen.
- Die Mediatorin oder der Mediator sind **außergerichtliche Vermittler**, die den Lösungsprozess begleiten und strukturieren. Sie unterliegen der gesetzlichen Schweigepflicht.
- Mediation ist für alle Beteiligten freiwillig, vertraulich und ergebnisoffen.
- Gerade im Gesundheits- und Pflegewesen können Meinungsverschiedenheiten aufgrund von Behandlungsmethoden, Behandlungsfehlern, unbedacht verletzenden Äußerungen, Arbeitsbedingungen, organisatorischen Problemen oder fehlerhaften Abrechnungen entstehen.
- Mediation kennt keine Gewinner oder Verlierer. Das Ziel der Mediation ist vielmehr eine für alle Beteiligten faire und konstruktive Lösung.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Bundesverband MEDIATION e.V.
Fachverband zur Förderung der Verständigung in Konflikten

Medikamente

→ Arzneimittel

Medizin

→ Arzneimittel

Menschen mit Behinderung

→ Behinderung → Schwerbehinderung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Die **UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderung** wurde 2006 von der Generalversammlung der Vereinten Nationen verabschiedet und trat 2008 in Kraft. Sie setzt sich dafür ein, jeglicher Benachteiligung von Menschen mit Behinderung ein Ende zu setzen und diese als vollwertige Bürger der Gesellschaft anzuerkennen.
- Artikel 25 der **UN-Behindertenrechtskonvention** beschreibt das Recht behinderter Menschen, das Höchstmaß an Gesundheit ohne Diskriminierung aufgrund von Behinderung zu erreichen.
- In Deutschland gibt es Regeln für die soziale Sicherheit von Menschen mit Behinderungen. Das Neunte Sozialgesetzbuch (SGB IX) umfasst alle gesetzlichen Regelungen zur Rehabilitation und **Teilhabe** von Menschen mit Behinderungen. Hier steht auch, wann ein Mensch als behindert gilt und, dass er ein Recht auf Hilfe hat.
- Behinderung ist keine Krankheit.
- Inklusion heißt, dass Menschen mit Behinderungen dort Hilfe bekommen sollen, wo sie leben, denn Menschen mit Behinderung müssen ihr Leben nicht an vorhandene Strukturen anpassen. Vielmehr ist es Aufgabe der Gesellschaft, Strukturen zu schaffen, die es Menschen mit Behinderung ermöglichen, ein **wertvoller Teil der Gesellschaft** zu sein.
- Dass es keine Hindernisse für behinderte Menschen mehr geben darf, nennt sich Barrierefreiheit. Barrierefreiheit ist nicht nur wichtig bei Gebäuden und Freizeitangeboten, sondern auch bei Information und Bildung – also in allen Lebensbereichen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Ansprechpartner sind Landratsämter oder kreisfreie Städte sowie lokale Behinderten- und Inklusionsbeauftragte. Auf www.barrierefrei.bayern.de bietet die Bayerische Staatsregierung Informationen zum Thema an.

Bayerisches Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales (StMAS)

Der Behindertenbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung

Hier finden Sie weitere Informationen:

Antidiskriminierungsstelle des Bundes

Bayerische Architektenkammer
Beratungsstelle Barrierefreiheit



Migration – Mehrsprachiges Beratungsangebot

→ Patientenberatung → Pflegeberatung → Rechtsberatung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Wenn Sie aus einem anderen Land gekommen sind und beispielsweise aufgrund sprachlicher oder kultureller Barrieren **Schwierigkeiten** haben, **sich im deutschen Gesundheits- und Pflegesystem zurecht-zufinden**, bieten sich vielfältige, mehrsprachige Beratungsangebote.
- Das Bayerische Staatsministerium für Gesundheit und Pflege fördert das Gesundheitsprojekt „**Mit Migranten für Migranten (MiMi) – Interkulturelle Gesundheit in Bayern**“. Das Ethno-Medizinische Zentrum e.V. setzt das Projekt bayernweit um.
- MiMi möchte Migrantinnen und Migranten eine mehrsprachige, kultursensible Gesundheitsförderung anbieten. Menschen mit Migrationshintergrund erhalten eine Schulung zu unterschiedlichen Gesundheitsaspekten, um ihre Landsleute in der jeweiligen Muttersprache über Prävention und gesundheitsrelevante Themen zu informieren.
- Während der ersten 18 Monate ihres Aufenthalts in Deutschland haben **Asylbewerber und Geflüchtete** in der Regel einen eingeschränkten Anspruch auf gesundheitliche Versorgung nach dem Asylbewerberleistungsgesetz. Sie erhalten pro Quartal einen Behandlungsschein vom zuständigen örtlichen Träger (Landratsamt oder kreisfreie Stadt).
- Die Gesundheitsversorgung von **Menschen ohne legalen Aufenthaltsstatus** ist in den einzelnen Bundesländern unterschiedlich geregelt. Menschen ohne gültigen Aufenthaltsstatus können sich für Hilfe z.B. an Beratungsstellen für Menschen ohne Krankenversicherung wenden.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Die Migrationsberatungsstellen für erwachsene Zuwanderer der Freien Wohlfahrtspflege Bayern bieten in den meisten Städten und Landkreisen Beratung und Orientierungshilfen an (www.freie-wohlfahrtspflege-bayern.de/informationen/migrationsberatung-bayern/kartenansicht/).

Armut & Gesundheit in Deutschland e.V.

Bund der Vertriebenen Vereinigte Landsmannschaften
Landesverband Bayern e.V.

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

EU-PATIENTEN.DE

Freie Wohlfahrtspflege Landesarbeitsgemeinschaft Bayern

Integrationsbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung

MiMi-Zentrum für Integration Bayern Ethno-Medizinisches Zentrum e.V.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerischer Hebammen Landesverband e.V.

GKV-Spitzenverband
Deutsche Verbindungsstelle Krankenversicherung – Ausland (DVKA)

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

M

Missstand

- Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA)
- Pflege-SOS
- Gesundheitsamt
- Aufsicht über Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen
- Beschwerden über Kliniken
- Krankenhaus

N

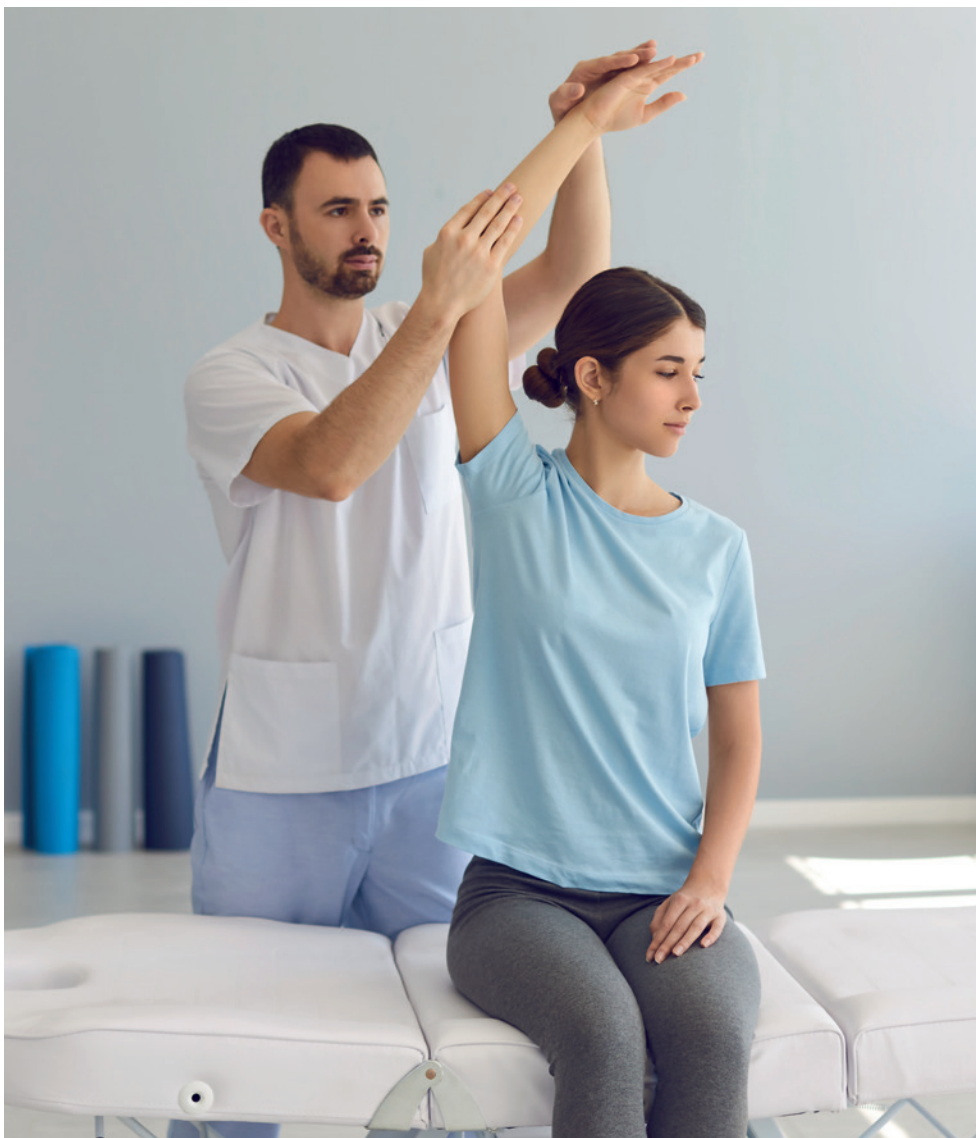
Nachsorge

- Entlassung aus stationärer Behandlung → Rehabilitation
- Prävention

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Wenn Patientinnen oder Patienten eine Behandlung (vorläufig) abgeschlossen haben und **Kontrolluntersuchungen** planmäßig und in bestimmten zeitlichen Abständen durchgeführt werden, spricht man von **Nachsorge**.
- **Ziele der Nachsorge** sind beispielsweise das Wiederauftreten einer Krankheit zu verhindern oder Komplikationen frühzeitig zu erkennen. Außerdem sollen Patientinnen und Patienten unterstützt werden, mit ihrer Krankheit außerhalb vom Krankenhaus umgehen zu lernen. Weiterführende Behandlung sollen an den Alltag und die Bedürfnisse des Patienten oder der Patienten angepasst werden.
- Jede Patientin und jeder Patient haben gegenüber ihrem Krankenhaus Anspruch auf ein verbindliches Entlassmanagement. Wichtigstes **Ziel des Entlassmanagements** ist, stationäre Patientinnen und Patienten mit weiterem Hilfebedarf in ihr gewohntes Umfeld und ihr eigenständiges Leben überzuleiten.

- Auch gegenüber der Kranken- oder Pflegekasse haben Patientinnen und Patienten Anspruch auf Unterstützung beim Übergang vom Krankenhaus in eine nachsorgende Versorgungsumgebung – ob nach Hause, in die Rehabilitation oder in eine Pflegeeinrichtung.
- Die Ansprüche sind zwischen Krankenkassen, Kassenärztinnen und -ärzten sowie Kliniken vertraglich geregelt.
- Nachsorge steht in enger Verbindung zur Rehabilitation, in deren Rahmen viele Kostenträger spezielle Nachsorge-Programme anbieten.



Nachsorge

→ Entlassung aus stationärer Behandlung → Rehabilitation
→ Prävention

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner zu allen Fragen rund um die Nachsorge sind die Mitarbeitenden des behandelnden Krankenhauses – insbesondere die Sozialdienste – oder ambulant tätige Ärztinnen und Ärzte. Auch die Kostenträger der Rehabilitationsmaßnahme sowie Kranken- und Pflegeversicherungen bieten kompetenten Rat.

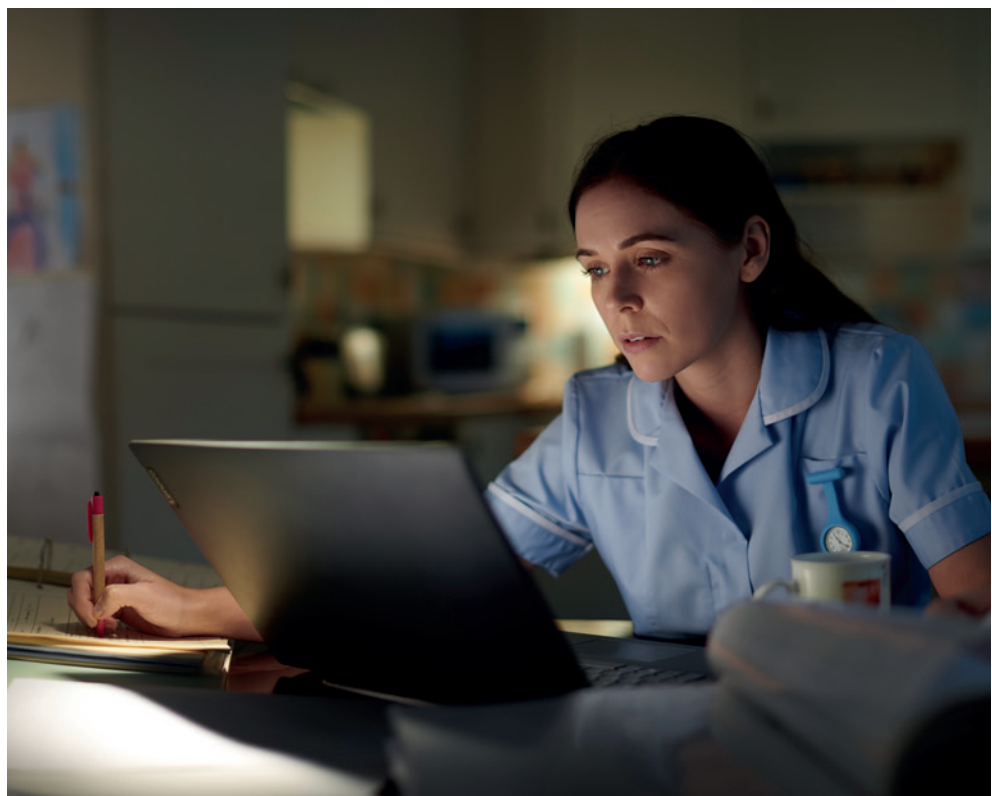
Hier finden Sie weitere Informationen:

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Nachtpflege

→ Tagespflege



Nahrungsergänzungsmittel

→ Apotheke → Arzneimittel

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Nahrungsergänzungsmittel** sind in Deutschland definiert als Nährstoffe zum Beispiel in Kapseln oder Tabletten, die dazu bestimmt sind, die allgemeine Ernährung zu ergänzen. Eine Zulassung wie bei Arzneimitteln gibt es nicht.
- Nahrungsergänzungsmittel werden eingesetzt, um Beschwerden und Krankheiten zu lindern oder zu verhüten. Sie gelten jedoch als **Lebensmittel, nicht als Arzneimittel**. Das Gesetz legt fest, dass Nahrungsergänzungsmittel keine ähnliche Wirkung haben dürfen wie Arzneimittel. So dürfen sie etwa nicht zur Blutdruck- oder Blutzuckerspiegel-senkung dienen.
- Nahrungsergänzungsmittel sind frei verkäuflich und auch in Drogerien und Supermärkten erhältlich.
- Weit verbreitete Nahrungsergänzungsmittel sind Vitamine (etwa Vitamin C, Folsäure), Mineralstoffe (etwa Calcium und Magnesium) sowie Fettsäuren (beispielsweise Omega-3-Fettsäuren).
- Weil es in Deutschland bislang keine gesetzlich verbindlichen Höchstmengen gibt, empfiehlt das Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR) Höchstmengen.
- Eine **ausgewogene Ernährung** versorgt die meisten Menschen in den westlichen Industrienationen **hinreichend mit Nährstoffen**. Der Nutzen von Nahrungsergänzungsmitteln ist deshalb umstritten und kann nach Vorerkrankungen und bei Medikation sogar nachteilig sein. Auch deshalb sollten Nahrungsergänzungsmittel nicht dauerhaft ohne Absprache mit Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt eingenommen werden. Werbeaussagen und im Internet angebotene Produkte sind kritisch zu prüfen.

Nahrungsergänzungsmittel

→ Apotheke → Arzneimittel

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind der behandelnde Arzt oder die behandelnde Ärztin. Auch in Apotheken erhalten Sie nützliche Informationen.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit (LGL)

Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL)

Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR)

Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Nebenwirkungen

→ Arzneimittel → Ärztinnen und Ärzte → Apotheke

Notaufnahme

→ Bereitschaftsdienst, ärztlicher → Notruf → Giftnotruf

→ Bereitschaftsdienst, ärztlicher → Giftnotruf

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- In Bayern und Deutschland gibt es **verschiedene Notrufnummern**, die unterschiedlichen Notsituationen vorbehalten sind. Einen Notfall als solchen zu erkennen, ist Laien aufgrund fehlenden Fachwissens und ihres eigenen Empfindens nicht immer möglich. Medizinisch definiert sich der **Notfall** als Situation, die ohne sofortige medizinische Behandlung zu schweren Schäden oder zum Tod der Patientin oder des Patienten führen kann.
- Grundsätzlich soll bei Unfällen, bei Bränden oder in lebensbedrohlichen Situationen die 112 gewählt werden. Auch wenn eine akute Situation nicht eindeutig oder der Verletzungszustand nicht erkennbar sind, soll der **Notruf 112** gewählt werden.
- Wer bedroht wird oder sich bedroht fühlt, eine Straftat beobachtet oder eine Gefahrensituation kommen sieht, wählt hingegen immer den **Poli-zeinotruf unter der 110**.
- Für ärztliche Hilfe außerhalb der Praxiszeiten und ohne akute Lebensgefahr ist die Rufnummer **116 117 des ärztlichen Bereitschaftsdienstes** die richtige Wahl.
- Oberstes Gebot bei einem Notruf ist es, Ruhe zu bewahren und den Notfall klar und deutlich zu schildern.
- Notrufe sind grundsätzlich kostenfrei. Die 112 und die 110 sind deshalb auch von einem Mobiltelefon ohne Gesprächsguthaben aus jederzeit erreichbar. Es ist ratsam, dies auch Kindern sowie älteren Mitbürgerinnen und -mitbürgern mitzuteilen.
- Wer Notrufnummern vorsätzlich missbraucht oder einen Notruf vor-täuscht, muss mit strafrechtlichen und zivilrechtlichen Konsequenzen bis hin zu Freiheitsentzug rechnen.
- Eine Übersicht der verschiedenen Notrufnummern bietet das Patien-ten- und Pflegeportal Bayern (www.patientenportal.bayern.de).

Notruf

→ Bereitschaftsdienst, ärztlicher → Giftnotruf

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Ärztlicher Bereitschaftsdienst

Bayerische Landesapothekerkammer (BLAK)

Giftnotruf – Notruf und Information für ganz Bayern

Notrufnummer 110

Notrufnummer 112

Hier finden Sie weitere Informationen:

Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen

Krisendienste Bayern – Hilfe bei psychischen Krisen

TelefonSeelsorge®



Obdachlosigkeit

0

→ Zahnarztbehandlung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Wer **obdachlos oder wohnungslos** ist, hat keinen Rückzugsort, an dem sie oder er sicher in Ruhe und Würde leben können. Mangelnde oder nicht vorhandene Wohnqualität kann die Grundlage für Erkrankungen sein, Behandlungen erschweren oder Heilungsprozesse verzögern. Umgekehrt kann Krankheit zu Wohnungslosigkeit führen.
- Eine Barriere für die **Teilhabe Obdach- oder Wohnungsloser an der ambulanten Regelversorgung** ist ihr fehlender oder unklarer Krankenversicherungsstatus. Weitere Barrieren liegen auf Seiten der Versorger. Häufig bleibt den Betroffenen nur der Besuch von Krankenhaus-Notaufnahmen in akuten Notlagen.
- Die medizinische Versorgung Obdach- und Wohnungsloser erfolgt meist im Rahmen alternativer Versorgungssysteme. Diese haben unterschiedliche Träger (staatlich, nicht-staatlich) und handeln zum Teil nur projektbezogen.
- Das Bündnis „Gesundheit für Alle“ hilft Menschen, die keinen oder nur eingeschränkten Krankenversicherungsschutz haben. Anlaufstellen in verschiedenen bayerischen Städten bieten medizinische Versorgung und Beratung für Betroffene.
- Kostenfreie Zahnbehandlung erhalten Menschen ohne Krankenversicherung in München in der zahnärztlichen Praxis des Hilfswerks Zahnmedizin Bayern (HZB) oder außerhalb Münchens in zahnärztlichen Praxen, die Teil des HZB-Netzwerks sind.
- Städte und Kommunen bieten Übersichten zu regionalen Versorgungsangeboten an.

Obdachlosigkeit

→ Zahnarztbehandlung

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind die Verwaltungen von Städten oder Gemeinden. Adressen sind über das BayernPortal (www.freistaat.bayern.de) zu finden.

Armut & Gesundheit in Deutschland e.V.

Gesundheitsladen München e.V.
Informations- und Kommunikationszentrum

Hilfswerk Zahnmedizin Bayern e.V.
c/o Bayerische Landes Zahnärztekammer

Sozial-Fibel – Lexikon über soziale Hilfen, Leistungen und Rechte

Zentrum Bayern Familie und Soziales (ZBFS)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Frauenhauskoordinierung e.V.

Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen

Ombudsstellen

→ Schlichtungsstellen → Mediation

Operation

O

→ Zweitmeinung → Krankenhaus → Behandlung, ambulante
→ Behandlung, stationäre → Behandlungsfehler

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Patientinnen und Patienten, die sich einer **Operation** unterziehen müssen, haben klar definierte Rechte. Unter anderem haben sie das Recht, vor ihrem Eingriff über dessen Ablauf und eventuelle Risiken aufgeklärt zu werden.
- Die **Aufklärung** muss so früh wie möglich durch die Ärztin oder den Arzt erfolgen und darf nicht aus organisatorischen Gründen verschoben werden. Zudem dürfen Patientinnen und Patienten nicht unter Druck gesetzt werden, weil etwaige Vorbereitungen bereits begonnen haben. Bei einer verschobenen Operation sollte die Aufklärung zeitnah vor dem neuen OP-Termin aufgefrischt werden.
- Abweichend von den Ausführungen zur Aufklärung vor Operationen muss die Aufklärung über Narkoserisiken auch bei schweren ambulanten oder stationären Eingriffen erst am Vorabend der Operation erfolgen.
- Bei bestimmten planbaren Eingriffen (zum Beispiel Operationen) besteht ein gesetzlicher Anspruch auf eine ärztliche **Zweitmeinung**.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind der behandelnde Arzt oder die behandelnde Ärztin.

Gesundheitsladen München e.V.
Informations- und Kommunikationszentrum

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Deutsches Krebsforschungszentrum (dkfz) Krebsinformationsdienst

Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG)

Organspende, Organspenderausweis

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Für viele Erkrankte, die auf ein **Spenderorgan** warten, entscheidet die Bereitschaft anderer Menschen zur **Organspende** über Leben oder Tod.
- Jeder Mensch kann durch Unfall oder Krankheit in die Situation geraten, auf eine Organ- oder Gewebespende angewiesen zu sein. Je mehr Menschen sich im Vorfeld mit dem Thema Organspende befassen, desto besser.
- Die Voraussetzungen für die **Organentnahme** bei Verstorbenen und Lebenden sind gesetzlich festgelegt. Für die Koordination der Organspende in Deutschland ist die Deutsche Stiftung Organtransplantation verantwortlich; für die Vermittlung der Organspenden die Stiftung Eurotransplant.
- Wie fast überall auf der Welt ist der Handel mit Organen in Deutschland verboten und strafbar.
- Transplantationen werden in Deutschland nur in zugelassenen Transplantationszentren durchgeführt. Diese betreuen Patientinnen und Patienten vor, während und nach der Transplantation.
- Die eigene Bereitschaft zur Organspende kann mittels eines Organspenderausweises oder in einer persönlichen **Patientenverfügung** dokumentiert werden.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind die behandelnde Ärztin oder der behandelnde Arzt. Ihren Organspenderausweis können Sie unter www.organspende-info.de herunterladen oder über das Infotelefon Organspende unter der Telefonnummer 0800 / 90 40 400 kostenlos bestellen und ausfüllen.

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Bündnis Organspende

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)

Deutsche Stiftung Organtransplantation (DSO)

Eurotransplant



Palliativversorgung

→ Hospiz

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Palliativversorgung ist dann wichtig, wenn eine Erkrankung so weit fortgeschritten ist, dass sie nicht mehr heilbar ist. In solchen Fällen kann aber eine lindernde, also palliative Behandlung für die Patientinnen und Patienten noch sehr viel tun, damit es ihnen in der ihnen verbleibenden Lebenszeit gutgeht.
- Die Aufgabe der Palliativversorgung ist daher, das Leben und die Lebensqualität von schwer kranken Menschen möglichst lange zu erhalten.
- Das Wort **palliativ** stammt aus dem Lateinischen, wo **pallium** Mantel bedeutet. Wie ein Mantel sollen also alle Maßnahmen der Palliativversorgung den Schwerstkranken schützend umhüllen.
- Um eine flächendeckende Palliativversorgung zu gewährleisten wurde das Hospiz- und Palliativgesetz verabschiedet. Seit 2016 gibt es außerdem eine nationale Strategie für die Versorgung von schwerstkranken und sterbenden Menschen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Im ambulanten Bereich sind Hausärztinnen und Hausärzte Ihre Hauptansprechpartner. Auch ambulante Pflegedienste oder ambulante Hospizdienste vor Ort stehen beratend zur Seite. Erste Fragen beantworten die Beratungsstellen der Kranken- und Pflegeversicherung.

Bayern bietet Palliativ- und Hospizversorgungsnetzwerke auf kommunaler Ebene an. Informationen über Versorgungsangebote, Unterstützungsmöglichkeiten und den Aufbau der Palliativversorgung in Bayern finden Sie auf den Internetseiten des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege (StMGp).

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGp)

Bayerischer Hospiz- und Palliativverband e.V. (BHPV)

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

Patientenakte, elektronische

→ Akteneinsicht → Datenschutz

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Ärzte sind gesetzlich verpflichtet, sämtliche bei einer Patientin oder einem Patienten erhobenen Befunde, Eingriffe und deren Wirkung, verordnete Therapien, Einwilligungen und Aufklärungen zu dokumentieren. Dies geschieht meist in einer Kartei oder **Patientenakte**, die zehn Jahre aufbewahrt werden muss.
- Patientenakten sind Eigentum der niedergelassenen Ärztin bzw. des Arztes oder des Krankenhauses. Als Patientin oder Patient haben Sie Einsichtsrecht in Ihre Patientenakte. Die Einsichtnahme kann in der Arztpraxis oder in Form von Kopien erfolgen. Die Kosten für die Kopien tragen in aller Regel die Patientinnen bzw. Patienten.
- **Akteneinsicht** kann verweigert werden, wenn die Ärztin oder der Arzt zu der Auffassung gelangen, die Lektüre der Aufzeichnungen könnte der Patientin oder dem Patienten schaden. Dies gilt insbesondere im Bereich der psychiatrischen Behandlungen, oder wenn die Aufzeichnungen Informationen von Dritten bzw. über Dritte enthalten.
- Die Patientenakte dient der Ärztin oder dem Arzt als Informationsquelle und Gedächtnisstütze. Sie dient aber auch der Therapiesicherung, der Rechenschaftslegung gegenüber dem Kostenträger, der Beweissicherung sowie der Qualitätssicherung.
- Seit 2021 können alle gesetzlich Versicherten eine **elektronische Patientenakte (ePA)** ihrer Krankenkassen erhalten. Auf der ePA sind verschiedene Informationen abgespeichert (z.B. Befunde, Diagnosen, Therapiemaßnahmen, Behandlungsberichte, Impfungen, elektronische Medikationspläne, elektronische Arztbriefe, Notfalldatensätze).
- Die Einhaltung des Datenschutzes spielt für herkömmliche und elektronische Patientenakten eine gleichermaßen große Rolle. Für die Einsicht der Patientenakten durch Hinterbliebene, Behörden oder sonstige Institutionen gelten gesonderte Regelungen.

Patientenakte, elektronische

→ Akteneinsicht → Datenschutz

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Beim Wunsch nach Akteneinsicht sind der behandelnde Arzt oder die behandelnde Ärztin in der Praxis oder im Krankenhaus Ihre Ansprechpartner.

gematik GmbH

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

Gesundheitsladen München e.V.
Informations- und Kommunikationszentrum

Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB)

Unabhängige Patientenberatung Deutschland e.V. (UPD)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.



Patientenberatung

→ Pflegeberatung → Migration – Mehrsprachiges Beratungsangebot → Rechtsberatung → Selbsthilfe

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Die **Hauptberatung** für Patientinnen und Patienten findet bei dem behandelnden (Zahn-)Arzt oder der behandelnden (Zahn-)Ärztin statt. Ein Beratungsgespräch soll dem Patienten oder der Patientin helfen, sich über die eigene gesundheitliche Situation und generelle Präventionsmöglichkeiten mehr Klarheit zu verschaffen. Ebenso geht es um Bewältigungsmöglichkeiten, aber auch Anregungen, um Entscheidungsalternativen und Entwicklungsperspektiven zu gewinnen.
- **Unabhängige Patientenberatungsstellen** sind bislang vor Ort oftmals nur in größeren Städten vertreten. Die Beratung kann in der Regel aber auch telefonisch oder digital erfolgen. Generell übernehmen unabhängige Patientenberatungsstellen die Aufgabe, Patientinnen und Patienten neutral zu beraten, sie über ihre Rechte aufzuklären und Orientierungshilfe zu bieten.
- Vor allem auch im Fall des Verdachts auf einen Behandlungsfehler können sich Patientinnen und Patienten nicht nur von (Zahn-)Ärztinnen und (Zahn-)Ärzten, sondern zusätzlich bei neutralen, unabhängigen Beratungsstellen beraten lassen.
- Ebenso beraten die **Krankenversicherungen**.
- Auch der **Patienten- und Pflegebeauftragten der Bayerischen Staatsregierung** hilft, Ansprechpartner zu finden und Wege zur Selbsthilfe aufzuzeigen. Er kann von allen Bürgerinnen und Bürgern kontaktiert werden.

Patientenberatung

→ Pflegeberatung → Migration – Mehrsprachiges Beratungsangebot → Rechtsberatung → Selbsthilfe

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner für Patientinnen und Patienten sind der behandelnde (Zahn-)Arzt oder die behandelnde (Zahn-)Ärztin.

Beauftragter der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten

Gesundheitsladen München e.V.
Informations- und Kommunikationszentrum

Patienten- und Pflegebeauftragter der Bayerischen Staatsregierung (PPB)

Unabhängige Patientenberatung Deutschland e.V. (UPD)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Kassenzahnärztliche Vereinigung Bayerns (KZVB)



Patientenfürsprecher

→ Krankenhaus → Behandlungsfehler → Beschwerden über Kliniken → Rechtsberatung → Schlichtungsstellen

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher** sind Vermittler zwischen Patientinnen und Patienten auf der einen Seite sowie dem Krankenhaus auf der anderen Seite.
- Gefragt sind Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher bei allen Anliegen rund um den Krankenhausaufenthalt, den persönlichen Umgang zwischen Krankenhauspersonal und Patientinnen / Patienten bis hin zu vermuteten Behandlungs- oder Pflegefehlern.
- Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher arbeiten meist ehrenamtlich, **unabhängig und weisungsfrei** gegenüber der Klinikleitung.
- Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher sind nicht bei der Klinik angestellt. Sie sind eine wichtige Ergänzung zum dortigen Beschwerde- oder Qualitätsmanagement.
- Die Bayerische Krankenhausgesellschaft e.V. und das Bayerische Staatsministerium für Gesundheit und Pflege verfolgen gemeinsam das Ziel, in jeder bayerischen Klinik Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher als Anlaufstelle bei Fragen, Wünschen und Beschwerden einzurichten.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Bayerische Krankenhausgesellschaft e.V.

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Patientenrechte

→ Ärztinnen und Ärzte → Akteneinsicht

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Seit 2013 gilt in Deutschland das **Patientenrechtegesetz**. Es soll gewährleisten, dass Patientinnen und Patienten allen behandelnden Personen und den Kostenträgern auf Augenhöhe begegnen können.
- Patientenrechte stärken die Rechte von Patientinnen und Patienten und dienen der **Transparenz und Rechtssicherheit**. Sie gelten gegenüber Ärztinnen und Ärzten sowie jedem anderen, mit dem ein Behandlungsverhältnis besteht, also etwa gegenüber Heilpraktikern oder Psychotherapeuten.
- Wichtige Patientenrechte sind das Recht auf Information und Aufklärung, das Recht auf Selbstbestimmung oder das Einsichtsrecht in die eigenen Behandlungsakten.
- Mit dem Patientenrechtegesetz wurden der Behandlungsvertrag ins Bürgerliche Gesetzbuch aufgenommen und die Versichertenrechte in der gesetzlichen Krankenversicherung gestärkt.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Beauftragter der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

Gesundheitsladen München e.V.
Informations- und Kommunikationszentrum

Patienten- und Pflegebeauftragter der Bayerischen Staatsregierung (PPB)

Psychotherapeutenkammer Bayern (PTK Bayern)

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerische Landesärztekammer (BLÄK)

Bundesärztekammer



Patientenschulung

→ Krankheit → Rehabilitation → Heilmittel → Schulungen

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Patientenschulungen** verfolgen das Ziel, den Alltag von (chronisch) erkrankten Patientinnen und Patienten zu erleichtern. Auch Angehörige und sonstige Betreuerinnen und Betreuer können von den Schulungsinhalten profitieren. Die Schulungen möchten insbesondere **Selbstkompetenz und Selbstmanagement der oder des Erkrankten** fördern.
- Der geschulte Umgang mit der eigenen Erkrankung kann deren Auswirkungen lindern, dazu beitragen, Folgekrankheiten zu vermeiden und die Lebensqualität positiv beeinflussen. So können beispielsweise an Adipositas (krankhaftem Übergewicht) Erkrankte im Rahmen einer Schulung erlernen, ihre Ernährung umzustellen.
- Ist eine Patientenschulung **aus medizinischen Gründen** notwendig und wird die Maßnahme als effizient eingestuft, übernimmt der Kostenträger die Kosten als ergänzende Leistung zur Rehabilitation. Mitunter werden die Kosten auch für Angehörige oder Betreuungspersonen übernommen. Einige Krankenversicherungen bieten selbst Kurse an – so etwa zu den Themen Herz-Kreislauf, Diabetes, Bewegung, Ernährung, Rückenschule oder Übergewicht.
- Die Schulungen werden von Ärztinnen und Ärzten, Mitarbeitenden der Pflege und Heilmittelerbringern (etwa Physiotherapeuten, Ergotherapeuten oder Ernährungsberatern) erbracht. Die Kursangebote können z.B. auch in Sozialstationen oder Volkshochschulen durchgeführt werden. Patientenschulungen müssen vorab beim Kostenträger beantragt werden.
- Auch **Kinder- und Jugendliche** können von Patientenschulungen profitieren.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner für Patientenschulungen sind der behandelnde Arzt oder die behandelnde Ärztin. Auch die Krankenversicherung bzw. der Kostenträger der Rehabilitationsleistung helfen gerne weiter.

GKV-Spitzenverband

Initiative für Selbstmanagement und aktives Leben (INSEA)

Patientenuniversität an der Medizinischen Hochschule Hannover

Zentrum Patientenschulung und Gesundheitsförderung e.V. (ZePG)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Verbände, die Betroffene gegenüber Politik und Gesundheitswesen unterstützen, beraten ebenfalls hinsichtlich Patientenschulungen. In der Tabelle finden Sie einige Beispiele:

CJD Akademie Bayern
(Christliches Jugenddorfwerk Deutschlands gemeinnütziger e.V.)
Das Bildungs- und Sozialunternehmen

Deutsche Atemwegsliga e.V.

Deutsche Gesellschaft für Rheumatologie e.V.

Zentrum Patientenschulung und Gesundheitsförderung e.V. (ZePG)

Patientenquittung

→ Rechnungen → Abrechnung → Zuzahlungen
→ Kostenerstattung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Wer gesetzlich krankenversichert ist, erfährt nicht automatisch, welche Leistungen seine Ärztin oder sein Arzt abrechnen und auch nicht, welche Kosten entstanden sind. Um mehr Transparenz zu schaffen, wurde das **Instrument der Patientenquittung** eingeführt, die auf Wunsch ausgestellt wird.
- Das Fünfte Sozialgesetzbuch (SGB V) regelt, dass gesetzlich Versicherte vom Arzt, dem Zahnarzt oder ihrem Krankenhaus auf Wunsch eine **Patientenquittung mit sämtlichen Kosten- und Leistungsinformationen** in verständlich aufbereiteter Form erhalten.
- Sie können wählen, ob Sie sich Ihre Patientenquittung von der behandelnden Ärztin oder dem behandelnden Arzt direkt im Anschluss an Ihre Behandlung oder nach Ablauf des Abrechnungsquartals ausstellen lassen möchten.
- Für die quartalsweise schriftliche Unterrichtung wird eine Gebühr von einem Euro (Stand November 2022) fällig. Bei Zusendung per Post tragen Sie als Patientin oder Patient auch die Versandkosten.
- Zusätzlich können jede Patientin und jeder Patient Informationen zu den von ihnen in Anspruch genommenen Leistungen und deren Kosten erhalten. Bitte stellen Sie gegebenenfalls einen diesbezüglichen Antrag bei Ihrer gesetzlichen Krankenkasse.
- Viele Krankenkassen bieten den Service elektronisch an (mit der **elektronischen Patientenquittung**).

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind die behandelnde Ärztin bzw. der behandelnde Arzt, der Zahnarzt bzw. die Zahnärztin oder das Krankenhaus. Auch die Krankenversicherung hilft weiter.

Gesundheitsladen München e.V.
Informations- und Kommunikationszentrum

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.



Patientenverfügung

→ Betreuung, gesetzliche → Vorsorgevollmacht
→ Behandlung, stationäre

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Jeder Mensch kann aufgrund eines Unfalls, einer Erkrankung oder durch sonstige Umstände in die Lage kommen, sein Leben nicht mehr selbst steuern zu können. Für diese Fälle gibt es Instrumente, mit denen Sie vorab **Regelungen** treffen können. Sie können auch festlegen, wer Sie in welchen Belangen vertreten soll. Zudem ist es sinnvoll, sich Gedanken zu machen, wie Lebensbereiche, die Sie betreffen, nach Ihrem Willen geregelt werden sollen.
- Sie haben verschiedene Möglichkeiten der schriftlichen Willensbekundung: die **Patientenverfügung**, die **Vorsorgevollmacht** oder die **Betreuungsverfügung**.
- Eine Patientenverfügung ist ein schriftliches Dokument, das Ihre persönliche Willensbekundung für medizinische Maßnahmen enthält. Sie allein entscheiden, ob Sie eine Patientenverfügung ausfüllen möchten oder nicht.
- Mit der Patientenverfügung können Sie Heilbehandlungen, Eingriffen, Wiederbelebungsmaßnahmen oder etwa einer künstlichen Beatmung zustimmen oder sie untersagen – für einen Moment in der Zukunft, in der Sie Ihren Willen nicht äußern können.
- Ihr in der Patientenverfügung festgehaltener Wille muss von allen Ärztinnen und Ärzten respektiert und umgesetzt werden.
- Ohne gültige Patientenverfügung entscheiden die Ärztin oder der Arzt über die Behandlung von Patientinnen oder Patienten, die ihren Willen nicht bekundet haben. Ärztinnen und Ärzte in Deutschland sind in diesen Fällen dazu verpflichtet, sämtliche Optionen lebensverlängernder Maßnahmen auszuschöpfen.
- Ihre Patientenverfügung kann jederzeit aktualisiert und verändert werden. Eine möglichst konkrete Formulierung wird empfohlen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Vor dem Ausfüllen Ihrer **Patientenverfügung** wenden Sie sich vertrauensvoll an Ihren Arzt oder Ihre Ärztin, um über mögliche Behandlungsmaßnahmen in konkreten, Sie unter Umständen eines Tages betreffende Situationen zu sprechen.

Bayerische Landesärztekammer (BLÄK)

Bayerisches Staatsministerium der Justiz (StMJ)
Justizpalast am Karlsplatz

Deutsche Stiftung Patientenschutz

Patienten- und Pflegebeauftragter der Bayerischen Staatsregierung (PPB)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bundesärztekammer

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

Bundesnotarkammer



Pflege

→ Pflege, ambulante → Pflege, stationäre → Ausbildung
Pflege → Pflegeberatung → Pflegeleistung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Pflege kann jedes Lebensalter und jede Versorgungssituation betreffen. In jedem Fall unterstützt Pflege Menschen dann, wenn eine gesundheitliche Beeinträchtigung oder eingeschränkte Selbstversorgung vorliegen.
- Professionell Pflegenden können unterschiedliche Qualifikationen haben. Auch Angehörige pflegen oftmals im häuslichen Umfeld.
- Pflege hat die Ziele, Selbstständigkeit zu erhalten, negative Krankheitsfolgen vorzubeugen und Wohlbefinden zu fördern.
- Insgesamt gibt es unterschiedliche Ansätze, Pflege zu definieren und zu beschreiben. Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) beispielsweise sagt: *„Der gesellschaftliche Auftrag der Pflege ist es, dem einzelnen Menschen, der Familie und ganzen Gruppen dabei zu helfen, ihr physisches, psychisches und soziales Potenzial zu bestimmen und zu verwirklichen, und zwar in dem für die Arbeit anspruchsvollen Kontext ihrer Lebens- und Arbeitsumwelt.“* Der International Council of Nurses (ICN) wiederum sagt: *„Pflege umfasst die eigenverantwortliche Versorgung und Betreuung, allein oder in Kooperation mit anderen Berufsangehörigen, von Menschen aller Altersgruppen, von Familien oder Lebensgemeinschaften sowie von Gruppen und sozialen Gemeinschaften, ob krank oder gesund, in allen Lebenssituationen (Settings).“*

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Bayerischer Landespflegerat (BAY.ARGE)

Bayerisches Landesamt für Pflege (LFP)

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe Südost e.V. (DBfK Südost)

Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Patienten- und Pflegebeauftragter der Bayerischen Staatsregierung (PPB)

Pflegestützpunkte in Bayern

Vereinigung der Pflegenden in Bayern (VdPB)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebetroffene Menschen e.V. (BIVA-Pflegeschutzbund)

Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e.V. (dip)

Dr. med. Heide Paul-Toebelmann-Stiftung
Unterstützung bedürftiger pflegender Angehöriger

Fachstellen für pflegende Angehörige

Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen
Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA)

Freie Wohlfahrtspflege
Landesarbeitsgemeinschaft Bayern

Koordinationsstelle „Pflege und Wohnen“ in Bayern

Pflege, ambulante

→ Angebote zur Unterstützung im Alltag → Betreuungs- und Entlastungsleistungen → Pflegegrad → Pflegeberatung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Ambulante Pflege** ermöglicht es, pflegebedürftige Menschen zu Hause zu versorgen.
- Um die Pflegebedürftige bzw. den Pflegebedürftigen im Alltag zu unterstützen, kommt bei ambulanter Pflege eine professionelle Pflegekraft zum Pflegebedürftigen nach Hause. Ambulante Pflege entlastet folglich auch pflegende Angehörige.
- Neben körperbezogenen Pflegemaßnahmen, pflegerischen Betreuungsmaßnahmen und der Krankenpflege zählen Beratung oder Hilfe im Haushalt zum Aufgabenspektrum der ambulanten Pflegedienste.
- Für die **Kostenübernahme** ambulanter Pflegemaßnahmen durch die Pflegeversicherung ist ein festgestellter Pflegegrad 2 Voraussetzung. Um die Leistungen abrechnen zu können, muss der gewählte Pflegedienst von den Pflegekassen zugelassen sein.
- Die meisten Pflegeversicherungen bieten Übersichten aller von ihnen zugelassenen ambulanten Pflegedienste an.
- Ambulante Pflegedienste erhalten vom Medizinischen Dienst Bayern (MD Bayern) und dem Prüfdienst des Verbandes der Privaten Krankenversicherung e.V. (Prüfdienst der PKV) sogenannte Pflegenoten. Diese werden im Internet auf diversen Plattformen veröffentlicht. Zum Beispiel:
 - › AOK Pflegenavigator
 - › BKK Pflegefinder
 - › Pflegekompass der Knappschaft – vdek Pflegelotse

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner ist die Pflegeversicherung. Auch Hausärztinnen und Hausärzte beraten. Ebenso findet man oftmals bei den Rathäusern Listen mit Ansprechpartnern vor Ort.

Hier finden Sie weitere Informationen:

AOK Pflegenavigator
Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)
Bundesministerium für Gesundheit (BMG)
compass private pflegeberatung GmbH
Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern
Fachstellen für pflegende Angehörige
PflegeFinder BKK Dachverband e.V.
Pflegelotse der KNAPPSCHAFT
Pflegelotse Verband der Ersatzkassen e.V. (vdek)
Pflegeservice Bayern
Pflegestützpunkte in Bayern

Tagespflege

→ Pflege, ambulante → Pflege, stationäre

→ Pflegeberatung → Pflegegrad

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Das **Angebot der Tages- oder Nachtpflege** richtet sich an Menschen, die sich nicht mehr vollständig allein versorgen können und die Versorgung und Gesellschaft benötigen, wenn ihre hauptsächliche Pflege- und/oder Bezugsperson nicht zugegen sein kann.
- Tages- oder Nachtpflege sind teilstationäre Pflegeformen und somit eine **Zwischenform von ambulanter und stationärer Pflege**.
- Anspruch auf Tages- oder Nachtpflege haben Pflegebedürftige, wenn häusliche Pflege nicht in ausreichendem Umfang sichergestellt werden kann oder wenn zusätzliche Betreuung zur Ergänzung oder Stärkung der häuslichen Pflege nötig ist. Die teilstationäre Pflege umfasst auch die Transportwege der oder des Pflegebedürftigen von seiner Wohnung zur Pflegeeinrichtung und zurück.
- Die Pflegekasse übernimmt die Pflegekosten in Abhängigkeit vom Pflegegrad. Pflegebedürftige können den Anspruch auf Tages- oder Nachtpflege mit anderen Leistungen kombinieren.
- Angehörige und Pflegebedürftige entscheiden im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben und der Gegebenheiten vor Ort individuell, welches Tages- bzw. Nachtpflegemodell („Wann und wie oft wird die Leistung benötigt?“) sie in Anspruch nehmen wollen.
- Tages- bzw. Nachtpflege können häusliche Pflegesituationen verbessern oder stabilisieren, weil pflegende Angehörige ihrerseits Freiräume gewinnen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner ist die Pflegeversicherung.

Koordinationsstelle „Pflege und Wohnen“ in Bayern

Pflegeservice Bayern

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Fachstellen für pflegende Angehörige



Pflege, stationäre

→ Pflegeheimkosten → Pflegegrad → Hilfe zur Pflege
→ Pflegeberatung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **(Voll-)stationäre Pflege** bietet pflegebedürftigen Menschen Vollversorgung an. Alle notwendigen Leistungen werden im Pflegeheim dauerhaft erbracht.
- Die Pflegeversicherung bezuschusst in der stationären Pflege den sogenannten Pflegesatz. Bewohnerinnen und Bewohner zahlen jedoch immer einen pflegebedingten **Eigenanteil** sowie einen Eigenanteil für ihre Unterbringung und Verpflegung. Die Höhe des Eigenanteils unterscheidet sich von Einrichtung zu Einrichtung.
- Bei der Suche nach einer geeigneten Einrichtung helfen die unter „Hier erhalten Sie Rat und Hilfe“ aufgeführten Institutionen.
- Die „**Hilfe zur Pflege**“ ist eine ergänzende Sozialleistung, die unter bestimmten Umständen in Anspruch genommen werden kann. Ansprechpartner sind die Bezirke.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind die Pflegeversicherungen oder Pflegestützpunkte.

compass private pflegeberatung GmbH

Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Pflegeservice Bayern

Pflegestützpunkte in Bayern

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

GKV-Spitzenverband

PflegeFinder
BKK Dachverband e.V.

Pflegelotse
Verband der Ersatzkassen e.V. (vdek)

Weisse Liste gGmbH
Ihr Wegweiser im Gesundheitswesen



Pflegeberatung

→ Pflegeversicherung, gesetzliche bzw. soziale
→ Pflegeversicherung, private → Migration – Mehrsprachiges Beratungsangebot → Pflegegrad

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Pflegebedürftige haben unabhängig von ihrem festgestellten Pflegegrad einen **Rechtsanspruch auf qualifizierte Pflegeberatung** durch ihre Pflegeversicherung. Der Anspruch auf Beratung gilt auch für Angehörige.
- Jedem Pflegebedürftigen und deren Angehörigen wird empfohlen, das Angebot kompetenter und zugewandter Pflegeberatung wahrzunehmen. Auf Ihren Wunsch kann die Pflegeberatung auch bei Ihnen **zu Hause** stattfinden. Die Beratung ist kostenfrei.
- Die **Erstberatung** muss innerhalb von zwei Wochen nach Antragstellung auf Pflegeleistungen erfolgen. Alternativ kann die Pflegekasse einen Beratungsgutschein ausstellen.
- Im Bedarfsfall weist Ihnen Ihre Pflegeversicherung eine Pflegeberaterin oder einen Pflegeberater zu. Sie oder er fungieren als Ansprechpartnerin oder Ansprechpartner für Sie selbst, für Ihre Familie oder für anderweitige Betreuungspersonen.
- Die **Pflegeberaterinnen und Pflegeberater der Pflegeversicherung** wurden individuell geschult. Sie übernehmen die Verantwortung für das Fallmanagement, indem sie Ihren Hilfebedarf ermitteln, das in Frage kommende Leistungsangebot analysieren (etwa die Suche nach einem Pflegedienst) und die Pflegesituation unterstützend begleiten.
- Einen kostenlosen, anonymen **Selbsttest zur persönlichen Belastungssituation** pflegender Angehöriger bietet die Angehörigen-Ampel an, die an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg entwickelt wurde.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Beratung im Pflegefall erhalten **gesetzlich versicherte** Pflegebedürftige und deren Angehörige primär von ihrer Pflegekasse. Die Pflegekassen sind bei den Krankenkassen angesiedelt. Privat Versicherte können sich mit Fragen rund um das Thema Pflege an die **compass private pflegeberatung GmbH** wenden.

Pflegestützpunkte bieten kostenlose Beratung zu sämtlichen Themen rund um die Pflege. Sie stehen allen Bürgerinnen und Bürgern offen. Auch die **Fachstelle für Demenz und Pflege** sowie **Fachstellen für pflegende Angehörige** sind wichtige Anlaufstellen.

Angehörigenampel – Digitales Angebot zur Selbsteinschätzung

compass private pflegeberatung GmbH

Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Fachstellen für pflegende Angehörige

Pflegeservice Bayern

Pflegestützpunkte in Bayern

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP)

Pflegefehler

→ Behandlungsfehler → Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA) → Pflege-SOS → Patientenfürsprecher
→ Rechtsberatung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Ein Pflegefehler stellt ein Tun oder Unterlassen einer Pflegeperson im Rahmen der professionellen Pflege dar. Entspricht dieses Tun oder Unterlassen **nicht dem aktuellen Standard der Pflege** oder **weicht vom wissenschaftlichen Erkenntnisstand ab**, spricht man von einem Pflegefehler.
- Beispiele für Pflegefehler sind: Druckgeschwür durch Wundliegen (Dekubitus) bei falscher Lagerung, falsche oder unterlassene Versorgung von Wunden, Anwendung nicht legitimer pflegerischer Zwangsmaßnahmen, Medikationsfehler, Mangelversorgung beim Trinken oder Essen.
- **Sicherheits- und Fehlerkultur** in der Pflege – sowohl stationär als auch ambulant – hilft, Fehler zu vermeiden, zu erkennen oder im Fall des Falles, richtig damit umzugehen.
- Zur Nachvollziehbarkeit, ob und warum Pflegefehler passiert sind, ist eine korrekt geführte **Dokumentation** der Pflege essentiell.
- Wenn Sie bei sich oder einem Angehörigen einen Pflegefehler vermuten, können Sie sich Rat bei Ihrer Pflegeversicherung holen. Auch der Medizinische Dienst Bayern, das Pflege-SOS Bayern oder die örtlichen FQAs stehen Ihnen zur Seite.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner bei Verdacht auf einen Pflegefehler ist Ihre Pflegeversicherung. Auch die den Landratsämtern oder kreisfreien Städten zugehörigen → Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen, Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA) unterstützen.

Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen
Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA)

Medizinischer Dienst Bayern (MD Bayern)

Patienten- und Pflegebeauftragter der Bayerischen Staatsregierung (PPB)

Pflege-SOS Bayern

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

compass private pflegeberatung GmbH

Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Fachstellen für pflegende Angehörige

Pflegeservice Bayern

Pflegestützpunkte in Bayern

Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP)

Pflegeheimkosten

→ Pflege → Pflege, stationäre → Hilfe zur Pflege
→ Pflegeberatung → Pflegegrad

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Die **in einem Pflegeheim entstehenden Kosten** werden in Pflegeaufwendungen, Unterkunfts- und Verpflegungskosten, sowie Investitionskosten unterteilt. Grundsätzlich gilt es festzuhalten, dass die Leistungen der Pflegeversicherung die tatsächlich entstehenden Kosten für den vollstationären Aufenthalt im Pflegeheim nicht abdecken.
- Ihre Pflegeversicherung **übernimmt anteilig Kosten** für das Leben im Pflegeheim, stets in Abhängigkeit vom festgestellten Pflegegrad. Mit Pflegegrad 1 erhalten die Betroffenen einen Zuschuss von 125 Euro (Stand November 2022). Erst ab einem Pflegegrad von 2 oder mehr entrichtet die Pflegekasse höhere Erstattungen an das Pflegeheim. Auch deshalb ist es wichtig, sich bei einer möglichen oder bestehenden Änderung des Pflegegrades zeitnah hinsichtlich der Kosten und der Leistungen der Pflegeversicherung beraten zu lassen.
- Manche **Kostenarten** müssen von den Bewohnerinnen und Bewohnern der Pflegeheime getragen werden. Zu diesen zählen die Kosten für die Unterkunft (zum Beispiel Leistungen wie Zimmer- oder Wäscherreinigung) und die Verpflegung sowie anteilige sogenannte Investitionskosten (etwa Umbau- oder Ausbaumaßnahmen, Modernisierung und Instandhaltung).
- Die Differenz aus der zur Zahlung anerkannten Leistung der Pflegekasse und dem Pflegesatz der Pflegeeinrichtung bildet den einrichtungseinheitlichen Eigenanteil (EEE). Alle betroffenen Personen mit Pflegegrad 2 bis 5 zahlen unabhängig vom Pflegegrad diese Pauschale. Je nach Region und Pflegeeinrichtung kann der pflegebedingte EEE variieren.
- In Bayern kann zudem ein **Ausbildungszuschlag** in Rechnung gestellt werden, der auf dem Pflegeberufegesetz des Bundes beruht. Bayerische Krankenhäuser und Pflegeeinrichtungen, Pflegeversicherung und Freistaat zahlen in einen Ausbildungsfonds ein. Die Pflegeschulen sowie Träger der Ausbildung erhalten die Kosten der Pflegeausbildung

aus dem Fonds erstattet. Krankenhäuser und Pflegeeinrichtungen refinanzieren ihre an den Fonds geleisteten Zahlungen durch einen Ausbildungszuschlag, den sie zusätzlich zu ihren Pflegesätzen berechnen.

- Zusatzleistungen (die sogenannten Komfortleistungen) müssen vertraglich festgehalten werden und werden ebenfalls in Rechnung gestellt.
- Wenn das Einkommen und Vermögen sowie die Leistungen der Pflegekasse für die Heimkosten nicht ausreichen, besteht die Möglichkeit, bei einem Sozialhilfeträger **Unterstützungsleistungen wie etwa „Hilfe zur Pflege“ oder „Sicherung im Alter“** zu beantragen.
- In Bayern sind die Bezirke Ansprechpartner zum Thema „Hilfe zur Pflege“. Die dortigen Servicestellen beraten Sie gerne.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Pflegestützpunkte und Fachstellen für pflegende Angehörige helfen Ihnen gerne weiter. Eine Liste findet sich auf der Internetseite des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege. Das örtliche Sozialamt und die bayerischen Bezirke beraten bei Fragen zu Unterstützungsleistungen.

Fachstellen für pflegende Angehörige

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebetreffene Menschen e.V. (BIVA-Pflegeschutzbund)

compass private pflegeberatung GmbH

Sozialverband VdK Bayern e.V. (VdK)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP)

Pflegende Angehörige

→ Pflege, ambulante → Verhinderungspflege → Kurzzeitpflege
 → Tagespflege → Kuren → Rehabilitation → Fachstellen für
 Pflegende Angehörige → Pflegegeld → Pflegezeit
 → psychosoziale Beratung → Selbsthilfe

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Wenn Sie keine professionelle Pflegeausbildung haben, aber einen Menschen aus der Familie, dem Bekanntenkreis oder Ihrer Nachbarschaft ganz oder teilweise pflegen, zählen Sie zur **Gruppe der Pflegenden Angehörigen**.
- Wenn Kinder oder Jugendliche die Pflege von Eltern oder Großeltern mit übernehmen, spricht man von „**Young Carers**“. Es wird davon ausgegangen, dass in Deutschland **über 480.000 pflegende Kinder und Jugendliche** im Alter von zwölf bis 17 Jahre leben (Stand 2018).
- Pflegende Angehörige stellen in unserem Land den personalstärksten „Pflegedienst“ dar. Rund vier von fünf Pflegebedürftigen in Deutschland werden zu Hause versorgt. In Deutschland leben mehr als 4 Millionen Pflegebedürftige (Stand 2022).
- Die meisten pflegenden **Angehörigen müssen körperlich und psychisch sehr viel leisten** – oft zusätzlich zur Berufstätigkeit und der Familie. Wenn sie sich rund um die Uhr um pflegebedürftige Familienmitglieder kümmern, sind Auszeiten und Achtsamkeit sich selbst gegenüber unabdingbar. Auf die eigene Gesundheit zu achten, ist daher für pflegende Angehörige überaus wichtig. Nur wer sich gut um sich selbst kümmert, kann sich gut um andere kümmern.
- Wenn Sie das **Gefühl von Überforderung** haben, lassen Sie sich bitte unterstützen! Die Pflegeversicherung bietet Optionen für Auszeiten und die Organisation von Urlaubszeiten (beispielsweise Verhinderungspflege, Kurzzeitpflege, Tagespflege, Nachtpflege, Kuren, Reha). Bei psychischer Belastung sind Ihre Hausärztin oder Ihr Hausarzt Ansprechpartner, um zu klären, wie Sie psychisch entlastet werden können.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind die Pflegeversicherungen sowie Hausärztinnen und Hausärzte. Pflegende Angehörige erhalten auch bei Fachstellen für pflegende Angehörige und den Pflegestützpunkten Hilfe. Eine Übersicht der Adressen finden Sie zum Beispiel auf den Internetseiten des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege.

Das Zentrum Versorgungsforschung am Universitätsklinikum Erlangen bietet unter dem Motto „**Selbsteinschätzung**: Wie beeinflusst die häusliche Pflege mein Wohlbefinden?“ eine „Angehörigen-Ampel“ an, um sich ein Bild von seiner persönlichen Belastungssituation zu machen: www.digidem-bayern.de/angehoerigenampel

Angehörigenampel – Digitales Angebot zur Selbsteinschätzung

compass private pflegeberatung GmbH

Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Fachstellen für pflegende Angehörige

Pflegeservice Bayern

Pflegestützpunkte in Bayern



Pflegende Angehörige

→ Pflege, ambulante → Verhinderungspflege → Kurzzeitpflege
→ Tagespflege → Kuren → Rehabilitation → Fachstellen für
Pflegende Angehörige → Pflegegeld → Pflegezeit
→ psychosoziale Beratung → Selbsthilfe

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

Dr. med. Heide Paul-Toebelmann-Stiftung
Unterstützung bedürftiger pflegender Angehöriger

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

WIR! Stiftung pflegender Angehöriger

Zentrum ÜBERLEBEN gGmbH
Psychologische Online-Beratung für pflegende Angehörige

Pflege, Gewalt in der

→ Gewalt in der Pflege

Pflege, häusliche (Kranken-)Pflege

→ Häusliche (Kranken-)Pflege → Pflege, ambulante

Pflegegrad

→ Pflegeberatung → Pflegeberatung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Ein **Pflegegrad** drückt das Maß an Pflegebedürftigkeit eines Menschen aus und entscheidet darüber, welche Leistungen der Pflegekasse der oder dem Betroffenen zustehen. Bemessen wird der Pflegegrad am Maß der noch vorhandenen Selbstständigkeit des Versicherten. In Deutschland werden fünf Pflegegrade zugrunde gelegt, die mittels eines Punktesystems ermittelt werden.
- Um die **Selbstständigkeit** einzuschätzen, wird stets der ganze Mensch betrachtet – das heißt seine körperlichen, psychischen und geistigen Fähigkeiten.
- Um einen Pflegegrad zu erhalten, müssen Sie oder eine Person, der Sie eine entsprechende Vollmacht erteilt haben, einen Antrag bei der Pflegeversicherung stellen. Welchen Pflegegrad Sie erhalten, wird bei der Pflegebegutachtung durch den **Medizinischen Dienst Bayern (MD Bayern)** festgestellt. Den Termin für dessen Besuch erhalten Sie nach Antragstellung. Der MD Bayern wird die betroffene Person im Rahmen eines angemeldeten Hausbesuchs nach definierten Kriterien beurteilen. Die Gutachter werden für die Tätigkeit eigens geschult.
- Die Beurteilungskriterien sind genau festgelegt und summieren sich in der Beurteilung zu einem Punktwert. Wichtig ist, dass die Pflegebedürftigkeit auf Dauer bestehen muss – also voraussichtlich länger als sechs Monate.
- Der schließlich berechnete Pflegegrad entscheidet über die Höhe der Leistungen durch die Pflegeversicherung. Je höher der Pflegegrad, desto höher fallen die Zahlungen aus.
- Zur Vorbereitung auf den Begutachtungsbesuch durch den MD Bayern hat dieser eine Checkliste zusammengestellt: www.md-bayern.de/unserethemen/pflegebegutachtung/

Pflegegrad

→ Pflegeberatung → Pflegeberatung

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind die Pflegeversicherung oder der Medizinische Dienst Bayern.

compass private pflegeberatung GmbH

Medizinischer Dienst Bayern (MD Bayern)

Pflegeservice Bayern

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

Patienten- und Pflegebeauftragter der Bayerischen Staatsregierung (PPB)

Pflegelotse

Verband der Ersatzkassen e.V. (vdek)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Pflegehilfsmittel

→ Hilfsmittel – Medizinische Hilfsmittel und Pflegehilfsmittel

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Der Begriff „**Pflegekraft**“ ist im **Gegensatz zur Pflegefachkraft** eine nicht geschützte Berufsbezeichnung. „Pflegekraft“ ist somit ein Überbegriff für pflegerische Tätigkeiten in Gesundheitsberufen. Der entscheidende Unterschied zwischen einer Pflegekraft und einer examinierten Pflegefachkraft liegt in einer vorangegangenen, dreijährigen Ausbildung der Pflegefachfrauen und -männer. Pflegekräfte, die keine Pflegefachfrauen und -männer sind, dürfen zum Beispiel keine sogenannte Behandlungspflege übernehmen.
- Zu den verschiedenen Berufsbezeichnungen der Pflegekräfte zählen neben examinierten Pflegefachfrauen und -männern unter anderem die Pflegehilfskraft und die Pflegehelferin bzw. der Pflegehelfer. Diese unterstützen in der Praxis oftmals Pflegefachfrauen und Pflegefachmänner bei ihren Tätigkeiten.
- Das Aufgabenspektrum aller Pflegekräfte liegt in der Pflege, der Betreuung sowie der Beratung von Personen aller Altersgruppen, die pflegebedürftig sind. Die Begleitungs- und Beratungsleistungen schließen die Angehörigen ein. Pflegekräfte arbeiten sowohl im ambulanten als auch im stationären Gesundheitssektor.
- Im Vordergrund der Arbeit einer Pflegekraft steht immer der Mensch. Dieser wird von der Pflegekraft betreut und unterstützt. Auch der Austausch mit den Angehörigen zählt dazu.
- Dem **Mangel an Pflegekräften und Pflegefachkräften** wird mit berufsaufwertenden Maßnahmen, verbesserten Ausbildungsmöglichkeiten sowie weiteren Anreizen begegnet.

Pflegekraft

→ Pflege → Ausbildung Pflege

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind die Pflegeversicherung oder der Medizinische Dienst Bayern.

Bayerischer Landespflegerat (BAY.ARGE)

Bundesagentur für Arbeit (BA)

Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe Südost e.V. (DBfK Südost)

Pflegenetzwerk Deutschland

Vereinigung der Pflegenden in Bayern (VdPB)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGPP)

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)

Patienten- und Pflegebeauftragter der Bayerischen Staatsregierung (PPB)



Pflegegeld

→ Landespflegegeld → Pflegenden Angehörige
→ Pflegeleistung → Pflegegrad → Pflege, ambulante

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Das **Pflegegeld** ist eine Geldleistung der Pflegeversicherung. Es wird gezahlt, wenn die Pflege für eine pflegebedürftige Person aus eigener Kraft sichergestellt wird, also etwa durch Angehörige, Bekannte oder Nachbarn.
- Das **Pflegegeld der Pflegeversicherung** darf nicht mit dem **Landespflegegeld** (eine Leistung des Freistaats Bayern) verwechselt werden (→ siehe Landespflegegeld).
- Das Pflegegeld wird direkt an die oder den Pflegebedürftigen und nicht an die pflegende Person ausgezahlt. Über die Verwendung des Pflegegeldes darf frei verfügt werden, solange die erforderliche Pflege und der Bedarf zu Hause auf diese Weise abgedeckt werden.
- Pflegegeld wird nur gezahlt, wenn die oder der Pflegebedürftige regelmäßig einen kostenlosen **Beratungsbesuch** durchführen lässt. Pflegegeldempfänger sind gesetzlich dazu verpflichtet, diese Beratungsbesuche in Anspruch zu nehmen. Erfahrene Fachkräfte besuchen Sie dort, wo die Pflege stattfindet – also in der Regel bei Ihnen zu Hause. So erhalten die Expertinnen und Experten einen Überblick über Ihre Pflegesituation und können optimal beraten.
- Wenn ein ambulanter Pflegedienst zu Ihnen nach Hause kommt, rechnet dieser direkt mit der Pflegekasse ab. Die erbrachten Leistungen heißen **Pflegesachleistungen**. Das **Pflegegeld** zahlt die Pflegekasse hingegen direkt an Sie aus. Beides kann kombiniert werden.
- Sonderregelungen bestehen bei stationären Aufenthalten (im Krankenhaus oder der Rehabilitation) sowie der Kurzzeitpflege.
- Die Höhe des Pflegegeldes ist abhängig vom festgestellten Pflegegrad.

Pflegegeld

→ Landespflegegeld → Pflegende Angehörige
→ Pflegeleistung → Pflegegrad → Pflege, ambulante

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind die Pflegeversicherung oder der Medizinische Dienst Bayern.

compass private pflegeberatung GmbH

Pflegeservice Bayern

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Fachstellen für pflegende Angehörige

Pflegelotse

Verband der Ersatzkassen e.V. (vdek)



Pflegeleistung

- Pflege, ambulante → Pflege, stationäre
- Pflegeheimkosten → Pflegenden Angehörige
- Pflegeberatung → Pflegegrad

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Als Pflegebedürftige oder Pflegebedürftiger bezahlt Ihre Pflegeversicherung individuelle **Pflegeleistungen** für Sie.
- Eine **Pflegeleistung** müssen Sie grundsätzlich schriftlich beantragen. Die Höhe der Pflegeleistung ist vom festgestellten Pflegegrad abhängig. Ebenso wichtig ist die Frage, durch wen und wo die Pflege erfolgen wird, also zum Beispiel bei Ihnen zu Hause, durch Angehörige oder Nachbarn, durch einen professionellen Pflegedienst sowie teilstationär oder vollstationär.
- **Anspruch auf Pflegeleistungen** besteht nur, wenn Sie innerhalb der zehn Jahre vor Ihrer Antragstellung zwei Jahre lang in der Pflegeversicherung versichert waren.
- Zu den Pflegeleistungen zählen zum Beispiel das Pflegegeld, die Pflegesachleistungen (das ist die Bezahlung des ambulanten Pflegedienstes), Pflegegeld und Pflegesachleistungen kombiniert (Kombinationsleistungen) oder die Kurzzeitpflege. Mit Hilfe der Pflegeleistungen können häusliche Pflege oder die Kosten für ein Pflegeheim mitfinanziert werden.
- Es ist zu empfehlen, sich frühzeitig von seiner Pflegeversicherung zu möglichen Pflegeleistungen beraten zu lassen.

Pflegeleistung

- Pflege, ambulante → Pflege, stationäre
- Pflegeheimkosten → Pflegenden Angehörige
- Pflegeberatung → Pflegegrad

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Ihr Hauptansprechpartner ist die Pflegeversicherung. Außerdem hat das Bundesgesundheitsministerium hilfreiche Broschüren herausgegeben.

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

compass private pflegeberatung GmbH

Pflegeservice Bayern

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Fachstellen für pflegende Angehörige

Pflegelotse

Verband der Ersatzkassen e.V. (vdek)

Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP)

Pflege-SOS Bayern

→ Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen –
Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA) → Pflegefehler
→ Gewalt in der Pflege

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Die Anlaufstelle Pflege-SOS Bayern hilft vor allem bei **Beschwerden zur pflegerischen Versorgung in stationären Einrichtungen**. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Pflege-SOS Bayern beraten und unterstützen Sie gerne.
- Das Angebot ist kostenfrei, erfolgt in einem **vertraulichen Rahmen** und wird auf Ihren Wunsch hin anonym behandelt.
- Geholfen wird vor allem bei Beschwerden im Bereich der Versorgung und Pflege in Pflegeeinrichtungen bzw. Pflegeheimen, ambulant betreuten Wohngemeinschaften, stationären Einrichtungen für Menschen mit Behinderung oder betreuten Wohngruppen.
- Das Pflege-SOS Bayern steht allen Bewohnerinnen und Bewohnern von Pflegeeinrichtungen, Betroffenen, Zu- und Angehörigen, beruflich Pflegenden sowie Personal aus Pflegeeinrichtungen aber auch Betreuerinnen und Betreuern zur Verfügung.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Pflege-SOS Bayern

Pflegestützpunkte

→ Pflegeberatung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Bayern unterhält mehrere **Pflegestützpunkte**, die umfassend zu allen Fragen der Pflege und Versorgung beraten.
- Pflegestützpunkte stehen allen Pflegebedürftigen und deren Angehörigen kostenfrei zur Verfügung.
- Die bayerischen Pflegestützpunkte werden mit Unterstützung des Freistaates Bayern von den Kranken- und Pflegekassen sowie Kommunen und Landkreisen eingerichtet. Hier arbeiten ausgewiesene Pflegeberaterinnen und Pflegeberater.
- Pflegestützpunkte sind also lokale Auskunfts- und Beratungsstellen, die verbindlich und neutral zum Thema Pflege informieren. Dort erhalten Sie zudem alle Antragsformulare und konkreten Hilfestellungen.
- Lassen Sie sich kostenlos und unverbindlich durch einen Pflegestützpunkt beraten!

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Die Adressen aller bayerischen Pflegestützpunkte finden Sie über die Internetseiten des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege (StMGP): www.stmgp.bayern.de/pflege/pflegestuuetzpunkte

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

PflegeFinder BKK Dachverband e.V.

Pflegelotse Verband der Ersatzkassen e.V. (vdek)

Pflegestützpunkte in Bayern

Wohnen im Alter

Hier finden Sie weitere Informationen:

Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP)

Pflegeversicherung, gesetzliche bzw. soziale

→ Pflegeversicherung, private

→ Aufsicht über Krankenversicherungen

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Die **gesetzliche Pflegeversicherung** sichert das Risiko ab, pflegebedürftig zu werden und Hilfe in Anspruch nehmen zu müssen. Das Risiko der Pflegebedürftigkeit wird durch die Pflegeversicherung nicht vollumfänglich, sondern anteilig abgedeckt.
- Die **Pflegeversicherung ist eine Pflichtversicherung**. Jede und jeder gesetzlich Krankenversicherte ist daher automatisch in der gesetzlichen Pflegeversicherung versichert. Jede bzw. jeder privat Krankenversicherte muss ergänzend eine private Pflegeversicherung abschließen.
- Träger der gesetzlichen/sozialen Pflegeversicherung sind die Pflegekassen. Diese handeln in eigener Verantwortung.
- Bevor Sie Leistungen der Pflegeversicherung in Anspruch nehmen können, muss die Anerkennung Ihrer Pflegebedürftigkeit vorliegen. Zudem erhalten Sie Leistungen durch die Pflegeversicherung ausschließlich auf Antrag.
- Wenn Sie mit der Entscheidung Ihrer gesetzlichen Pflegeversicherung über Ihren Antrag nicht einverstanden sind, können Sie **Widerspruch** einlegen oder eine Überprüfung durch die zuständige Aufsichtsbehörde veranlassen. Nach dem Widerspruchsverfahren besteht zudem die Möglichkeit, Klage vor dem zuständigen Sozialgericht zu erheben.
- Bei gesetzlichen Pflegeversicherungen wird zwischen bundesunmittelbaren und landesunmittelbaren Pflegeversicherungen unterschieden. In Abhängigkeit von dieser Unterscheidung sind für die Aufsicht entweder das Bundesamt für Soziale Sicherung oder das Bayerische Staatsministerium für Gesundheit und Pflege zuständig.

Pflegeversicherung, gesetzliche bzw. soziale

- Pflegeversicherung, private
- Aufsicht über Krankenversicherungen

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind die Pflegeversicherungen.

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Bundesamt für Soziale Sicherung (BAS)

Pflegeservice Bayern

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)



Pflegeversicherung, private

- Pflegeversicherung, gesetzliche bzw. soziale
- Aufsicht über Krankenversicherungen

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Die **Pflegeversicherung ist eine Pflichtversicherung**. Jede und jeder gesetzlich Krankenversicherte ist automatisch in der gesetzlichen Pflegeversicherung versichert. Jede oder jeder privat Krankenversicherte muss eine private Pflegeversicherung abschließen. Mit der Pflegeversicherung wird das **Risiko der Pflegebedürftigkeit** abgesichert – allerdings immer nur anteilig. Ergänzend sind private Zusatzversicherungen möglich.
- In der Regel wird die private Pflegepflichtversicherung bei dem Versicherungsunternehmen abgeschlossen, bei der die private Krankenversicherung besteht. Zwingend ist dies aber nicht.
- Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Pflegeversicherung ist die Anerkennung der Pflegebedürftigkeit. Medicproof, der medizinische Dienst der privaten Versicherungsunternehmen, führt die Begutachtung durch. Leistungen durch die Pflegeversicherung erhalten Sie ausschließlich auf Antrag.
- Wenn Sie mit der Entscheidung Ihrer privaten Pflegeversicherung nicht einverstanden sind, wenden Sie sich bitte direkt an das Versicherungsunternehmen. Auch der Ombudsmann der Privaten Kranken- und Pflegeversicherung ist eine anerkannte Anlaufstelle für die außergerichtliche Streitschlichtung.
- Die Aufsicht über private Kranken- und Pflegeversicherungen liegt bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

Pflegeversicherung, private

→ Pflegeversicherung, gesetzliche bzw. soziale
→ Aufsicht über Krankenversicherungen

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner ist das private Pflegeversicherungsunternehmen.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

compass private pflegeberatung GmbH

Medicproof GmbH

Ombudsmann der Privaten Kranken- und Pflegeversicherung

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.



→ Familienpflegezeit → Pflege → Pflegendе Angehörige

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Wenn Sie eine pflegebedürftige Angehörige oder einen pflegebedürftigen Angehörigen im häuslichen Umfeld pflegen, sind Sie gemäß Pflegezeitgesetz dazu berechtigt, eine berufliche Auszeit zu nehmen. Diese **Auszeit heißt Pflegezeit**.
- Die Inanspruchnahme der Pflegezeit ist für maximal sechs Monate möglich und setzt voraus, dass Ihr Arbeitgeber mindestens 15 Beschäftigte hat. Pflegezeit kann für Ihre gesamte Arbeitszeit oder in Teilzeit genommen werden. In Kleinbetrieben mit weniger als 15 Beschäftigten besteht der Anspruch nicht.
- Die Pflegezeit wird **nicht bezahlt, ist aber sozialversichert**. Während der Pflegezeit besteht Kündigungsschutz.
- Für manche Pflegezeiten gibt es staatliche Finanzhilfen, um Lohnneibußen abzufedern. Auch auf ein zinsloses Darlehen besteht ein Rechtsanspruch. Ansprechpartner hierfür ist das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFzA).
- Eine **besondere Form der Pflegezeit** ist die Begleitung eines oder einer pflegebedürftigen Angehörigen in seiner oder ihrer letzten Lebensphase. In diesen Fällen ist eine Auszeit vom Beruf für bis zu drei Monate vollständig oder teilweise möglich. Die Begleitung Sterbender ist nicht an das häusliche Umfeld gebunden, sondern kann (und wird oft) auch im Hospiz oder in anderen Einrichtungen erfolgen.
- Als weitere Option für die begleitende Versorgung pflegebedürftiger Angehöriger wurde die **Familienpflegezeit** eingeführt (→ Familienpflegezeit). Pflegezeit und Familienpflegezeit können kombiniert, aber nicht gleichzeitig in Anspruch genommen werden.

Pflegezeit

→ Familienpflegezeit → Pflege → Pflegenden Angehörige

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind Ihre Pflegeversicherung und Ihr Arbeitgeber.

compass private pflegeberatung GmbH

Pflegeservice Bayern

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)



Podologie

→ Diabetes → Heilmittel → Patientenrechte → Beweislastverteilung im Arzthaftungsprozess → Behandlungsfehler

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Podologie ist die nicht-ärztliche **Heilkunde am Fuß**. Podologinnen und Podologen entwickeln präventive und kurative therapeutische Maßnahmen rund um den Fuß und setzen sie gemeinsam mit der Patientin bzw. dem Patienten um. Sie arbeiten eng mit Internisten, Diabetologen, Dermatologen, Orthopäden und Orthopädienschuhtechnikern zusammen.
- Podologische Therapie wird bei bestimmten Erkrankungsbildern als **Kassenleistung** verordnet – vor allem beim diabetischen Fußsyndrom, unter dem Diabetiker häufig leiden. Besprechen Sie mit Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt, unter welchen Voraussetzungen sie oder er Ihnen podologische Therapie verschreiben kann. Auch Ihre Krankenversicherung berät Sie gerne.
- Die Podologie ist inhaltlich von der kosmetischen Fußpflege abzugrenzen. Podologen zählen zu den Heilmittelerbringern. Viele von ihnen verfügen über eine Kassenzulassung.
- Für die Podologie gilt das Patientenrechtegesetz, das die Rechte von Patienten gegenüber Podologinnen und Podologen regelt. Es beinhaltet beispielsweise die Verpflichtung zur Aufklärung und Dokumentation, zum Einsichtsrecht in Unterlagen oder zur Beweislast bei Haftung für Behandlungs- und Aufklärungsfehler.
- Leistungserbringer von Heilmitteln wie Podologen sind **vor Beginn** jeder Behandlung dazu verpflichtet, alle Verordnungen auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu prüfen.

Podologie

→ Diabetes → Heilmittel → Patientenrechte → Beweislastverteilung im Arzthaftungsprozess → Behandlungsfehler

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind Ihr behandelnder Arzt bzw. Ihre behandelnde Ärztin und Ihre Krankenversicherung.

Bundesverband für Podologie e.V.

Der Patientenservice 116117

Deutscher Verband für Podologie (ZFD)

Terminservicestelle



→ Rehabilitation → Kuren → Nachsorge

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Prävention** ist ein Überbegriff aus dem Gesundheitswesen, der vor allem (aber nicht nur) vorbeugende Maßnahmen zur Vermeidung von Krankheiten bezeichnet.
- Zur Prävention zählen **alle** Maßnahmen, die Verletzungen und Erkrankungen verhindern können. Ziel ist es, die Gesundheit zu erhalten, so dass Krankheiten gar nicht erst entstehen. Auch die Früherkennung **ist Teil der Prävention**.
- Je nach dem Zeitpunkt der Präventionsmaßnahmen und des Gesundheitszustandes unterscheidet die Präventionsmedizin zwischen der sogenannten **Primärprävention**, der **Sekundärprävention** und der **Tertiärprävention**.
- Primärprävention umfasst die gesundheitliche Aufklärung und Anleitung zur Vermeidung von Risikofaktoren für Erkrankungen. Sekundärprävention beinhaltet vor allem die Früherkennung von Erkrankungen. Tertiärprävention besteht in der Verhinderung der Verschlechterung oder des Wiederauftretens bestehender Erkrankungen zum Beispiel durch Rehabilitation.
- Kurse zur Primärprävention werden unter anderem von den Krankenversicherungen angeboten. Die Webseiten der Versicherungen bieten Aufschluss und Anmeldeoptionen für Versicherte.
- **Präventionsmaßnahmen**, die im Gesundheitssystem durchgeführt werden, heißen Gesundheitsvorsorge.
- Im Unterschied zur Prävention befasst sich die Gesundheitsförderung nicht mit konkreten Erkrankungsrisiken, sondern mit den allgemeinen Voraussetzungen für den Erhalt der Gesundheit. Das Präventionsgesetz von 2016 dient der Förderung von Gesundheit und Prävention von Menschen in jeglichen Lebensbereichen und Altersstufen.

Prävention

→ Rehabilitation → Kuren → Nachsorge

- Durch das Gesetz soll auch das **Zusammenspiel von Land, Kommunen und Sozialversicherungsträgern** gestärkt werden. Prävention und die Förderung von Gesundheit sollen in den Bereichen der Bevölkerung wirksam werden, in denen sie arbeiten, leben und lernen. Daher fokussiert das Gesetz auf Schulen, Kitas, Arbeitsplätze, Wohnumfeld und Pflegeheime – etwa zu den Themen Ernährung, Bewegung, Stressabbau oder Suchtbekämpfung.
- Die **Nationale Präventionskonferenz** veröffentlicht regelmäßig einen Präventionsbericht für Deutschland.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner für das Thema Prävention sind Ihre behandelnde Ärztin oder Ihr behandelnder Arzt. Auch Ihre Versicherung (Kranken-, Pflege-, Unfall- oder Rentenversicherung) hilft gerne weiter.

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

Bundesvereinigung Prävention und Gesundheitsförderung e.V. (BVPg)

Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)

Geschäftsstelle der Nationalen Präventionskonferenz (NPK)
bei der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung

GKV-Spitzenverband

Psychosoziale Beratung

→ AIDS → Krebs → Depression → Pflegende Angehörige
→ Psychische Gesundheit → Krisendienste Bayern

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Psychosoziale Beratung** setzt in Krisensituationen an und verfolgt den Ansatz, gemeinsam mit den Betroffenen konkrete Hilfsangebote sowie Lösungswege zu erarbeiten.
- Situationen, in denen psychosoziale Beratung sinnvoll sein kann, sind etwa seelische Konflikte, die aus Abhängigkeitserkrankungen, altersbedingten Einschränkungen und/oder Behinderungen heraus entstehen. Ein weiteres Beratungsfeld für psychosoziale Beratung ist die Trauerarbeit nach dem Verlust von Angehörigen.
- Ergänzend bieten spezialisierte **psychosoziale Beratungsstellen** kompetente und empathische Beratung bei gravierenden Erkrankungen an, so etwa für Menschen, die an Krebs oder AIDS erkrankt sind. Psychosoziale Beratungsstellen sind unverzichtbare Bestandteile einer umfassenden Versorgung und werden von unterschiedlichen Trägern angeboten.
- Psychosoziale Beratung begleitet und unterstützt Patientinnen oder Patienten sowie deren Angehörige. Die Beratung erfolgt in Praxen oder Institutionen in Form von Einzel-, Paar-, Familien- oder Gruppenberatungen.

Psychosoziale Beratung

→ AIDS → Krebs → Depression → Pflegende Angehörige
→ Psychische Gesundheit → Krisendienste Bayern

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind Ihre behandelnde Ärztin oder Ihr behandelnder Arzt.

Bayerische Krebsgesellschaft e.V.

Blaues Kreuz in Deutschland e.V. (BKD)
Landesverband Bayern

Fachstellen für pflegende Angehörige

Koordinierungsstelle Psychotherapie

Krisendienste Bayern – Hilfe bei psychischen Krisen

Sozial-Fibel – Lexikon über soziale Hilfen, Leistungen und Rechte

Sozialpsychiatrische Dienste Bayern (SpDi)
Deutscher Caritasverband, Landesverband Bayern e.V.

Stiftung Deutsche Depressionshilfe

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerische Bezirke

Deutsche Gesellschaft für Soziale Psychiatrie e.V. (DGSP)

Deutsches Krebsforschungszentrum (dkfz)
Krebsinformationsdienst

Informationen über psychische Erkrankungen und Psychopharmaka

Stiftung Deutsche Krebshilfe

TrauerTelefon.de
Kontaktstelle Trauerbegleitung der Diözese Augsburg

Psychische Gesundheit

→ Psychosoziale Beratung → Depression → Krisendienste
Bayern → Trauer → Suizid und suizidales Verhalten

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Psychische Gesundheit** ist eine Grundvoraussetzung für Lebensqualität, Leistungsfähigkeit und soziale Teilhabe.
- Zahlreiche **Einflussfaktoren** wirken auf die psychische Gesundheit und die psychische Stabilität ein. Beispiele für diese Faktoren sind Belastungen im Beruf, schwerwiegende Lebensereignisse wie Trennungen oder der Verlust eines geliebten Menschen, körperliche Erkrankungen sowie individuelle Persönlichkeitsfaktoren, der soziale Status sowie die jeweilige Lebensführung.
- Die **Anzeichen für eine psychische Erkrankung** können vielfältig sein. Ärztinnen und Ärzte oder Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten unterstützen Sie beratend sowie diagnostisch dabei, alltägliche Verstimmungen von psychischen Erkrankungen zu unterscheiden. Nicht alle Persönlichkeits- und Verhaltensveränderungen beruhen auf therapiebedürftigen psychischen Erkrankungen wie Depressionen oder neurotischen Störungen. Wenn Sie jedoch Symptome bzw. Warnsignale bei sich oder einem Menschen in Ihrem Umfeld bemerken, ist es sinnvoll, sich ohne zu zögern helfen zu lassen.



Psychische Gesundheit

→ Psychosoziale Beratung → Depression → Krisendienste Bayern → Trauer → Suizid und suizidales Verhalten

- Einen **Selbsttest zur Einschätzung** Ihrer psychischen Stabilität bietet das Netz für psychische Gesundheit: www.psychenet.de/de/selbsttests.html
- Die ersten Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner bei Beeinträchtigungen der eigenen psychischen Gesundheit sind oft zunächst Vertrauenspersonen aus dem privaten Umfeld wie etwa Freunde und Angehörige. Wenden Sie sich jedoch ebenso vertrauensvoll an Ihre Hausärztin oder Ihren Hausarzt bzw. eine Psychotherapeutin oder einen Psychotherapeuten, wenn Sie selbst den Eindruck haben, behandlungsbedürftig erkrankt zu sein.
- **Bei der Behandlung** psychischer Störungen wurden große Fortschritte gemacht. Die häufigsten Behandlungsmethoden für psychische Gesundheitsstörungen basieren auf Medikamentengabe sowie Psychotherapie (Gesprächs- oder Verhaltenstherapien).

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind Ihr behandelnder Arzt oder Ihre behandelnde Ärztin. Hausärzte unterstützen Sie vor allem bei der Erstberatung sowie bei der Suche nach einer Therapeutin oder einem Therapeuten.

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Beratungsstelle Horizont – Hilfe bei Suizidgefahr

Deutsche Gesellschaft für Soziale Psychiatrie e.V. (DGSP)

Krisendienste Bayern – Hilfe bei psychischen Krisen

Seele Fon
Bundesverband der Angehörigen psychisch erkrankter Menschen e.V.
(Bank)

Stiftung Deutsche Depressionshilfe

TelefonSeelsorge®

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerischer Heilbäder-Verband e.V.

Blaues Kreuz in Deutschland e.V. (BKD)
Landesverband Bayern

Nummer gegen Kummer e.V.

Zuhör- und Informationstelefon von Studierenden für Studierende
Förderinitiative Nightlines Deutschland e.V.

Prothesen

→ Hilfsmittel – Medizinische Hilfsmittel und Pflegehilfsmittel



Qualität

→ Aufsicht über Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Qualität wird als **ein hochwertiger Standard oder eine Sicherheitsgarantie** definiert. Für alle Bereiche in unserem Gesundheits- und Pflegewesens bedeutet Qualitätssicherheit insbesondere auch **Patientensicherheit und Personalsicherheit**.
- Bei einer ärztlichen Versorgung, der häuslichen Pflege, einer therapeutischen Behandlung, einer Beratung in Gesundheitsfragen oder einer ärztlichen Untersuchung beginnt für Patientinnen und Patienten oder pflegebedürftige Menschen die **Qualität schon beim Erstkontakt**. Neben Einhaltung fachlicher Standards gehören Freundlichkeit, Pünktlichkeit oder Verlässlichkeit auch zur Qualität dazu.
- Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen sind **gesetzlich verpflichtet**, die Qualität ihrer Leistungen zu sichern und weiterzuentwickeln.
- Arztpraxen, Krankenhäuser, Pflegeeinrichtungen oder ambulante Pflegedienste haben **Ansprechpartner zum Thema Qualität**. Bei Fragen können Sie auf das **Qualitätsmanagement (QM)** oder die **QM-Beauftragten** zugehen und Ihr Anliegen besprechen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

In allen Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen gibt es Qualitätsbeauftragte oder ein Qualitätsmanagement. Diese stehen Ihnen bei Fragen zur Qualität als Ansprechpartner zur Verfügung.

Bayerische Krankenhausgesellschaft e.V.

Patienten-Infoline der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Gemeinsamer Bundesausschuss (G-BA)

Quarantäne

→ Gesundheitsamt → Corona

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Quarantäne und Isolierung dienen dazu, die **Verbreitung eines Krankheitserregers zu verhindern**, indem die Kontakte zu anderen Personen reduziert werden. Vor allem im Rahmen der Corona-Pandemie haben viele Menschen Erfahrungen mit Quarantäne und Isolierung gemacht.
- Während einer Quarantäne oder einer Isolierung sondert sich die betroffene Person für eine **zeitlich begrenzte Frist zu Hause ab**.
- **Isolierung** ist die Absonderung, die von einer Behörde bei einer **nachgewiesenen Infektion** angeordnet wird. Zum Beispiel für Personen mit bestätigter SARS-CoV-2-Infektion. Die Isolierung kann zu Hause erfolgen oder bei schwerem Krankheitsverlauf auch in einem Krankenhaus.
- **Quarantäne** ist die Absonderung wegen einer **möglichen Infektion**. Die Absonderung kann verpflichtend oder empfohlen sein. Zum Beispiel mussten während der Corona-Pandemie Menschen, bei denen der Verdacht auf eine Infektion mit dem Coronavirus SARS-CoV-2 bestand, in Quarantäne.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Wichtige Ansprechpartner bei Fragen zur Quarantäne sind der behandelnde Arzt oder die behandelnde Ärztin. Auch die örtlichen Gesundheitsämter beraten Sie gerne. Im BayernPortal (www.freistaat.bayern.de) sind die Adressen aller bayerischen Gesundheitsämter zu finden.

Ärzteverband Öffentlicher Gesundheitsdienst Bayern e.V. (ÖGD)

Bayerische Landesärztekammer (BLÄK)

Bayerisches Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit (LGL)

Patienten-Infoline der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB)

Quarantäne

→ Gesundheitsamt → Corona

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)

Robert Koch-Institut (RKI)



Rabattverträge

→ Arzneimittel → Apotheke

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Rabattverträge sollen helfen, Kosten im Gesundheitssystem zu senken.
- Hat Ihre Krankenkasse einen Rabattvertrag für ein bestimmtes Medikament mit einem Hersteller abgeschlossen, so ist Ihre Apotheke verpflichtet, Ihnen als Patientin bzw. Patient dieses Medikament auszuhandigen.
- Hintergrund für die Rabattverträge ist, dass für einen Arzneimittelwirkstoff meist verschiedene Hersteller zur Auswahl stehen und die Produkte unterschiedlich teuer sein können.
- Wenn Ihr Arzt bzw. Ihre Ärztin ein Rabattvertragsarzneimittel ausschließen möchten, kreuzen er bzw. sie auf dem Rezept das „**Aut-idem-Feld**“ an (aut idem = lat. oder das Gleiche). In diesem Fall darf das konkrete verordnete Arzneimittel nicht gegen ein gleichwertiges Medikament ausgetauscht werden.
- Ausnahmen von Rabattverträgen bestehen für einige Arzneimittel, die aus medizinischen Gründen grundsätzlich nicht durch ein wirkstoffgleiches Arzneimittel ersetzt werden dürfen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind Ihr behandelnder Arzt bzw. Ihre behandelnde Ärztin, Ihre Apotheke vor Ort oder Ihre Krankenversicherung.

Rehabilitation

→ Prävention → Kuren

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Rehabilitation** zählt zu den Maßnahmen der sogenannten Tertiärprävention und soll helfen, die Folgen von Krankheit, Unfall oder Alter so zu bewältigen, dass die Betroffenen im Alltag besser zurechtkommen. Das Wort Rehabilitation lässt sich mit „Wiederherstellung“ übersetzen.
- Insbesondere die **Medizinische Rehabilitation** soll den Gesundheitszustand der Patientin bzw. des Patienten erhalten oder wiederherstellen. Andere spezifische Rehabilitationsmaßnahmen fördern die Teilhabe am beruflichen und sozialen Leben.
- Anspruch auf Medizinische Rehabilitation haben Sie, wenn Ihr Arzt oder Ihre Ärztin die medizinische Notwendigkeit feststellt. Eine Rehabilitation kann ambulant, mobil, teilstationär oder vollstationär verlaufen. Sie können eine Reha auch als **Anschlussheilbehandlung** nach einem Krankenhausaufenthalt oder als **Heilverfahren** ohne vorherigen Krankenhausaufenthalt beantragen. Ihre Ärztin oder Ihr Arzt unterstützen Sie auch bei der Antragstellung. Im Krankenhaus helfen Ihnen der Sozialdienst oder Ihr behandelnder Arzt, eine medizinische Reha zu beantragen.
- Ihr Arzt muss die **Notwendigkeit der Reha** begründen. Wichtige Inhalte sind alle behandlungswürdigen Diagnosen, Reha-Ziele und besondere Behandlungsnotwendigkeit wie zum Beispiel ein bestimmtes Klima am Ort der Reha. Der Bericht muss dem Reha-Antrag beigelegt werden. Auch die Verbraucherzentralen oder Patientenberatungsstellen (z.B. UPD) bieten wichtige Tipps für die Antragstellung. Die Übernahme der Kosten müssen Sie auf jeden Fall vor der Behandlung beim Kostenträger beantragen.
- Für Rehabilitationsleistungen sind je nach Personengruppe und Anlass verschiedene Kostenträger zuständig, so etwa die Deutsche Rentenversicherung für Erwerbstätige und Arbeitssuchende, die Krankenversicherungen u.a. für Rentnerinnen und Rentner sowie nicht berufstätige Erwachsene und die Unfallversicherung bei Arbeits- oder Wegeunfällen oder Berufskrankheiten.

- Alle Leistungsträger sind verpflichtet, zusammenzuarbeiten und ihre Leistungen zu koordinieren. Haben Sie Ihren Antrag bei einem Leistungsträger gestellt, der nicht zuständig ist, leitet dieser die Unterlagen an den zuständigen Leistungsträger weiter und informiert Sie.
- In der Regel werden Rehabilitationsleistungen für die Dauer von drei Wochen erbracht. Die Dauer kann verkürzt oder verlängert werden.
- Seit der letzten Inanspruchnahme von Rehabilitationsleistungen müssen vier Jahre vergangen sein. Bestehen gesundheitliche Gründe, kann die Frist verkürzt werden.
- Wird ein Antrag auf eine Rehabilitation abgelehnt, haben Sie ein **Widerspruchsrecht**.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind Ihr behandelnder Arzt oder Ihre behandelnde Ärztin. Speziell in Krankenhäusern vermitteln die Sozialdienste sogenannte Anschlussrehabilitationen. Grundsätzlich stehen Ihnen alle Kostenträger beratend zur Seite.

Deutsche Rentenversicherung (DRV)
mit 16 regionalen Rentenversicherern

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Rechnungen

→ Patientenquittung → Krankenversicherung, gesetzliche
→ Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) → Zuzahlungen
→ Kostenerstattung → Abrechnung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Wenn Sie gesetzlich krankenversichert sind, wird die Rechnung des Arztes oder der Ärztin direkt an Ihre Krankenkasse versandt (nach dem **Sachleistungsprinzip**). Ausnahmen gelten bei Zuzahlungen oder individuellen Gesundheitsleistungen (**IGeL**).
- Wenn Sie privat krankenversichert sind, erhalten Sie eine Rechnung für die ärztlichen Leistungen und müssen diese nach eigener Prüfung zahlen (**Kostenerstattungsprinzip**).
- Wer gesetzlich krankenversichert ist, kann sich auf Wunsch eine **Patientenquittung** mit Kosten- und Leistungsinformationen von Arzt oder Ärztin ausstellen lassen. Alternativ übermittelt Ihnen nach Antragstellung die Krankenkasse diese Informationen.
- Auch für ambulante oder stationäre pflegerische Leistungen werden Rechnungen gestellt.
- Wichtig ist, dass Sie jede **Rechnung überprüfen**, die Sie für eine medizinische oder pflegerische Leistung erhalten. Bei Unklarheiten ist es sinnvoll, auf den Aussteller der Rechnung zuzugehen. Dies können die Ärztin oder der Arzt, die Rechnungsabteilung eines Krankenhauses, der ambulante Pflegedienst oder die Pflegeheimleitung sein.
- Generell bieten bei ambulanten ärztlichen Leistungen auch die **Ärztekammern** (Bayerische Landesärztekammer und Bayerische Landeszahnärztekammer) Beratung an. Rechnungen von stationären ärztlichen Leistungen in Krankenhäusern werden vom Medizinischen Dienst im Auftrag der Krankenkassen geprüft.
- Im Bereich der Pflege ist die Prüfung von Abrechnungen verpflichtender Bestandteil der jährlichen Pflege-Qualitätsprüfungen des Medizinischen Dienstes bei ambulanten Pflegediensten. Bei Abrechnungsfälligkeiten erhält die Pflegekasse einen Prüfbericht und entscheidet über das weitere Vorgehen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind Ihr behandelnder Arzt bzw. Ihre behandelnde Ärztin und Ihre Krankenversicherung.

Bayerische Landesärztekammer (BLÄK)

Bayerische Landeszahnärztekammer (BLZK)

Medizinischer Dienst Bayern (MD Bayern)

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerische Zentralstelle zur Bekämpfung von Betrug und Korruption im Gesundheitswesen (ZKG)

Rechtsaufsicht

→ Aufsicht über Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen

→ Aufsicht über Krankenversicherungen

Rechtsberatung

→ Patientenberatung → Behandlungsfehler → Pflegefehler
 → Beweislastverteilung im Arzthaftungsprozess
 → Beschwerden über Kliniken → Schlichtungsstellen

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Eine verbindliche **Rechtsberatung** kann insbesondere durch **Rechtsanwältinnen oder Rechtsanwälte** erfolgen. Die Beratung ist kostenpflichtig, wobei Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte Ausnahmen zulassen können. **Finanziell Bedürftige** können beim Amtsgericht des Wohnorts Beratungshilfe beantragen.
- Verbindliche Rechtsberatung erhalten Sie auch bei **Verbraucherverbänden** wie der Verbraucherzentrale Bayern e.V. und der Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD). **Interessenvereinigungen** wie der Sozialverband VdK Bayern e.V. (VdK), die Deutsche Stiftung Patientenschutz und die Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebetroffene Menschen e.V. (BIVA-Pflegeschutzbund) beraten vor allem ihre Mitglieder rechtlich verbindlich. Die jeweiligen Stellen informieren Sie über den Beratungsumfang und die Kosten.
- Für eine unverbindliche und grob orientierende Rechtsberatung bieten sich kostenlose oder kostengünstige Varianten an. In vielen Fällen sind die telefonisch oder online angebotenen Kurzgespräche mit Rechtsanwältinnen oder Rechtsanwälten eine hilfreiche Alternative.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Amtsgerichte Bayern

Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebetroffene Menschen e.V. (BIVA-Pflegeschutzbund)

Bundesrechtsanwaltskammer – Anwaltsuche

Deutsche Stiftung Patientenschutz

Sozialverband VdK Bayern e.V. (VdK)

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Rente für pflegende Angehörige

→ Fachstellen für pflegende Angehörige → Pflegestützpunkte
→ Pflegende Angehörige → Pflegeberatung → Pflegegrad

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Grundsätzlich kann jede ehrenamtlich pflegende Person unter bestimmten Bedingungen **Rentenanwartschaften** erwerben.
- Wenn Sie Ihre Angehörige oder Ihren Angehörigen mindestens 10 Stunden pro Woche ehrenamtlich in dessen häuslicher Umgebung pflegen, haben Sie Anspruch auf Rentenbeitragszahlungen der Pflegekasse.
- Die Höhe der Beitragszahlungen hängt vom Pflegegrad der oder des Pflegebedürftigen und den in Anspruch genommenen Leistungen ab.
- Ein gesonderter Antrag ist für die Rentenbeiträge nicht nötig, allerdings sollten die oder der Pflegebedürftige direkt nach Eintritt des Pflegefalls Antrag auf Pflegeleistungen stellen. Die Pflegekasse ist verpflichtet, die Voraussetzungen für die Rentenversicherung zu prüfen.
- Frühzeitige Beratung, welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen, damit die Pflegekasse Beiträge an die Rentenversicherung entrichtet, ist sinnvoll. Die Pflegekasse übernimmt die Rentenbeiträge nicht rückwirkend.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind Ihr behandelnder Arzt bzw. Ihre behandelnde Ärztin, Ihre Apotheke vor Ort oder Ihre Krankenversicherung.

Deutsche Rentenversicherung (DRV)
mit 16 regionalen Rentenversicherern

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Sozialverband VdK Bayern e.V. (VdK)

S

Sachleistung

→ Kostenerstattung → Patientenquittung
→ Abrechnung → Rechnungen

Schiedsstellen

→ Schlichtungsstellen → Mediation



Schlichtungsstellen

→ Mediation → Rechtsberatung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Schlichtungsstellen** helfen, Streitigkeiten außergerichtlich zu lösen, Einigungen zu erreichen und Gerichtsprozesse zu vermeiden. **Schlichtungsstellen** werden mitunter auch als Schiedsstellen oder **Ombudsstellen** bezeichnet. Der Begriff „Ombud“ stammt aus dem Altnordischen und bedeutet etwa „Vollmacht“ oder „Auftrag“.
- Die Ombudsfrau bzw. der Ombudsmann werden als **unparteiische dritte Person** bestellt. Sie soll dabei unterstützen, eine für alle Beteiligten akzeptable Einigung zu finden. Die Ombudsperson fungiert als Brückenbauer zwischen den Konfliktparteien.
- Auch im **Gesundheits- und Pflegebereich** kann das Angebot von Schlichtungs- und Ombudsstellen in Anspruch genommen werden. Beispielsweise verfügen der Medizinische Dienst Bayern (MD Bayern) oder die Privaten Kranken- und Pflegeversicherungen über Ombudsstellen sowie die Bayerische Landesärztekammer (BLZK) über eine Schlichtungsstelle. Die Kreisverbände der Bayerischen Landesärztekammer (BLÄK) und die bayerische Psychotherapeutenkammer bieten Vermittlungsverfahren an.
- Bei der Bayerischen Landesärztekammer (BLÄK) ist die **Gutachterstelle für Arzthaftungsfragen** angesiedelt. Patientinnen und Patienten, die der Meinung sind, durch einen Diagnosefehler, einen Behandlungsfehler oder durch unzureichende Aufklärung einen Gesundheitsschaden erlitten zu haben, können sich an diese Stelle wenden. Die Gutachterstelle äußert sich gutachterlich; unterbreitet aber keinen Schlichtungsvorschlag.

Schlichtungsstellen

→ Mediation → Rechtsberatung

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Beim **Bundesamt für Justiz** finden Sie eine Liste der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland (www.bundesjustizamt.de/verbraucherstreitbeilegung).

Bayerische Landeszahnärztekammer (BLZK)
Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung
Gutachterstelle für Arzthaftungsfragen
Ombudsmann der Privaten Kranken- und Pflegeversicherung
Psychotherapeutenkammer Bayern (PTK Bayern)
Unabhängige Ombudsperson des Medizinischen Dienstes Bayern
Versicherungsombudsmann e.V.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerisches Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz (StMUV)
Büro der Kinderbeauftragten der Landeshauptstadt München
Bundesamt für Justiz
Ombudsstelle für die Kinder- und Jugendhilfe in Bayern
UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)
Verband der Privaten Krankenversicherung e.V.

Schulungen

→ Patientenschulungen → Krankheit
→ Rehabilitation → Pflege

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Schulungen** für Patienten sind **Fortbildungsprogramme** für Patienten, die oft in Form von Kursen angeboten werden. Ziel ist es, Menschen mit v.a. chronischen Erkrankungen dabei zu unterstützen, ihre Erkrankung zu bewältigen und das Leben mit der Erkrankung bestmöglich zu gestalten. Im Mittelpunkt steht die Motivation zu einem bewussteren Lebensstil, der helfen kann, eine Verschlechterung des Gesundheitszustandes zu verhindern.
- Eine Patientenschulung kann sich positiv auf Ihre Haltung zur eigenen Erkrankung auswirken. Sie werden zu Expertinnen und Experten für Ihre eigene Gesundheit und finden Antworten auf persönliche Fragen zu Ihrer Erkrankung.
- Auch im Bereich der Pflege gibt es Schulungen. Als pflegender Angehöriger oder ehrenamtlich pflegende Person können Sie kostenlos die Grundlagen der Pflege erlernen und praktische Anleitungen und Tipps für den Pflegealltag sowie hilfreiches Wissen erhalten. Beratung erhalten Sie bei der Pflegeversicherung, aber auch Pflegestützpunkten, der Fachstelle für Demenz und Pflege oder Fachstellen für pflegende Angehörige.

Schulungen

→ Patientenschulungen → Krankheit
→ Rehabilitation → Pflege

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Wichtige Ansprechpartner sind der behandelnde Arzt bzw. die behandelnde Ärztin. Daneben beraten die Kranken- und Pflegeversicherungen. Auch medizinische Fachgesellschaften oder die Selbsthilfe können unterstützen.

Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Fachstellen für pflegende Angehörige

GKV-Spitzenverband

Initiative für Selbstmanagement und aktives Leben (INSEA)

Patientenuniversität an der Medizinischen Hochschule Hannover

Pflegestützpunkte in Bayern

Zentrum Patientenschulung und Gesundheitsförderung e.V. (ZePG)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Deutsche Gesellschaft für Rheumatologie e.V.

LAG SELBSTHILFE Bayern e.V.

Selbsthilfekoordination Bayern (SeKo)

Schwangerschaft

→ Kinderwunsch → Hebammen und Entbindungspfleger
→ Diabetes

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Eine Schwangerschaft ist für die meisten Frauen eine freudige Nachricht. Vielfach entstehen aber auch Fragen und mitunter auch Sorgen.
- Neben Frauenärztinnen und Frauenärzten gibt es in Bayern vielfältige Anlaufstellen für schwangere Frauen. Diese bieten zum Teil auch außerhalb der normalen Dienstzeiten und in Notsituationen Beratungsangebote an. Auch Paare können sich beraten lassen.
- Schwangerschaftsberatungsstellen beraten die Frauen vor, während und nach einer Schwangerschaft. Die Beratungen erfolgen aufgrund des eigenen Bedarfes der Frauen. Sie werden in der Regel freiwillig und selbstbestimmt in Anspruch genommen.
- Schwangerschaftsabbrüche sind in Deutschland nur im Rahmen bestimmter gesetzlicher Regelungen möglich. Wenn ein Beratungsschein vorzuweisen ist, ist dieser bei einer staatlich anerkannten Beratungsstelle erhältlich.
- Ein gesunder Lebensstil der schwangeren Frau fördert auch die Gesundheit des Babys und ermöglicht ihm einen guten Start in das Leben. Nikotin und Alkohol sollten während der Schwangerschaft vollständig tabu sein.
- Informationen zu vielen rechtlichen und finanziellen Fragen finden Sie insbesondere im Familienportal des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ).

Schwangerschaft

→ Kinderwunsch → Hebammen und Entbindungspfleger
→ Diabetes

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner ist der behandelnde Frauenarzt oder die behandelnde Frauenärztin. Informationen bieten aber auch staatlich anerkannte Beratungsstellen oder die Seite www.schwanger-in-bayern.de.

Bayerisches Zentrum für Prävention und Gesundheitsförderung im Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit (ZPG)

Deutsche Gesellschaft für Gynäkologie und Geburtshilfe e.V. (DGGG)

PRO FAMILIA
BUNDESVERBAND

Schwanger in Bayern



Schwerbehinderung

→ Behinderung → Menschen mit Behinderung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Im Unterschied zu einer akuten Erkrankung oder Unfallschädigung mit zeitlich überschaubarer Heilungsdauer ist eine Behinderung eine **Beeinträchtigung der Teilhabe am gesellschaftlichen Leben** für mehr als sechs Monate und in vielen Fällen lebenslang. Als schwerbehindert gelten Menschen, denen ein **Grad der Behinderung (GdB)** von 50 oder mehr amtlich zuerkannt wurde.
- Zur Beantragung eines Schwerbehindertenausweises informiert Sie das **Zentrum Bayern Familie und Soziales (ZBFS)**. Die Antragsformulare können online ausgefüllt oder zum Ausfüllen ausgedruckt werden. Wichtig ist, für jede im Antrag benannte Einschränkung einen ärztlichen Befund beizulegen. Unterstützung zum Ausfüllen der Anträge erhalten Sie beispielsweise bei Sozialverbänden oder in den Regionalstellen des ZBFS (Versorgungsämter).
- Niedergelassene Ärztinnen und Ärzte sind dazu verpflichtet, ihren Patientinnen und Patienten Kopien ihrer Akten und Befunde zur Verfügung zu stellen. Sind nicht alle Befunde verfügbar, müssen Sie Ihre Ärztinnen bzw. Ärzte benennen und von ihrer Schweigepflicht entbinden. Die Mitarbeitenden am ZBFS werden die Befunde in diesen Fällen anfordern.
- Wenn Sie der Meinung sind, dass Ihr Grad der Behinderung zu niedrig eingestuft wurde oder Ihnen ein Merkzeichen (MZ) hätte zuerkannt werden müssen, legen Sie bitte binnen eines Monats nach Erhalt Ihres Bescheides Widerspruch bei Ihrer Regionalstelle des ZBFS ein.
- Wenn Ihre Erkrankung fortschreitet bzw. Sie eine Zunahme Ihrer Beeinträchtigungen bemerken, stellen Sie bitte einen Neufeststellungs- oder Änderungsantrag. Umgangssprachlich ist vom „Verschlimmerungsantrag“ oder „Verschlechterungsantrag“ die Rede. Hintergrund ist, dass der Antrag gestellt wird, wenn eine Behinderung „schlimmer geworden“ ist, oder eine neue Einschränkung hinzugekommen ist. Grundsätzlich gibt es keine Frist. Sie können also jederzeit einen Neufeststellungsantrag stellen.

Schwerbehinderung

→ Behinderung → Menschen mit Behinderung

- Je nach Grad der Behinderung und Merkzeichen gewährt der Gesetzgeber finanzielle und steuerliche Vorteile, die behinderungsbedingte Benachteiligungen und Zusatzbelastungen ausgleichen sollen.
- Menschen mit Behinderung haben grundsätzlich das Recht auf umfangreiche medizinische Versorgung. Der Anspruch auf spezielle Gesundheitsleistungen, wie zum Beispiel die Leistungen der Früherkennung oder der Rehabilitation, zählt dazu.
- Der GdB erlaubt keine Rückschlüsse in Bezug auf die berufliche Leistungsfähigkeit oder eine eventuell vorliegende Pflegebedürftigkeit. Der GdB hat somit keinen Einfluss auf andere Verfahrensabläufe, wie die Anerkennung einer Erwerbsminderungsrente oder die Eingruppierung in die Pflegeversicherung.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind die behandelnde Ärztin oder der behandelnde Arzt. Vor Ort beraten kommunale Behindertenbeauftragten. Auf Landesebene ist das Bayerische Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales ein wichtiger Ansprechpartner in Bayern.

Bayerisches Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales (StMAS)

Der Behindertenbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung

Zentrum Bayern Familie und Soziales (ZBFS)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Sozialverband VdK Bayern e.V. (VdK)

Seelsorge

→ Krisendienste Bayern → Trauer
→ Suizid und suizidales Verhalten

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Jeder Mensch kann in seinem Leben in seelische Krisen geraten. Für die Bewältigung von Krisensituationen und schwierigen Lebenslagen bietet die **Seelsorge** Hilfe und Rat. Die Anforderungen an eine **Seelsorgerin oder einen Seelsorger** reichen vom Zuhören bis hin zur Bearbeitung komplexer Fragestellungen und Lebenskrisen. Dabei orientiert sich der Seelsorger ausschließlich an den Fragen und Bedürfnissen der Betreuten oder des Betreuten.
- Seelsorge möchte Menschen in Lebenskrisen begleiten und unterstützen. Ausgebildete Seelsorger und Seelsorgerinnen, die der Schweigepflicht unterliegen, leisten diesen verantwortungsvollen Dienst am Mitmenschen.
- Bitte zögern Sie nicht, sich in belasteten Situationen an die **Krisen-Kontaktstellen** zu wenden oder bei **Krisen-Telefondiensten** anzurufen. Ihre Beratung kann auf Wunsch gerne anonym erfolgen.
- Die vielfältigen seelsorgerischen Beratungsangebote für Menschen in psychischen Belastungssituationen sind kostenlos und persönlich, telefonisch sowie online per E-Mail oder im Chat möglich. Meist stehen die Kontaktstellen 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung.
- Grundsätzlich gilt, dass Seelsorge für jeden da ist: für die Betroffenen selbst sowie für Verwandte, Freunde oder Kollegen. Auch Fachkräfte wie Ärztinnen und Ärzte, Therapeuten oder pflegende Mitarbeiter in Kliniken werden ausdrücklich gebeten, sich im Bedarfsfall an die telefonischen Krisendienste zu wenden.

Seelsorge

→ Krisendienste Bayern → Trauer
→ Suizid und suizidales Verhalten

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Krisendienste Bayern – Hilfe bei psychischen Krisen

Nummer gegen Kummer e.V.

Stiftung Deutsche Depressionshilfe

TelefonSeelsorge®

[U25] Deutschland
Helpmail [U25] – Online-Suizidprävention

Zuhör- und Informationstelefon von Studierenden für Studierende
Förderinitiative Nightlines Deutschland e.V.



→ Krankheit → Pflegende Angehörige

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Das Wesen der **Selbsthilfe** liegt in der wechselseitigen Hilfe von Menschen oder Gruppen auf der Basis gleicher Betroffenheit. Selbsthilfe bedeutet auch, eigene Probleme und deren Lösung selbst in die Hand zu nehmen und im Rahmen der eigenen Möglichkeiten aktiv zu werden. Gemeinsame verbindende Themen sind etwa gleiche Krankheiten oder Behinderungen, seelische Konfliktsituationen oder Suchtthemen. Auch Angehörige von Betroffenen organisieren sich in Selbsthilfegruppen.
- **Selbsthilfegruppen** treffen sich freiwillig, ehrenamtlich, selbstorganisiert und regelmäßig. Sie verstehen sich auch als Foren, in denen sich Betroffene das Wissen aneignen, das sie brauchen, um ihre Erkrankung besser bewältigen zu können.
- Die meisten Selbsthilfegruppen sind offene Gruppen. Neue Mitglieder können in der Regel jederzeit und ohne weitere Vorbedingungen beitreten; auf Wunsch auch anonym.
- Die Mitglieder sind gehalten, aktiv am Gruppenprozess mitzuarbeiten. Die Gruppen können nur funktionieren, wenn es zu einem Geben und Nehmen kommt. Sie sind auf das aktive Mithin der Ratsuchenden angewiesen. **Selbsthilfegruppen** können in Bayern bei verschiedenen Stellen (z.B. staatlich, kommunal, Versicherungen oder Sponsoren) **Förderung** beantragen.

Selbsthilfe

→ Krankheit → Pflegende Angehörige

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner für die Suche nach einer Selbsthilfegruppe oder der Gründung einer eigenen Selbsthilfegruppe sind die SeKo Bayern und die LAG Selbsthilfe Bayern. Auch Ärztinnen und Ärzte informieren über lokale Möglichkeiten der Selbsthilfe.

LAG SELBSTHILFE Bayern e.V.

Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen (NAKOS)

Selbsthilfekoordination Bayern (SeKo)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Selbsthilfegemeinschaft Medizingeschädigter
– Patient im Mittelpunkt – e.V.



Seltene Erkrankungen (Orphan diseases)

→ Krankheit → Beratungsangebote zu ausgewählten Krankheiten → Selbsthilfe

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- In der Europäischen Union (EU) gilt eine Erkrankung definitionsgemäß als selten, wenn nicht mehr als **5 von 10.000 Menschen in der gesamten EU** davon betroffen sind. Bis heute wurden mehr als 6.000 seltene Erkrankungen beschrieben und in der Online-Datenbank Orphanet (www.orpha.net) gelistet.
- Das teilweise höchst seltene Auftreten der einzelnen Erkrankungen – die sogenannte Prävalenz – erschwert die Erforschung dieser Erkrankungen sowie die medizinische Versorgung der erkrankten Patientinnen und Patienten. Diagnose und Therapie stellen oftmals besondere Herausforderungen an die Ärztinnen und Ärzte, an die Betroffenen selbst, an deren Angehörige sowie an das gesamte medizinische, therapeutische und pflegerische Personal.
- Bei der **Allianz Chronischer Seltener Erkrankungen (ACHSE)** gibt es Lotsen, die ratsuchenden Medizinerinnen und Medizinerinnen sowie Therapeuten bei der Suche nach Experten, qualitätsgesicherten Informationen oder spezifischen Forschungsaktivitäten helfen und unterstützen. Dies kommt am Ende vor allem den Patientinnen und Patienten zugute.
- In Bayern wurden an allen Universitätsklinika **Zentren für Seltene Erkrankungen (ZSE)** eingerichtet, aus denen sich wiederum die **Bayerische Arbeitsgemeinschaft seltene Erkrankungen (BASE)** zusammensetzt. Mit dem BASE-Netz Portal, einem Online-Portal zur bayernweiten IT-medizinischen Vernetzung speziell für seltene Erkrankungen, soll Patientinnen und Patienten die gesamte Expertise in Bayern zugänglich gemacht werden.

Seltene Erkrankungen (Orphan diseases)

→ Krankheit → Beratungsangebote zu ausgewählten Krankheiten → Selbsthilfe

- Besonders widmet sich auch die Hochschule Hof der Erforschung Seltener Erkrankungen. Das Einzigartige in Hof ist dabei die **bürgerwissenschaftliche Herangehensweise**. Bürgerinnen und Bürger werden selbst zu Forschenden, indem sie ihr Erfahrungswissen und ihre Erlebnisse einbringen. Wer selbst an einer Seltenen Erkrankung leidet oder sich generell für die Thematik interessiert, kann sich aktiv beteiligen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind der behandelnde Arzt bzw. die behandelnde Ärztin.

Allianz Chronischer Seltener Erkrankungen (ACHSE) e.V.

BASE-Netz
Bayerischer Arbeitskreis für Seltene Erkrankungen

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

LAG SELBSTHILFE Bayern e.V.

Nationales Aktionsbündnis für Menschen mit Seltene Erkrankungen (NAMSE)

Orphanet – Das Portal für seltene Krankheiten und Orphan Drugs

Selbsthilfekoordination Bayern (SeKo)

SelEe – Seltene Erkrankungen bürgerwissenschaftlich erforschen!

Versorgungsatlas für Menschen mit Seltene Erkrankungen (SEATLAS)

Zentrales Informationsportal über seltene Erkrankungen (ZIPSE)

Hier finden Sie weitere Informationen:

EURORDIS-Rare Diseases Europe (Brussels Office)

Gelbe Liste Online

Zentrum für Seltene Erkrankungen

Zentrum für unerkannte und seltene Erkrankungen



Seniorinnen und Senioren

→ Geriatrie

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Seniorinnen und Senioren** sind lebensältere Menschen. Höheres Lebensalter kann nicht automatisch mit Krankheit und Pflege gleichgesetzt werden.
- In der Medizin gibt es Fachbereiche, die sich speziell mit den Bedürfnissen älterer Menschen auseinandersetzen. Dieser Fachbereich der Altersmedizin, der sogenannten Geriatrie, gewinnt in unserem Gesundheitswesen zunehmend an Bedeutung.
- Viele Hausärzte und Hausärztinnen verfügen über die Zusatzbezeichnung „**Geriatrie**“ und auch Apothekerinnen und Apotheker haben oftmals eine Weiterbildung in „**Geriatrischer Pharmazie**“. Ebenso haben Akutkliniken und Krankenhäuser häufig Geriatrie-Abteilungen oder bieten geriatrische Rehabilitation an.
- Auf kommunaler Ebene gibt es regelmäßig Seniorenfachstellen, die Unterstützung in unterschiedlichen Lebenssituationen bieten.
- Die Landkreise und kreisfreien Städte sind gesetzlich verpflichtet, **integrative regionale seniorenpolitische Gesamtkonzepte** zu entwickeln. Konzepte zum Thema „Wohnen im Alter“ (z.B. Seniorenhausgemeinschaften, generationenübergreifende Wohnformen und sonstige innovative ambulante Konzepte für ein selbstbestimmtes Leben im Alter) werden beispielsweise staatlich gefördert.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Landratsämter und Rathäuser beraten bei der Suche nach geeigneten Seniorenfachstellen oder sonstigen geeigneten Ansprechpartnern.

Bayerisches Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales (StMAS)

LandesSeniorenVertretung Bayern e.V. (LSVB)

Seniorenakademie Bayern

Hier finden Sie weitere Informationen:

Deutsche Gesellschaft für Geriatrie e.V. (DGG)



Sozialleistungen

→ Hilfe zur Pflege → Sozialrecht

→ Leistungen der Sozialversicherung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Sozialleistungen ist der Oberbegriff** für alle Geldleistungen, Sachleistungen oder Dienstleistungen, die Menschen überwiegend vom Staat erhalten. Beispiele sind das Krankengeld, Sozialhilfe, Rente oder Rehabilitationsmaßnahmen.
- Sozialleistungen werden überwiegend dadurch finanziert, dass Versicherte und Arbeitgeber Beiträge in die jeweiligen Versicherungen einzahlen.
- Menschen, die in eine Notsituation kommen, können Sozialleistungen beantragen. Sozialleistungen sollen für **mehr soziale Gerechtigkeit und Absicherung** sorgen.
- Jeder Sozialleistungsträger ist gesetzlich verpflichtet, Ihnen als Ratsuchenden allgemeine Auskünfte zu geben, Anträge anzunehmen und diese gegebenenfalls weiterzuleiten.
- Patienten in Krankenhäuser können sich von den dortigen Sozialdiensten beraten lassen. In Einzelfällen und abhängig von der Erkrankung können Selbsthilfegruppen oder Fachgesellschaften über **Sonderunterstützungsmöglichkeiten** beraten. Für Krebspatientinnen und -patienten kommt beispielsweise der Härtefonds der Deutschen Krebshilfe in Frage.
- Pflegebedürftige haben unter bestimmten Voraussetzungen Anspruch auf „Hilfe zur Pflege“. Wenn nicht genügend eigene finanzielle Mittel vorhanden sind und die Angehörigen nicht zur Beteiligung an den Pflegekosten herangezogen werden können, übernimmt der Sozialhilfeträger die Kosten. In Bayern sind die Bezirke Ansprechpartner zum Thema „Hilfe zur Pflege“. Die dortigen Servicestellen beraten gerne.
- Wer **Beratungsstellen** aufsucht, sollte keine Angst oder Scham haben. Wem Sozialleistungen zustehen, sollte diese in Anspruch nehmen, um seinen Weg zurück in den Alltag zu erleichtern.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Generell sind in Bayern die sieben Bezirke überörtliche Träger der Sozialhilfe. Wichtige Ansprechpartner für Sozialleistungen sind die örtlichen Sozialämter oder das Zentrum Bayern Familie und Soziales (ZBFS) mit seinen Regionalstellen. Auch Kranken- und Pflegeversicherung, Rentenversicherung und Arbeitsagenturen beraten Sie gerne.

Bayerisches Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales (StMAS)

Gesundheitsladen München e.V.
Informations- und Kommunikationszentrum

Sozialverband VdK Bayern e.V. (VdK)

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

Zentrum Bayern Familie und Soziales (ZBFS)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Deutsche Interessengemeinschaft für Verkehrsunfallopfer e.V. (DIVO)

LAG SELBSTHILFE Bayern e.V.

Selbsthilfekoordination Bayern (SeKo)

Stiftung Deutsche Krebshilfe

Sozialrecht

→ Sozialleistungen → Leistungen der Sozialversicherung
→ Rechtsberatung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Die Bundesrepublik Deutschland gilt als **Sozialstaat**, der durch seine **Sozialgesetzgebung** gewährleistet, dass Menschen, die in Notlagen geraten, nicht durch das soziale Netz fallen. Das Sozialrecht dient also vorrangig der Verwirklichung sozialer Gerechtigkeit und sozialer Sicherheit.
- Die 12 Bücher des Sozialgesetzbuches decken die unterschiedlichen Bereiche des Sozialrechts ab. Im Einzelnen beinhalten die Sozialgesetzbücher Vorschriften für die Sozialversicherung und die Sozialversorgung, für die Kinder- und Jugendhilfe sowie für die Sozialhilfe.
- Sozialrechtliche Gesetze gewähren Ihnen als Bürgerinnen und Bürger Ansprüche gegenüber bestimmten Sozialleistungsträgern. Ein wichtiges Kriterium für diese Berechtigung dieser Ansprüche sind vorher geleistete Beiträge zur Sozialversicherung in Form Ihrer Kranken-, Arbeitslosen-, Renten- oder Pflegeversicherung.
- Die Umsetzung der Sozialgesetze unterliegen einer eigenen **Gerichtsbarkheit, den Sozialgerichten**. Die Sozialgerichte befassen sich unter anderem mit öffentlich-rechtlichen Streitigkeiten auf den Gebieten der Sozialversicherung, der Arbeitslosenversicherung, der Sozialhilfe oder des Arbeitslosengeldes.
- Im Sozialrecht gilt das Recht, **Widerspruch** einlegen zu können. Dabei prüft die Behörde zunächst selbst, ob eine Entscheidung zutreffend war oder nicht. Gegen den negativen Entscheid können Bürgerinnen und Bürger Klage beim Sozialgericht erheben. Das Verfahren vor einem Sozialgericht ist für die Klägerin bzw. Kläger kostenfrei. Das gilt auch, wenn sie oder er das Verfahren verlieren.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Sozialverband VdK Bayern e.V. (VdK)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Gesundheitsladen München e.V.
Informations- und Kommunikationszentrum

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)



„Suche nach ...“

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Patientinnen und Patienten sowie Pflegebedürftige und deren Angehörige sehen sich einer auf den ersten Blick oft undurchdringlichen Menge an **Informationen, Vorgaben, Anlaufstellen und Antragsituationen** gegenüber. Häufig sind sie auf der „Suche nach ...“ – etwa einem geeigneten Facharzt, Zahnärzten, Krankenhäusern, Pflegeinstitutionen oder Ansprechpartnern für das Gesundheits- und Pflegemanagement. Die Suche nach den richtigen Anlaufstellen für Informationen bzw. qualifizierte Beratung ist nicht immer einfach.
- Ihre vorrangigen Ansprechpartnerinnen bzw. Ansprechpartner sind Ihre Hausärztinnen und Hausärzte. Die Medizinerinnen und Mediziner sind mit den lokalen Gegebenheiten sehr gut vertraut und können Sie bei der **Suche bestmöglich unterstützen**. Außerdem kennen sie Sie am besten und haben meist ein vertrauensvolles Verhältnis zu ihren Patientinnen und Patienten.
- Auch Ihre Apotheke bietet umfangreiche Gesundheitsberatungen an und kennt Anlaufstellen und Ansprechpartner oft persönlich.
- Die Kranken- und Pflegeversicherungen leisten wertvolle weiterführende Beratung und Unterstützung.
- Pflegestützpunkte oder Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA) sind Ihre Ansprechpartner, wenn es um individuelle Beratung und Information zum Thema Pflege geht.
- Allgemeine Seniorenberatung bieten oftmals auch die Landkreise und kreisfreien Städte.
- Das Internet kann persönliche Beratung nicht ersetzen; bietet aber durch seine Online-Suchfunktionen einen guten ersten Überblick. Die Webseiten der Anbieter sind oft sehr informativ und übersichtlich. Seien Sie jedoch wie immer bei Online-Recherchen kritisch hinsichtlich der Neutralität von Informationen – gerade im Bereich der Gesundheit.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Bayerische Landesärztekammer (BLÄK)

Deutsches Krankenhaus Verzeichnis (DKV)

Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Fachstellen für pflegende Angehörige

Patienten-Infoline der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB)

Patienten- und Pflegebeauftragter der Bayerischen Staatsregierung (PPB)

Pflegestützpunkte in Bayern

Terminservicestelle

Weisse Liste gGmbH

Ihr Wegweiser im Gesundheitswesen



Sucht

→ Psychosoziale Beratung → Krisendienste Bayern
→ Psychische Gesundheit → Prävention → Selbsthilfe

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Suchterkrankungen** zählen mit mehr als 3 Millionen Betroffenen in Deutschland zu den häufigsten psychischen Störungen in der Bevölkerung. Die meisten Abhängigkeitserkrankungen beziehen sich auf Alkohol, Drogen sowie auf Schmerzmedikamente und Psychopharmaka. Zudem werden verschiedene Verhaltenssüchte wie beispielsweise Essstörungen oder die Spielsucht als therapiebedürftige Krankheiten anerkannt. Wie die Abhängigkeiten von Substanzen rufen sie einen **Verlust des eigenen Willens und der Selbstkontrolle hervor**.
- Suchtkranke und suchtgefährdete Menschen sowie deren Angehörige erhalten bei den **Psychosozialen Beratungs- und Behandlungsstellen** für Suchtgefährdete und Suchtkranke (PSB) Rat und Hilfe. Die PSB bieten zudem Hilfestellung bei der Klärung der Kostenübernahme für Behandlungen oder Rehabilitationen an.
- Grundsätzlich nehmen die PSB vor allem die Aufgabe der ambulanten Beratung und Betreuung wahr. Im Vordergrund der Maßnahmen gegen Substanzabhängigkeiten steht in aller Regel eine ärztlich betreute Entgiftung. Im Anschluss werden die Motivation und die Fähigkeit der oder des Betroffenen zur dauerhaften Abstinenz in einer ambulanten oder stationären Entwöhnungstherapie gefestigt. Schließlich empfehlen viele Therapeuten begleitend den Besuch von Selbsthilfegruppen.
- In Bayern sind die **Bezirke** für die Gewährleistung ambulanter und stationärer Suchtkrankenhilfe zuständig.
- Die Kosten ambulanter und stationärer Leistungen für suchtkranke und suchtgefährdete Personen können teilweise von der gesetzlichen Krankenversicherung, Rentenversicherung und der Sozialhilfe übernommen werden.
- Mit der Hilfe für suchtkranke Menschen befassen sich neben den Verbänden der Freien Wohlfahrtspflege private Organisationen und Selbsthilfe-Gemeinschaften.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Wichtige Ansprechpartner zum Thema Suchterkrankungen sind die behandelnden Hausärztinnen und Hausärzte. Diese stellen auch oft die erste Diagnose.

Aktion Jugendschutz
Landesarbeitsstelle Bayern e.V.

Bayerische Akademie für Sucht- und Gesundheitsfragen

Bayerisches Zentrum für Prävention und Gesundheitsförderung im
Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit (ZPG)

Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)

Deutsche Hauptstelle für Suchtfragen e.V. (DHS)

Freie Wohlfahrtspflege
Landesarbeitsgemeinschaft Bayern

Gesundheitsämter Bayern

Koordinierungsstelle der bayerischen Suchthilfe (KBS)

Landesstelle Glücksspielsucht in Bayern (LSGB)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Gesundheitsladen München e.V.
Informations- und Kommunikationszentrum

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

Suizid und suizidales Verhalten

→ Seelsorge → Krisendienste Bayern → Trauer
→ Psychische Gesundheit)

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Beim **Suizid** nimmt sich eine Person gezielt und mit bewusster Absicht das Leben. Der vollendete Suizid ist der letzte Schritt einer in vielen Fällen länger vorausgegangenen suizidalen Phase. Sich selbst zu verletzen, über Suizidgedanken zu sprechen oder einen **Suizidversuch** zu begehen, zählt ebenfalls dazu.
- **Suizidalität** ist immer ein Hinweis auf sehr große seelische innere Not. Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler gehen davon aus, dass sehr viele Menschen, die durch einen Suizid sterben, zu diesem Zeitpunkt an einer psychischen Erkrankung litten. Doch das erklärt nicht allein, warum ein Mensch sich das Leben nimmt. Vielfältige andere Faktoren, wie z.B. Lebenskrisen, körperliche Erkrankungen oder belastende Lebensereignisse spielen eine Rolle. Es ist wichtig, Suizidalität nicht auf eine Ursache zurückzuführen.
- Suizid kann in vielen Fällen verhindert werden, denn viele Betroffene sind hin- und hergerissen zwischen dem Wunsch zu leben und dem Wunsch zu sterben.
- Oftmals gibt es **Warnsignale**. 80 Prozent der Betroffenen kündigen ihren Suizid an. Es ist daher wichtig, jeden Ausdruck von Suizidalität ernst zu nehmen. Sprechen Menschen über den Tod oder über Selbsttötung, sollte das Umfeld das Gespräch suchen, Mut machen, nachfragen und auf professionelle Hilfe hinweisen. Manchmal werden Abschiedsbriefe geschrieben, Medikamente recherchiert oder Waffen gekauft. Menschen, die einen Suizid planen, versuchen oft, persönliche Angelegenheiten zu regeln, bevor sie ihren Plan umsetzen. Dies ist ein besonders wichtiger Warnhinweis, da er auf konkrete Suizidpläne verweist.

- Bestimmte Risikofaktoren können Suizidalität fördern, beispielsweise der Verlust einer nahestehenden Personen, Mobbing, Gewalterfahrungen, eine Erkrankung, chronische Schmerzen oder finanzielle Nöte.
- Wenn Sie selbst betroffen sein sollten oder jemanden kennen, der suizidgefährdet ist, holen Sie sich Unterstützung! Mit Hilfe anderer kann man eine unlösbar wirkende Situation überstehen und neuen Lebensmut fassen. Wichtige Ansprechpartner sind zum Beispiel Seelsorger und Seelsorgerinnen, Psychologen und Psychologinnen oder Ärzte und Ärztinnen des Vertrauens.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Wichtiger Ansprechpartner ist der behandelnde Arzt oder die behandelnde Ärztin. Daneben gibt es zahlreiche Rufnummern, die oft rund um die Uhr kontaktiert werden können.

DIE ARCHE e.V.
Suizidprävention und Hilfe in Lebenskrisen

Krisendienste Bayern – Hilfe bei psychischen Krisen

Nummer gegen Kummer e.V.

Stiftung Deutsche Depressionshilfe

TelefonSeelsorge®

[U25] Deutschland
Helpmail [U25] – Online-Suizidprävention

Zuhör- und Informationstelefon von Studierenden für Studierende
Förderinitiative Nightlines Deutschland e.V.

Tarif

→ Krankenversicherung, gesetzliche → Krankenversicherung, private → Beiträge → Hausarztzentrierte Versorgung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Ein Tarif ist ein festgesetzter Preis, ein festgesetztes Entgelt oder eine Gebühr für etwas (z. B. für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen). Genauso versteht man darunter aber auch die ausgehandelte und vertraglich festgelegte Höhe und Staffelung von Löhnen und Gehältern.
- **Tarifverträge** werden von Arbeitgeberverbänden und Gewerkschaften für einzelne Berufsgruppen (z. B. Pflegekräfte) oder Branchen abgeschlossen. Tarifverträge können auch von einzelnen Unternehmen und Gewerkschaften jeweils für einzelne Betriebe abgeschlossen werden.
- Beim **Tarif einer Krankenversicherung** geht es beispielsweise um die Bekanntgabe, zu welchem Beitrag bzw. Preis eine Versicherung bereit ist, bestimmte Leistungen im Zusammenhang mit Krankheit und Krankheitsvorsorge zu versichern. In der gesetzlichen und privaten Krankenversicherung findet man sehr viele verschiedene Tarife. Lassen Sie sich beraten, um den für Sie passenden Tarif zu finden.
- Zu den gängigen Tarifen der gesetzlichen Krankenversicherung gehören die Pflichtversicherung, die freiwillige gesetzliche Krankenversicherung und die Familienversicherung. Darüber hinaus gibt es gesonderte Tarife für Studenten und Studentinnen. Außerdem dürfen die gesetzlichen Krankenkassen ihren Mitgliedern auch eine Reihe von Wahlтарifen anbieten. Bei diesen **Wahlтарifen** hat man als Versicherter die Wahl, einen solchen Tarif mit der Krankenkasse zu vereinbaren. Man ist aber nicht dazu verpflichtet.

- Beispiele für Wahltarife sind:
 - › spezieller Hausarzttarif
 - › strukturierte Behandlungsprogramme (Disease Management Programme / DMP)
 - › integrierte Versorgung
 - › Krankengeld für Selbständige
 - › Selbstbehalt
 - › Beitragsrückerstattung
 - › Kostenerstattung
 - › Kostenübernahme alternativer Arzneimittel
- Versicherungsunternehmen der Privaten Krankenversicherung sind verpflichtet, einem bestimmten Personenkreis Zugang zum Basistarif zu gewähren. Der **Basistarif** bietet Versicherungsschutz, der in Art, Umfang und Höhe mit dem in der gesetzlichen Krankenversicherung vergleichbar ist.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Ansprechpartner beim Tarif einer Versicherung ist das Versicherungsunternehmen selbst. Ansprechpartner hinsichtlich des Tarifs im Sinne von Lohn oder Gehalt, sind in erster Linie der Arbeitgeber, Gewerkschaften oder Berufsverbände.

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

Telemedizin

→ Ärztinnen und Ärzte → Datenschutz

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- In der Regel heißt **Telemedizin**, dass medizinische Leistungen über eine räumliche Distanz hinweg angeboten werden. Dabei nutzen Ärztinnen sowie Ärzte und ihre Patientinnen und Patienten digitale Medien wie Apps oder Videotechnologie. Ein Beispiel ist eine telemedizinische Fernuntersuchung, bei der Ärztin oder Arzt die Bild- und Tonübertragung via Smartphone für eine erste Inaugenscheinnahme des Patienten nutzt.
- Der **Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien** wird zunehmend für Diagnostik, Therapie, Rehabilitation sowie ärztliche Entscheidungsberatungen genutzt.
- Besonders bewährt hat sich die telemedizinische Konsultation im ländlichen Raum. Die Möglichkeiten der Telemedizin nützen chronisch Kranken, die engmaschig überwacht werden müssen – etwa Menschen mit chronischer Herzinsuffizienz. Die Patientin oder der Patient erhebt mithilfe telemedizinischer Geräte seine Werte wie Gewicht, Blutdruck, Herzfrequenz oder Sauerstoffsättigung. Die Daten werden an Ärztin oder Arzt übermittelt und regelmäßig kontrolliert.
- Ärztliches Handeln wird durch Telemedizin unterstützt, aber nicht ersetzt.
- In der Telemedizin ist der Datenschutz von großer Bedeutung. Das sogenannte E-Health-Gesetz von 2015 hat einen gesetzlichen Rahmen für den Umgang mit sensiblen telemedizinischen Patientendaten geschaffen.
- Grundsätzlich gelten in der Telemedizin alle datenschutzrechtlichen Vorschriften der Medizin. Dazu kommen der technische Datenschutz und die Datensicherheit.
- Um Telemedizin flächendeckend nutzbar zu machen, ist der Ausbau entsprechender technischer Voraussetzungen sowohl auf Seite der Patienten und Patientinnen als auch auf Seite der Gesundheitsberufe notwendig.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Welche Möglichkeiten vor Ort bestehen, können nur Ihr behandelnder Arzt bzw. die behandelnde Ärztin klären. Ebenso ist Ihre Krankenversicherung ein wichtiger Ansprechpartner.

Der Bayerische Landesbeauftragte für den Datenschutz (BayLfD)

Bayerisches Staatsministerium für Digitales (StMD)

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

gematik GmbH



Termine beim Arzt

→ „Suche nach ...“

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Kassenärztinnen und Kassenärzte müssen ein gesetzlich festgelegtes Mindestmaß an Sprechstunden anbieten. Bestimmte Arztgruppen, die der grundversorgenden und wohnortnahen Patientenversorgung angehören, beispielsweise mindestens fünf offene Sprechstunden. Die genauen Zeiten der Sprechstunden müssen auf dem Praxisschild angegeben sein.
- Haben Sie bei der Terminvereinbarung den begründeten Verdacht, dass eine gesetzlich versicherte Patientin oder ein gesetzlich versicherter Patient gegenüber privat Versicherten benachteiligt werden, ist die Kontaktaufnahme mit der Krankenversicherung sinnvoll.
- Das **Terminservice- und Versorgungsgesetz (TSVG)** soll Ihnen als Patient oder Patientin u.a. helfen, schneller Arzttermine zu erhalten. Wenn Sie Probleme haben, mit entsprechend gekennzeichnete Überweisung, zeitnah einen Termin bei Ärztin oder Arzt zu bekommen, wenden Sie sich bitte an die **Terminservicestelle der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB)**.
 - › Voraussetzungen für diesen Service sind die Mitgliedschaft in einer gesetzlichen Krankenversicherung sowie eine Überweisung zur Fachärztin oder zum Facharzt.
 - › Alle Überweisungen müssen mit einem 12-stelligen Vermittlungscodex gekennzeichnet sein.
 - › Für Termine bei Augen-, Frauen- sowie Haus-, Kinder- und Jugendärztinnen oder -ärzten benötigen Sie keine Überweisung, **um den Terminservice in Anspruch zu nehmen**.
 - › Die Terminservicestelle vermittelt einen Termin bei einer Ärztin oder einem Arzt, die/der im jeweiligen Zeitraum freie Termine hat.
 - › Eine Vermittlung zur Wunschärztin oder -arzt ist nicht möglich.
- Durch den **eTerminservice** soll es für Patienten einfacher werden, zeitnah einen Arzttermin zu finden. Mit der Postleitzahl und einem Vermittlungscodex kann man online freie Termine bei Ärzten in Wohnortnähe einsehen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner zur Terminvereinbarung ist Ihr behandelnder Arzt oder Ihre behandelnde Ärztin.

Bayerische Landesärztekammer (BLÄK)

Terminservicestelle

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Therapie

→ Behandlung, ambulante → Behandlung, stationäre



Trauer

→ Seelsorge → Krisendienste Bayern

→ Psychische Gesundheit

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Trauer ist eine „gesunde“ menschliche Reaktion. Wer etwa einen nahestehenden Menschen verliert, empfindet in der Regel Schmerz und Trauer. Die Dauer der Trauerzeit und die Art der Trauerreaktion unterscheiden sich von Mensch zu Mensch deutlich. Zudem leiden viele Menschen in den ersten Monaten nach dem Tod einer nahestehenden Person unter psychischen und körperlichen Symptomen.
- Übersteigt die Trauerreaktion in ihrer Dauer oder ihrer Intensität ein als „normal“ angesehenes Maß, ist Aufmerksamkeit besonders wichtig. Wenn sich Trauer verfestigt und der trauernde Mensch sein Leben als sinn- und bedeutungslos empfindet kann eine begleitende **Therapie zur Bewältigung der Trauer** angezeigt sein.
- Sind Sie, Angehörige und/oder Freunde betroffen, suchen Sie sich Rat und Hilfe. Die Verarbeitung der Trauer mit professioneller Hilfe oder im Rahmen von Selbsthilfegruppen kann neue Perspektiven für die Verlustbewältigung eröffnen und dazu beitragen, dass die Betroffenen wieder ins Leben zurückfinden.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Ansprechpartner bei Trauerreaktionen sind – neben Personen des familiären Umfelds – Ärztinnen und Ärzte oder Selbsthilfegruppen.

Bundesverband für Verwaiste Eltern und Trauernde Geschwister e.V.

Krisendienste Bayern – Hilfe bei psychischen Krisen

LAG SELBSTHILFE Bayern e.V.

Nummer gegen Kummer e.V.

Selbsthilfekoordination Bayern (SeKo)

TelefonSeelsorge®

TrauerTelefon.de

Kontaktstelle Trauerbegleitung der Diözese Augsburg

→ Prävention

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Umweltmedizin untersucht, wie sich **Umwelteinflüsse auf die Gesundheit der Bevölkerung beziehungsweise das Befinden einzelner Menschen** auswirken. Sie dient der Erforschung, Erkennung und Prävention umweltbedingter Gesundheitsrisiken und Gesundheitsstörungen.
- Fragestellungen zur eigenen Gesundheit und eventuellen Umwelteinflüssen wenden Sie sich bitte an Ihre Ärztin oder Ihren Arzt. Auch umweltmedizinische Ambulanzen der Hochschulen beraten Sie, wenn Sie nach diagnostischen Verfahren bei möglicherweise umweltbedingten Beschwerden suchen. Eine gute Zusammenarbeit mit dem Hausarzt oder Ärzten weiterer Fachrichtungen ist wichtig.
- Zu diagnostischen Verfahren bei umweltmedizinischen Problemen besteht nach wie vor Forschungsbedarf. Umweltepidemiologische Untersuchungen sind eine Möglichkeit herauszufinden, ob es einen Zusammenhang zwischen einer Belastung vor Ort – zum Beispiel Schadstoffkonzentrationen im Boden – und Auswirkungen auf die Gesundheit gibt.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind Ihr behandelnder Arzt oder Ihre behandelnde Ärztin. Spezialisierte umweltmedizinische Ambulanzen gibt es beispielsweise an den Medizinischen Hochschulen Bayerns. Adressen zu umweltmedizinischen Beratungsstellen (Sprechstunden und Ambulanzen in Bayern) können beim Umweltbundesamt erfragt werden.

Bayerisches Landesamt für Gesundheit und
Lebensmittelsicherheit (LGL)

Bayerisches Landesamt für Umwelt (LfU)

Umweltbundesamt (UBA)

Robert Koch-Institut (RKI)

Umweltmedizin

→ Prävention

Hier finden Sie weitere Informationen:

Deutscher Berufsverband Klinischer Umweltmediziner e.V.



Untersuchung, medizinische/ärztliche

→ Patientenrechte → Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) → Behandlungsfehler → Ärztinnen und Ärzte
→ Patientenakte, elektronische → Patientenverfügung
→ Beweislastverteilung im Arzthaftungsprozess

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Als Patientin oder Patient haben Sie das Recht, umfassend und verständlich informiert und aufgeklärt zu werden. Diese Aufklärungspflicht umfasst Diagnostik, Therapie sowie erforderliche Untersuchungen.
- **Untersuchungen sowie deren Ergebnisse und Befunde** werden in Ihrer Patientenakte hinterlegt. Haben eine Ärztin oder ein Arzt zum Beispiel eine Untersuchung nicht dokumentiert, würde im Falle eines Gerichtsverfahrens zur Aufklärung von Behandlungsfehlern zu Lasten des Arztes vermutet, dass die Untersuchung nicht erfolgt ist.
- Mit einer Patientenverfügung können Sie im Falle der eigenen Entscheidungsunfähigkeit schriftlich festlegen, ob Sie in bestimmten Lebens- und Behandlungssituationen eine ärztliche Untersuchung in Anspruch nehmen möchten oder nicht.
- Ärztinnen und Ärzte bieten ihren Patienten fallweise Untersuchungen an, deren Kosten von den gesetzlichen Krankenkassen nicht getragen werden. Diese Angebote werden unter der Bezeichnung Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) zusammengefasst.
- Ärztinnen und Ärzte müssen alle medizinisch notwendigen Untersuchungen, wie etwa Röntgenaufnahmen oder Labortests, veranlassen. Unterlässt ein Arzt die erforderlichen Untersuchungen, kann unter Umständen ein ärztlicher Behandlungsfehler vorliegen.

Untersuchung, medizinische/ärztliche

→ Patientenrechte → Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) → Behandlungsfehler → Ärztinnen und Ärzte
→ Patientenakte, elektronische → Patientenverfügung
→ Beweislastverteilung im Arzthaftungsprozess

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Ansprechpartner für eventuell notwendige Untersuchungen sind Ihre behandelnde Ärztin bzw. Ihr behandelnder Arzt.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Unterstützung im Alltag, Angebote zur

→ Pflege → Angebote zur Unterstützung im Alltag
→ Betreuungs- und Entlastungsleistungen

Verhinderungspflege

→ Pflegende Angehörige → Pflege, ambulante → Kurzzeitpflege → Tagespflege → Pflegeleistung → Pflegegrad

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Um pflegenden Angehörigen, die sich zu Hause um einen pflegebedürftigen Menschen kümmern, eine zeitlich begrenzte Auszeit zu ermöglichen, gibt es die Verhinderungspflege oder Ersatzpflege.
- Um Verhinderungspflege in Anspruch nehmen zu können, müssen mehrere Bedingungen berücksichtigt werden:
 - › Die Pflegekasse ersetzt nachgewiesene Kosten der Verhinderungspflege für maximal sechs Wochen pro Jahr. Voraussetzung ist jedoch, dass die betreffende Person, der die Verhinderungspflege gilt, bereits sechs Monate vorher zuhause gepflegt wurde.
 - › Die oder der Pflegebedürftige muss mindestens Pflegegrad 2 aufweisen.
 - › Ein Teil des Kurzzeitpflegebudgets kann eingesetzt werden.
- Wenn die oder der Pflegebedürftige zu Hause bleiben möchte und kann, kann die Verhinderungspflege von einer weiteren ehrenamtlichen Pflegeperson oder einem professionellen Pflegedienst übernommen werden.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner ist die Pflegeversicherung.

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Fachstellen für pflegende Angehörige

Pflegestützpunkte in Bayern

Hier finden Sie weitere Informationen:

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

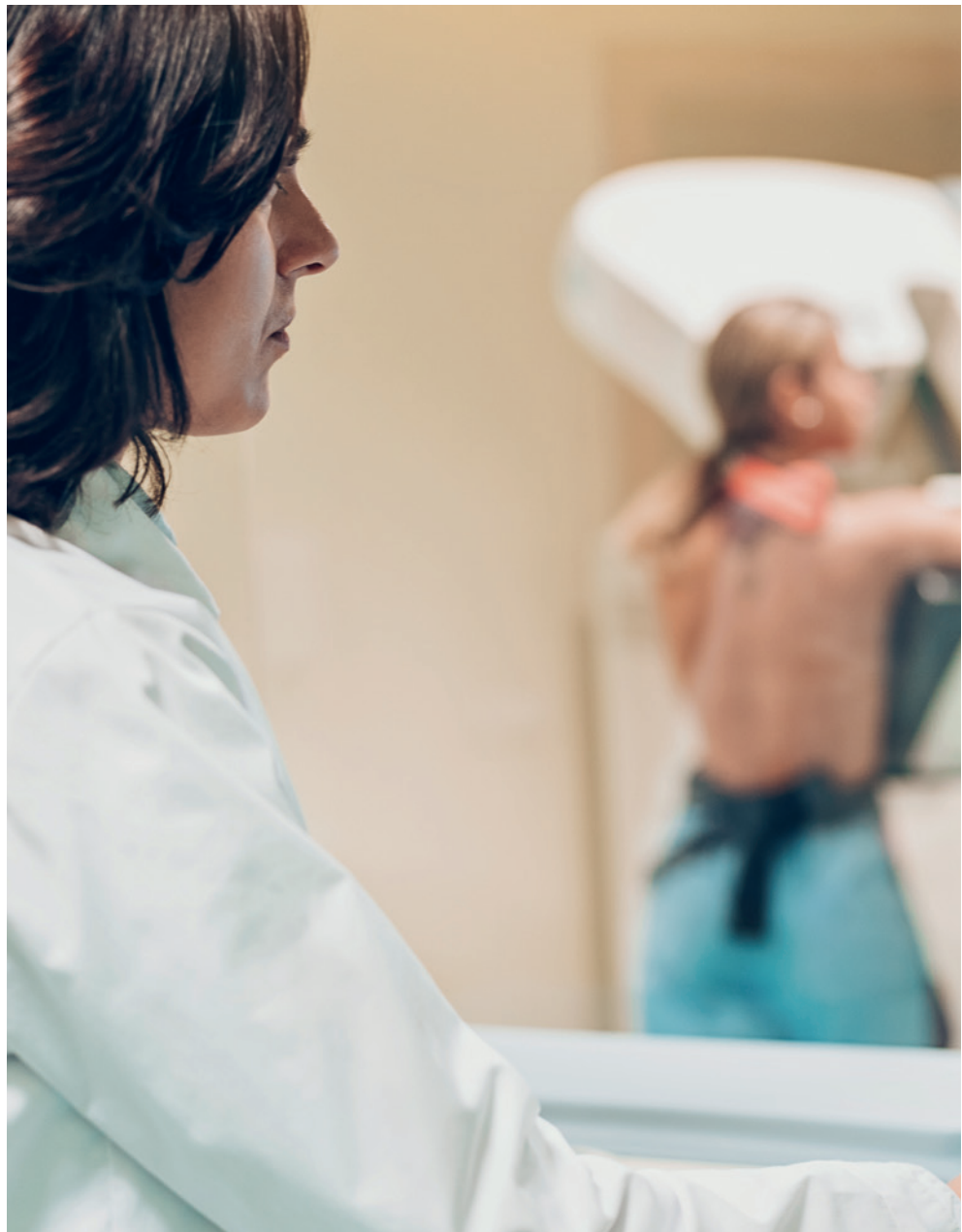
V

Versicherung

→ Krankenversicherung, gesetzliche → Krankenversicherung, private → Pflegeversicherung, gesetzliche bzw. soziale → Pflegeversicherung, private

Vorsorge

→ Prävention



Vorsorgevollmacht

→ Patientenverfügung → Betreuung, gesetzliche

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Krankheit, Unfall oder hohes Alter können dazu führen, dass Sie selbst nicht mehr geschäftsfähig oder einwilligungsfähig sind. Deshalb ist es sinnvoll, für diesen Fall **Vorsorge** zu treffen.
- Grundsätzlich bestehen drei verschiedene Möglichkeiten der schriftlichen Willensbekundung: die **Patientenverfügung**, die **Vorsorgevollmacht** oder die **Betreuungsverfügung**.
- Sie selbst können die von Ihnen Bevollmächtigte oder den Bevollmächtigten festlegen. Da diese Person für den Fall Ihrer Geschäftsunfähigkeit in Ihrem Namen handeln wird, empfiehlt es sich, eine Person zu bestimmen, in deren Respekt gegenüber Ihren Wünschen und Interessen Sie größtmögliches Vertrauen haben.
- Die Vorsorgevollmacht berechtigt die von Ihnen bevollmächtigte Person also dazu, an Ihrer Stelle gegenüber Dritten rechtsverbindlich zu handeln.
- Ihre Vorsorgevollmacht kann sich auf einzelne oder verschiedene Lebens- und Rechtsbereiche beziehen. Sie können detailliert festlegen, wer dazu autorisiert wird, Ihre Angelegenheiten in welcher Weise für Sie zu regeln. Es steht Ihnen zudem frei, **unterschiedliche Bevollmächtigte** für unterschiedliche Lebens- und Rechtsbereiche zu bestimmen. So können Sie beispielsweise für Ihre Vertragsangelegenheiten (etwa Ihren Mietvertrag oder Ihren Heimvertrag) Ihre Schwiegertochter und für die Umsetzung Ihrer Patientenverfügung Ihren Sohn beauftragen.
- Die Vorsorgevollmacht ist also ein rechtsgültiges Instrument der rechtlichen Vorsorge. Für die Vorsorgevollmacht empfiehlt sich die Schriftform mit Datum, Ort und Unterschriften. Ihre Vollmacht **kann** jederzeit widerrufen werden. In einigen Fällen kann es sinnvoll sein, eine **Vorsorgevollmacht öffentlich beglaubigen oder notariell beurkunden** zu lassen.

Vorsorgevollmacht

→ Patientenverfügung → Betreuung, gesetzliche

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Bayerische Landesärztekammer (BLÄK)

Bayerisches Staatsministerium der Justiz (StMJ)
Justizpalast am Karlsplatz

Deutsche Stiftung Patientenschutz

Patienten- und Pflegebeauftragter der Bayerischen Staatsregierung (PPB)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bundesärztekammer

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

Bundesnotarkammer



Wahlleistungen

→ Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)

→ Behandlung, stationäre → Abrechnung → Rechnungen

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Wahlleistungen sind Wunschleistungen** im Krankenhaus, die über die notwendige Versorgung hinausgehen.
- Wie individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) müssen Wahlleistungen privat bezahlt werden.
- Beispiele für Wahlleistungen sind Besonderheiten bei der Unterbringung (Einzelzimmer, Telefon, Internet oder Fernseher), bei der Arztwahl (Chefarzt) oder bei der medizinischen Versorgung.
- Vor Ihrem Krankenhausaufenthalt sollten Sie vorab klären, ob Ihre Versicherung die zusätzlichen Kosten übernimmt.
- In der Vereinbarung zwischen Patientin bzw. Patient und Krankenhaus oder Chefarztin bzw. Chefarzt muss **schriftlich** darauf hingewiesen werden, dass bei wahlärztlichen Leistungen erhebliche finanzielle Mehrbelastungen entstehen können. Ebenso muss die Preisermittlung für die ärztlichen Leistungen nach der **Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ)** kurz erläutert werden.
- Die Inanspruchnahme von Wahlleistungen ist nicht an die private Krankenversicherung gebunden. Auch wer gesetzlich versichert ist, kann ohne Zusatzversicherung Wahlleistungen in Anspruch nehmen, muss diese aber selbst tragen. Allerdings gilt dies nicht, wenn die zusätzliche Leistung medizinisch erforderlich ist.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Ansprechpartner ist Ihre Krankenversicherung.

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Wohngemeinschaften

→ Pflege → Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA)

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Wohngemeinschaften (WG) bieten eine Alternative zur Pflege in einer stationären Einrichtung. Es gibt Wohngemeinschaften, die anbieterorganisiert oder auch selbstorganisiert sind.
- **Ambulant betreute Wohngemeinschaften** ermöglichen es Pflegebedürftigen, für einen längeren Zeitraum selbstständig in einer häuslichen Umgebung zu wohnen, ohne jedoch auf sich allein gestellt zu sein. In den meist wohnortnahen Wohngemeinschaften leben maximal 12 Bewohnerinnen und Bewohner zusammen.
- Ambulant betreute Wohngemeinschaften richten sich an **Pflegebedürftige**, deren Versorgung und Betreuung im eigenen Haushalt nicht mehr möglich ist, die aber (noch) keine vollstationäre Pflege brauchen. So werden insbesondere Menschen mit Demenz und/oder mit Behinderungen in familiärer, **häuslicher Atmosphäre** pflegerisch versorgt und betreut. Für das Wohnen und die Pflege entstehen Kosten.
- Der Erhalt der **Selbstbestimmung** von Bewohnerinnen und Bewohnern ambulant betreuter Wohngemeinschaften ist eines der zentralen Ziele dieser Wohnform. Die Bewohnerinnen und Bewohner bilden deshalb Gremien der Selbstbestimmung, in denen sie alle Belange des Zusammenlebens sowie die Wahl von Dienstleistern für ihre ambulante Pflege und Betreuung regeln. Die **Pflege- und Betreuungsdienste** sowie Art und Umfang der zu erbringenden Leistungen werden innerhalb der Wohngemeinschaft frei gewählt.

- Für ambulant betreute Wohngemeinschaften gelten **bauliche und organisatorische Vorgaben**. Zudem muss ihre wirtschaftliche Selbstständigkeit gewährleistet sein. Die Wohngemeinschaft darf also nicht Teil einer stationären Einrichtung sein. Zudem dürfen sich maximal zwei ambulant betreute WGs der gleichen Initiatoren in direkter räumlicher Nähe und organisatorischem Verbund befinden. Auch der ambulante **Pflege- und Betreuungsdienst** darf keine Büro- oder Behandlungsräume in der Wohngemeinschaft unterhalten. In der WG ist er nur zu Gast.
- Wichtiger Ansprechpartner ist in jedem Fall Ihre Pflegeversicherung. Geht es beispielsweise um Vertragsabschlüsse, die Gründung oder den Umbau einer Wohnung zur Pflege-Wohngemeinschaft ist die Beratung durch die Pflegeversicherung dringend anzuraten.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner ist Ihre Pflegeversicherung. Auch die den Landratsämtern oder kreisfreien Städten zugehörigen → Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen, Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA) helfen weiter.

compass private pflegeberatung GmbH

Fachstelle für Demenz und Pflege Bayern

Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen
Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA)

Koordinationsstelle Pflege und Wohnen“ in Bayern

Pflegeservice Bayern

Wohngemeinschaften

→ Pflege → Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FOA)

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerische Architektenkammer
Beratungsstelle Barrierefreiheit

Sozialverband VdK Bayern e.V. (VdK)



Zahnarztbehandlung

→ Krankenhaus → Ärztinnen und Ärzte → Behandlungsfehler → Abrechnung → Akteneinsicht → Leistungen der Sozialversicherung → Obdachlosigkeit → Zahngesundheit

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- **Zahnärztinnen und Zahnärzte** leisten Vorsorge, Diagnostik und Behandlung von Zahn-, Mund- und Kiefererkrankungen.
- Zahnärztinnen und Zahnärzte müssen ihren Patienten keinen Heilerfolg garantieren, sondern schulden diesen fachgemäßes Bemühen (Dienstvertrag). Der Teil zahnärztlicher Leistungen, die handwerklich ausgeführt werden, unterliegen dem **Werkvertragsrecht** bei dem die Herstellung einer bestimmten Sache vereinbart wird.
- Zahnärztinnen und Zahnärzte müssen Sie als Patientin oder Patient über ihre Handlungen im Vorfeld aufklären. Wegen des häufigen Einsatzes von körperfremden Materialien (z. B. Metallen und Keramiken) muss zudem über mögliche Unverträglichkeiten aufgeklärt bzw. das Allergie-Risiko zweifelsfrei geklärt werden.
- Die Aufklärung der Patientinnen oder Patienten hat durch den Zahnarzt bzw. die Zahnärztin persönlich zu erfolgen.
- Als Patientin oder Patient haben Sie **Einsichtsrecht** in die Krankenunterlagen beim Zahnarzt.
- Vor einer Behandlung, bei der Kosten entstehen, die nicht von der Krankenversicherung übernommen werden, steht Ihnen als Patientin oder Patient ein detaillierter Kostenvoranschlag (der sogenannte **Heil- und Kostenplan**) zu.
- Die meisten Zahnarztbehandlungen finden ambulant statt. Es gibt es aber auch Zahnkliniken für in der Regel schwerwiegendere Eingriffe.

Zahnarztbehandlung

→ Krankenhaus → Ärztinnen und Ärzte → Behandlungsfehler → Abrechnung → Akteneinsicht → Leistungen der Sozialversicherung → Obdachlosigkeit → Zahngesundheit

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind der behandelnde Zahnarzt bzw. die behandelnde Zahnärztin sowie Ihre Krankenversicherung. Die **Bayerische Landes Zahnärztekammer** bietet auf www.zahn.de vielfältige Informationen rund um die zahnärztliche Behandlung, zur Zahngesundheit, Fragen zur Zahnarztrechnung oder Möglichkeiten der Zahnarzttsuche.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerische Landes Zahnärztekammer (BLZK)

Hilfswerk Zahnmedizin Bayern e.V.
c/o Bayerische Landes Zahnärztekammer

Kassenzahnärztliche Vereinigung Bayerns (KZVB)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.



Zahngesundheit

→ Zahnarztbehandlung → Prävention

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Auf der Grundlage regelmäßiger Vorsorge und konstanter Pflege können Sie Ihre **Zahngesundheit** erhalten oder fördern.
- Wichtig für die Zahngesundheit sind die tägliche Zahnpflege zu Hause, eine ausgewogene Ernährung mit gesunden Lebensmitteln sowie der regelmäßige Besuch bei Ihrem Zahnarzt oder Ihrer Zahnärztin.
- Die häufigsten Krankheiten des Gebisses – Karies (Zahnfäule) und Parodontitis (Entzündung des Zahnhalteapparats) – lassen sich durch regelmäßige Pflege und Kontrolle sehr gut beeinflussen bzw. sogar verhindern.
- Für **pflegebedürftige Menschen** ist Zahnpflege genauso wichtig wie Körperpflege. Die Zahnbehandlung pflegebedürftiger Menschen sollte in jedem Fall sichergestellt werden. Der „Koffer voller Wissen“ der Bayerischen Landes Zahnärztekammer und Kassenzahnärztlichen Vereinigung Bayerns bietet dabei wertvolle Unterstützung (www.blzk.de).
- Beim Projekt „**Koffer voller Wissen – Mundpflege in der Pflege**“ vermitteln regionale Zahnärztinnen und Zahnärzte mit Hilfe von Schulkoffern vor allem Pflegekräften in Pflegeeinrichtungen, aber auch ambulanten Pflegekräften und pflegenden Angehörigen praxisorientiert Wissen zur Mundpflege in der Pflege. Mehr Informationen findet man auf www.blzk.de.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner sind der behandelnde Zahnarzt bzw. die behandelnde Zahnärztin sowie Ihre Krankenversicherung. Die **Bayerische Landes Zahnärztekammer** bietet auf www.zahn.de vielfältige Informationen rund um die zahnärztliche Behandlung, die Zahngesundheit, Fragen zur Zahnarztrechnung oder Möglichkeiten der Zahnarzttsuche.

Zahngesundheit

→ Zahnarztbehandlung → Prävention

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bayerische Landeszahnärztekammer (BLZK)

Hilfswerk Zahnmedizin Bayern e.V.
c/o Bayerische Landeszahnärztekammer

Kassenzahnärztliche Vereinigung Bayerns (KZVB)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.



Zusatzbeitrag

→ Beiträge → Krankenversicherung, gesetzliche → Tarif

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Der allgemeine Beitragssatz in der gesetzlichen Krankenversicherung liegt bei 14,6 Prozent (Stand November 2022). Die Krankenkassen dürfen einen Zusatzbeitrag erheben, wenn sie ihren Finanzbedarf nicht mit den aus dem Gesundheitsfonds zugewiesenen Mitteln decken können.
- Der Zusatzbeitrag soll für mehr Wettbewerb zwischen den Krankenkassen sorgen.
- Als Versicherte oder Versicherter haben Sie unter Umständen ein Sonderkündigungsrecht, wenn Ihre Krankenkasse den Zusatzbeitrag erhöht oder einen Zusatzbeitrag erstmalig erhebt. Die Krankenkassen müssen Ihnen die Erhöhung des Beitrags und das Recht zum Krankenkassenwechsel rechtzeitig schriftlich ankündigen.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Hauptansprechpartner ist Ihre Krankenversicherung. Der **Spitzenverband Bund der Krankenkassen** führt eine laufend aktualisierte Übersicht, welche Krankenkassen Zusatzbeiträge in welcher Höhe erheben und veröffentlicht diese Übersicht im Internet.

Hier finden Sie weitere Informationen:

GKV-Spitzenverband

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Zusatzversicherung

→ Krankenversicherung, gesetzliche

→ Krankenversicherung, private

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Wer gesetzlich versichert ist, kann zusätzlich zu seiner bestehenden Versicherung eine private **Krankenzusatzversicherung** abschließen. Vor Vertragsabschluss werden in aller Regel Gesundheitsprüfungen erforderlich.
- Der Abschluss einer privaten Zusatzversicherung erfolgt immer freiwillig.
- Mit einer privaten Krankenzusatzversicherung können Mehrkosten aufgefangen werden oder zusätzliche Leistungen gegen Kostenerstattung in Anspruch genommen werden.
- Beispiele für diese Leistungen sind die Behandlung durch den Chefarzt bzw. die Chefärztin oder die Einzel- bzw. Zweibettzimmerbelegung. Daneben können weitere **Zusatzversicherungen** etwa für Zahnersatz, Brillengläser oder Kontaktlinsen sowie **Auslandskrankenversicherungen** für Reisen außerhalb der Europäischen Union (EU) abgeschlossen werden.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an das jeweilige private Krankenversicherungsunternehmen. Auch Ihre gesetzliche Krankenkasse kann Sie beraten. Wichtig ist es, verschiedene Angebote hinsichtlich des genauen Leistungsumfangs und gewisser Ausnahmeklauseln zu vergleichen.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Zuzahlungen

→ Krankenversicherung, gesetzliche → Rechnungen
→ Patientenquittung → Arzneimittel

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Gesetzlich Versicherte müssen sich fallweise in Form von **Zuzahlungen** an den Leistungen ihrer Krankenkasse beteiligen.
- Kinder und Jugendliche unter 18 Jahren sind grundsätzlich von dieser Verpflichtung befreit.
- Um Sie als Patientin oder Patient nicht übermäßig zu belasten, bestehen **Höchst- bzw. Belastungsgrenzen**, in deren Rahmen Sie Zuzahlungen leisten müssen. Über Ihre persönlich anzusetzende Höchst- bzw. Belastungsgrenze sollten Sie sich gegebenenfalls frühzeitig beraten lassen.
- Sobald Ihre Zuzahlungen innerhalb eines Kalenderjahres die Belastungsgrenze erreicht haben, können Sie bei Ihrer Krankenkasse eine **Befreiungsbescheinigung** beantragen.
- Es empfiehlt sich, **Zuzahlungsbelege** gut aufzubewahren, denn bei Antragstellung müssen diese der Krankenkasse vorgelegt werden.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Bei Fragen zu Zuzahlungen ist Ihre Krankenversicherung der Hauptansprechpartner.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Zweitmeinung

→ Behandlung, ambulante → Behandlung, stationäre
→ Tarif → Hausarztzentrierte Versorgung

Das Wichtigste für Sie auf einen Blick:

- Wenn Sie Zweifel an einer empfohlenen Therapie oder Diagnose Ihrer Ärztin oder Ihres Arztes hegen, ist es sinnvoll, ergänzenden medizinischen Rat einzuholen, die sogenannte **Zweitmeinung**. Dies beinhaltet das Recht auf freie Arztwahl.
- Sie können jedoch in der freien Arztwahl eingeschränkt sein, wenn Sie sich für einen speziellen Wahltarif der Krankenkasse entschieden haben (Beispiel: hausarztzentrierte Versorgung).
- Bei bestimmten Eingriffen muss die Krankenkasse die Kosten für eine unabhängige ärztliche Zweitmeinung übernehmen. Der **Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA)**, das oberste Beschlussgremium der gemeinsamen Selbstverwaltung der Ärzte, Zahnärzte, Psychotherapeuten, Krankenhäuser und Krankenkassen in Deutschland, legt die Voraussetzungen für diese Fälle fest. Ihre Ärztin oder Ihr Arzt haben Sie über Ihren Anspruch auf eine Zweitmeinung aufzuklären. Ihre Krankenkasse erteilt ebenfalls Auskunft. Einige Krankenkassen vermitteln auch Kontakte zu Spezialisten oder beraten telefonisch.
- Bei allen weiteren Eingriffen können die gesetzlichen Krankenkassen die Kosten freiwillig übernehmen.
- Eine **ärztliche Zweitmeinung sollte unabhängig und neutral** sein.

Hier erhalten Sie Rat und Hilfe:

Bei Fragen zur Kostenübernahme wenden Sie sich an Ihre Krankenversicherung. Eine Liste mit Ärztinnen und Ärzten, die in den gesetzlich vorgesehenen Fällen zur Zweitmeinung berechtigt sind, finden Sie im Internet auf der Seite www.116117.de/zweitmeinung.

Hier finden Sie weitere Informationen:

Der Patientenservice 116117
Gemeinsamer Bundesausschuss (G-BA)
Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG)
Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV)
Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB)
Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Adressverzeichnis

Abteilung für Infektions- und Tropenmedizin der Medizinische Klinik und Poliklinik IV der Ludwig-Maximilians-Universität München (LMU)

Leopoldstr. 5
80802 München

Sprechstunde Tropen- und Reise- medizin nur nach Vereinbarung

Tel.: 089 / 4400-59870
E-Mail: tropinst@lrz.uni-muenchen.de
Internet: www.klinikum.uni-muenchen.de/Abteilung-fuer-Infektions-und-Tropenmedizin/de/index.html

Aktion Jugendschutz Landesarbeitsstelle Bayern e.V.

Fasaneriestr. 17
80636 München
Tel.: 089 / 12 15 73-0
Fax: 089 / 12 15 73-99
E-Mail: info@aj-bayern.de
Internet: www.bayern.jugendschutz.de

Allianz Chronischer Seltener Erkrankungen (ACHSE) e.V.

c/o DRK Kliniken Berlin | Mitte
Drontheimer Str. 39
13359 Berlin
Tel.: 030 / 3300708-0
Fax: 0180 / 5898904
E-Mail: beratung@achse-online.de
Internet: www.achse-online.de

Amtsgerichte Bayern

Internet: www.freistaat.bayern

Angehörigenampel – Digitales Angebot zur Selbsteinschätzung

Verantwortlich: Interdisziplinäres Zentrum
für HTA und Public Health (IZPH)
digiDEM Bayern
Schwabachanlage 6
91054 Erlangen
E-Mail: info@digidem-bayern.de
Internet: [www.digidem-bayern.de/
angehoerigenampel](http://www.digidem-bayern.de/angehoerigenampel)

Antidiskriminierungsstelle des Bundes

beim Bundesministerium für Familie,
Senioren, Frauen und Jugend
Glinkastr. 24
10117 Berlin
Servicebüro Tel.: 0800 / 5465465
E-Mail: poststelle@ads.bund.de
Internet: [www.antidiskriminierungs-
stelle.de](http://www.antidiskriminierungsstelle.de)

AOK Pflegenavigator

AOK-Bundesverband GbR
Rosenthaler Str. 31
10178 Berlin
Tel.: 030 / 34646-0
Fax: 030 / 34646-2502
E-Mail: info@bv.aok.de
Internet: [www.aok.de/pk/cl/bayern/
pflege/pflegenavigator/](http://www.aok.de/pk/cl/bayern/pflege/pflegenavigator/)

aponet.de – Das offizielle Gesundheitsportal der deutschen ApothekerInnen

Heidestr. 7
10557 Berlin

Tel.: 030 / 40004-0

Fax: 030 / 40004-598

E-Mail Kontaktformular:

www.aponet.de/kontakt-1

Internet: www.aponet.de

Mit Notdienstsuche: www.aponet.de/apotheke/notdienstsuche

Armut & Gesundheit in Deutschland e.V.

Zitadelle 1 F
55131 Mainz

Tel.: 06131 / 6279071

Fax: 06131 / 6279182

E-Mail: info@armut-gesundheit.de

Internet: www.gesundheit-ein-menschenrecht.de

Ärzteverband Öffentlicher Gesundheitsdienst Bayern e.V. (ÖGD)

Internet: <https://oegdbayern.jimdo.com>

Ärztliche Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Geriatrie in Bayern e.V. (AFGIB)

Mariahilfbergweg 7
92224 Amberg

Tel.: 09621 / 38-1101

Fax: 09621 / 38-1967

E-Mail: info@afgib.de

Internet: www.afgib.de

Ärztliche Kreis- und Bezirksverbände in Bayern

Internet: www.blaek.de/ueber-uns/kreis-und-bezirksverbaende

Ärztlicher Bereitschaftsdienst

Tel.: 116 117 (kostenfreie bundesweite Bereitschaftsdienstnummer)

Internet: www.kvb.de/service/patienten/aerztlicher-bereitschaftsdienst

www.kvb.de/service/patienten/aerztlicher-bereitschaftsdienst/bereitschaftspraxen

BASE-Netz

Bayerischer Arbeitskreis für Seltene Erkrankungen

E-Mail: info@base-netz.de

Internet: www.base-netz.de

Bayerische Akademie für Sucht- und Gesundheitsfragen

Landwehrstr. 60–62
80336 München

Tel.: 089 / 53 07 30-0
Fax: 089 / 53 07 30-19
E-Mail: bas@bas-muenchen.de
Internet: www.bas-muenchen.de

Bayerische Architektenkammer Beratungsstelle Barrierefreiheit

Waisenhausstr. 4
80637 München

Tel.: 089 / 13 98 80-0
Beratungstelefon Barrierefreiheit:
089 / 13 98 80-80
Fax: 089 / 13 98 80-55
E-Mail: info@byak.de
E-Mail: info@byak-barrierefreiheit.de
Internet: www.byak.de
[www.byak.de/planen-und-bauen/
beratungsstelle-barrierefreiheit.html](http://www.byak.de/planen-und-bauen/beratungsstelle-barrierefreiheit.html)

Bayerische Krankenhausgesellschaft e.V.

Radlsteg 1
80331 München

Tel.: 089 / 29 08 30-0
Fax: 089 / 29 08 30-99
E-Mail: mail@bkg-online.de
Internet: www.bkg-online.de

Bayerische Krebsgesellschaft e.V.

Nymphenburger Str. 21a
80335 München

Tel.: 089 / 54 88 40-0
Fax: 089 / 54 88 40-40
E-Mail: info@bayerische-krebsgesellschaft.de
Internet: www.bayerische-krebsgesellschaft.de

Bayerische Landesapothekerkammer (BLAK)

Maria-Theresia-Str. 28
81675 München

Tel.: 089 / 92 62-0
Fax: 089 / 92 62-22
E-Mail: geschaeftsstelle@blak.de
Internet: www.blak.de

Bayerische Landesarbeits- gemeinschaft Impfen (LAGI)

am Bayerischen Landesamt für Gesund-
heit und Lebensmittelsicherheit (LGL)
Eggenreuther Weg 43
91058 Erlangen

Tel.: 09131 / 68 08-0
Fax: 09131 / 68 08-21 02
E-Mail: lagi@lgl.bayern.de
Internet: www.lagi.bayern.de

Bayerische Landesärztekammer (BLÄK)

Mühlbaurstr. 16
81667 München

Tel.: 089 / 41 47-0

Fax: 089 / 41 47-280

E-Mail: info@blaek.de

Internet: www.blaek.de

Psychotherapeutenkammer Bayern (PTK Bayern)

Birketweg 30
80639 München

Tel.: 089 / 51 5555-0

Fax: 089 / 51 5555-25

E-Mail: info@ptk-bayern.de

Internet: www.ptk-bayern.de

Bayerische Landeszahnärztekammer (BLZK)

Flößergasse 1
81369 München

Tel.: 089 / 23 02 11-0

Fax: 089 / 23 02 11-128

E-Mail: blzk@blzk.de

Internet: www.blzk.de

Schlichtungsstelle:

www.blzk.de/blzk/site.nsf/id/pa_de_schlichtungsstelle.html

Bayerische Zentralstelle zur Bekämpfung von Betrug und Korruption im Gesundheitswesen (ZKG)

Generalstaatsanwaltschaft Nürnberg
Bärenschanzstr. 70
90429 Nürnberg

Fax: 0911 / 321-2873

E-Mail: poststelle@gensta-n.bayern.de
(Anonymes) Hinweisgebersystem:

www.justiz.bayern.de/gerichte-und-behoerden/generalstaatsanwaltschaft/nuernberg/spezial_2.php

Bayerischen Landesarbeitsgemeinschaft resistente Erreger (LARE)

am Bayerischen Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit (LGL)
Eggenreuther Weg 43
91058 Erlangen

Tel.: 09131 / 6808-0

Fax: 09131 / 6808-2102

E-Mail: lare@lgl.bayern.de

Internet: www.lgl.bayern.de/gesundheit/hygiene/lare/index.htm

Bayerischer Apothekerverband e.V.

Keplerstr. 20
81679 München

Tel.: 089 / 998382-0

Fax: 089 / 998382-28

E-Mail: geschaeftsstelle@bav-bayern.de

Internet: www.apothekerverband.bayern

**Bayerischer Hebammen
Landesverband e.V.**

Brucker Str. 6
85221 Dachau

Tel.: 0941 / 5861 2380
Fax: 0941 / 5861 2381
E-Mail: vs@bhlv.de
Internet: [www.hebammensuche.
bayern](http://www.hebammensuche.bayern)

Bayerischer Heilbäder-Verband e.V.

Rathausstr. 6–8
94072 Bad Füssing

Tel.: 08531 / 97 55 90
Fax: 08531 / 2 13 67
E-Mail:
gs@bayerischer-heilbaeder-verband.de
Internet: [www.bayerischer-heilbaeder-
verband.de](http://www.bayerischer-heilbaeder-
verband.de)

**Bayerischer Hospiz- und Palliativ-
verband e.V. (BHPV)**

Innere Regensburger Str. 13
84034 Landshut

Tel.: 0871 / 9 75 07-30
Fax: 0871 / 9 75 07-42
E-Mail: info@bhpv.de
Internet: www.bhpv.de

**Bayerischer Landespflegerat
(BAY.ARGE)**

Rotkreuzplatz 8
80634 München

Tel.: 089 / 13 03-10 01
Fax: 089 / 13 03-10 05
E-Mail:
info@bayerischer-landespflegerat.de
Internet: [www.bayerischer-
landespflegerat.de](http://www.bayerischer-
landespflegerat.de)

**Bayerisches Landesamt für
Datenschutzaufsicht (BayLDA)**

Promenade 18
91522 Ansbach

Tel.: 0981 / 18 00 93-0
Fax: 0981 / 18 00 93-800
E-Mail: poststelle@lda.bayern.de
Internet: www.lda.bayern.de

**Bayerisches Landesamt für Gesund-
heit und Lebensmittelsicherheit (LGL)**

Eggenreuther Weg 43 (Hauptsitz)
91058 Erlangen

Tel.: 09131 / 68 08-0
Fax: 09131 / 68 08-21 02
E-Mail: poststelle@lgl.bayern.de
Internet: www.lgl.bayern.de

Bayerisches Landesamt für Pflege (LfP)

Mildred-Scheel-Str. 4
92224 Amberg

Tel.: 09621 / 9669-0

Fax: 09621 / 9669-1111

E-Mail: poststelle@lfp.bayern.de

Internet: www.lfp.bayern.de

Bayerisches Landesamt für Umwelt (LfU)

Bürgermeister-Ulrich-Str. 160
86179 Augsburg

Tel.: 0821 / 9071-0

Fax: 0821 / 9071-5556

E-Mail: poststelle@lfu.bayern.de

Internet: www.lfu.bayern.de

Bayerisches Rotes Kreuz (BRK)

Landesgeschäftsstelle
Garmischer Str. 19–21
81373 München

Tel.: 089 / 9241-0

Fax: 089 / 9241-1200

E-Mail: info@brk.de

Internet: www.brk.de

www.brk.de/angebote/alltagshilfen/fahrdienst/

Bayerisches Staatsministerium für Digitales (StMD)

Oskar-von-Miller-Ring 35
80333 München

Tel.: 089 / 453549-0

Fax: 089 / 453549-242

E-Mail: poststelle@stmd.bayern.de

Internet: www.stmd.bayern.de

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)

Haidenauplatz 1
81667 München

Tel.: 089 / 540233-0

Fax: 089 / 540233-90999

Gewerbemuseumsplatz 2
90403 Nürnberg

Tel.: 0911 / 21542-0

Fax: 0911 / 21542-90999

E-Mail: poststelle@stmgp.bayern.de

Internet: www.stmgp.bayern.de

Bayerisches Staatsministerium der Justiz (StMJ)

Justizpalast am Karlsplatz

Prielmayerstr. 7
80335 München

Tel.: 089 / 5597-01

E-Mail: poststelle@stmj.bayern.de

Internet: www.justiz.bayern.de

**Bayerisches Staatsministerium für
Familie, Arbeit und Soziales (StMAS)**

Winzererstr. 9
80797 München

Tel.: 089 / 12 61 01

Fax: 089 / 12 61 11 22

E-Mail: poststelle@stmas.bayern.de

Internet: www.stmas.bayern.de

**Bayerisches Staatsministerium für
Umwelt und Verbraucherschutz
(StMUV)**

Rosenkavalierplatz 2
81925 München

Tel.: 089 / 92 14-00

Fax: 089 / 92 14-22 66

E-Mail: poststelle@stmuv.bayern.de

Internet: www.stmuv.bayern.de

**Bayerisches Staatsministerium für
Unterricht und Kultus (StMUK)**

Salvatorstr. 2
80333 München

Tel.: 089 / 21 86-0

Fax: 089 / 21 86-28 00

E-Mail: poststelle@stmuk.bayern.de

Internet: www.km.bayern.de

**Bayerisches Zentrum für Prävention
und Gesundheitsförderung im
Landesamt für Gesundheit und
Lebensmittelsicherheit (ZPG)**

Pfarrstr. 3
80538 München

Tel.: 09131 / 68 08-45 10

E-Mail: zpg@lgl.bayern.de

Internet: www.zpg-bayern.de

BayernPortal

Internet: www.freistaat.bayern.de

**Beauftragter der Bundesregierung für
die Belange der Patientinnen und
Patienten**

Friedrichstr. 108
10117 Berlin

Tel.: 030 / 1 84 41-44 91

Fax.: 030 / 1 84 41-44 99

E-Mail: patientenrechte@bmg.bund.de

Internet:

www.patientenbeauftragter.de

**Beratungsstelle Horizont –
Hilfe bei Suizidgefahr**

Caritas Deutschland
Hemauer Str. 8
93047 Regensburg

Beratungstelefon: 0941 / 5 81 81

Internet:

www.beratungsstelle-horizont.de

Auch online Beratung möglich.

Bernhard-Nocht-Institut für Tropenmedizin

Bernhard-Nocht-Str. 74
20359 Hamburg

Tel.: 040 / 4 28 18-0 (Zentrale)
Tel.: 040 / 31 28 51 (für Patienten)
Fax.: 040 / 4 28 18-265
E-Mail: bni@bnitm.de
Internet: www.bnitm.de

Berufsverband Reproduktionsmedizin Bayern e.V. (BRB)

Blindheimer Str. 10
89420 Höchstädt / Donau

Tel.: 09074 / 95 68-161
Fax.: 09074 / 95 68-162
E-Mail: brb@orgacare.de
Internet: www.kinderwunsch-bayern.de

Blaues Kreuz in Deutschland e.V. (BKD) Landesverband Bayern

Flötnerstr. 6
90489 Nürnberg

Tel.: 09131 / 9 73 20 75
E-Mail:
verwaltung@blaues-kreuz-bayern.de
Internet: [www.blaues-kreuz.de/de/
bayern/landesverband-bayern/](http://www.blaues-kreuz.de/de/bayern/landesverband-bayern/)

Blutspendedienst des Bayerischen Roten Kreuzes gGmbH

Herzog-Heinrich-Str. 2
80336 München

Tel.: 089 / 53 99-0
Fax: 089 / 53 99-4005
Kostenfreie Hotline: 0800 / 1 19 49 11
E-Mail: info@blutspendedienst.com
Internet: www.blutspendedienst.com

BRK-Kreisverband München Krebsberatungsstelle

Perchtinger Str. 5
81379 München

Tel.: 089 / 23 73-276 oder 089 / 23 73-278
Fax: 089 / 23 73-4 42 76
E-Mail: krebsberatung@brk-muenchen.de
Internet: [www.brk-muenchen.de/
angebote/gesundheit/krebsberatung](http://www.brk-muenchen.de/angebote/gesundheit/krebsberatung)

Bund der Vertriebenen Vereinigte Landsmannschaften Landesverband Bayern e.V.

Am Lilienberg 5
81669 München

Tel.: 089 / 48 14 47
Fax: 089 / 48 26 21
E-Mail: info@bdv-bayern.de
Internet: www.bdv-bayern.de

Bundesagentur für Arbeit (BA)

Regensburger Str. 104
90478 Nürnberg

Tel.: 0911 / 1 79-0

Fax: 0911 / 1 79-21 23

E-Mail: Zentrale@arbeitsagentur.de

Internet: www.arbeitsagentur.de

<https://con.arbeitsagentur.de/prod/apok/kontakt/de>

Bundesamt für Soziale Sicherung (BAS)

Friedrich-Ebert-Allee 38
53113 Bonn

Tel.: 0228 / 6 19-0

Fax: 0228 / 6 19-1870

E-Mail: poststelle@bas.bund.de

Internet:

www.bundesamtsozialesicherung.de

Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFzA)

An den Gelenkbogenhallen 2–6
50679 Köln

Tel.: 0221 / 36 73-0

Fax: 0221 / 36 73-4661

E-Mail: service@bafza.bund.de

Internet: www.bafza.de

Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL)

Bundesallee 35
38116 Braunschweig

Tel.: 0531 / 2 14 97-0

Fax: 0531 / 2 14 97-299

E-Mail: poststelle@bvl.bund.de

Internet: www.bvl.bund.de

Bundesamt für Justiz

Adenauerallee 99–103
53113 Bonn

Tel.: 0228 / 994 10-40

Fax: 0228 / 4 10-50 50

E-Mail: poststelle@bfj.bund.de

Internet: www.bundesjustizamt.de

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Dienstsitz Bonn:
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn

Dienstsitz Frankfurt:
Marie-Curie-Str. 24–28
60439 Frankfurt

Tel.: 0228 / 41 08-0

Fax: 0228 / 41 08-15 50

E-Mail: poststelle@bafin.de

Internet: www.bafin.de

Bundesärztekammer

Arbeitsgemeinschaft der deutschen
Ärztekammern
Herbert-Lewin-Platz 1 (Wegelystraße)
10623 Berlin

Tel.: 030 / 400456-0
E-Mail: info@baek.de
Internet: www.bundesaerztekammer.de

Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM)

Dienstsitz Bonn:
Kurt-Georg-Kiesinger-Allee 3
53175 Bonn

Dienstsitz Köln:
Waisenhausgasse 36–38a
50676 Köln

Tel.: 0228 / 99307-0
Fax: 0228 / 99307-5207
E-Mail: poststelle@bfarm.de
Internet: www.bfarm.de

Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR)

Max-Dohrn-Str. 8–10
10589 Berlin

Tel.: 030 / 18412-0
Fax: 030 / 18412-4741
E-Mail: poststelle@bfr.bund.de
Internet: www.bfr.bund.de

Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebetroffene Menschen e.V. (BIVA-Pflegeschutzbund)

Siebenmorgenweg 6–8
53229 Bonn

Beratung: 0228 / 909048-44
Zentrale: 0228 / 909048-0
Fax: 0228 / 909048-22
E-Mail: info@biva.de
Internet: www.biva.de

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)

Mohrenstr. 37
10117 Berlin

Tel.: 030 / 18580-0
Fax: 030 / 18580-9525
E-Mail: poststelle@bmjv.bund.de
Internet: www.bmjv.de

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)

Glinkastr. 24
10117 Berlin

Tel.: 03018 / 555-0
Fax: 03018 / 555-1145
E-Mail: poststelle@bmfsfj.bund.de
Internet: www.bmfsfj.de

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)

Friedrichstr. 108
10117 Berlin (Mitte)

Tel.: 030 / 1 84 41-0

Fax: 030 / 1 84 41-4900

E-Mail: poststelle@bmg.bund.de

Internet: www.bundesgesundheitsministerium.de

Bundesnotarkammer

Mohrenstr. 34
10117 Berlin

Tel.: 030 / 38 38 66-0

Fax: 030 / 38 38 66 66

E-Mail: bnotk@bnotk.de

Internet: www.bnotk.de

Zentrales Vorsorgeregister:

www.vorsorgeregister.de

Bundesrechtsanwaltskammer – Anwaltssuche

Littenstr. 9
10179 Berlin

Tel.: 030 / 28 49 39-0

Fax: 030 / 28 49 39-11

E-Mail: zentrale@brak.de

Internet: www.brak.de

Bundesverband für Podologie e.V.

Sachsenweg 9
59073 Hamm

Tel.: 02381 / 8 77 52-30

Fax: 02381 / 8 77 52-59

E-Mail: service@bv-fuer-podologie.de

Internet: www.bv-fuer-podologie.de

Bundesverband für Verwaiste Eltern und Trauernde Geschwister e.V.

Roßplatz 8 a
04103 Leipzig

Tel.: 0341 / 9 46 88 84

E-Mail: kontakt@veid.de

Internet:

www.trauernde-geschwister.org

Bundesverband MEDIATION e.V. Fach- verband zur Förderung der Verständigung in Konflikten

Wittestr. 30 K
13509 Berlin

Tel.: 030 / 5 49 06 08-0

Konflikt-Hotline: 0800 / 2 47 36 76

Fax: 030 / 5 49 06 08-99

E-Mail: info@bmev.de

Internet: www.bmev.de

Bundesverband Niedergelassener Fachärzte e.V.

Regensburger Str. 109
c/o Ärztehaus Neumarkt, Orthopädie
92318 Neumarkt i. d. OPf.

Tel.: 0341 / 9468884
E-Mail: info@bvnf.de
Internet: www.bvnf.de

Bundesvereinigung Prävention und Gesundheitsförderung e.V. (BVPG)

Heilsbachstr. 30
53123 Bonn

Tel.: 0228 / 98727-0
Fax: 0228 / 64200-24
E-Mail: info@bvpraevention.de
Internet: www.bvpraevention.de

Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)

Maarweg 149–161
50825 Köln

Tel.: 0221 / 8992-0 (Zentrale)
Fax: 0221 / 8992-300
E-Mail: poststelle@bzga.de
Internet: www.bzga.de

Bündnis Organspende

Geschäftsstelle im Bayerischen Staats-
ministerium für Gesundheit und Pflege
Haidenauplatz 1
81667 München

E-Mail:
buendnis-organspende@stmgp.bayern.de
Internet: www.stmgp.bayern.de

Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung

Franz-Josef-Strauß-Ring 1
80539 München

Tel.: 089 / 21 65-27 90
E-Mail: buergerbeauftragter@stk.bayern.de
Internet: www.buergerbeauftragter.bayern.de

Büro der Kinderbeauftragten der Landeshauptstadt München

Anlaufstelle für Kinder und Eltern
Prielmayerstr. 1
80335 München

Tel.: 089 / 233-49745
E-Mail:
kinderbeauftragte.soz@muenchen.de
Internet: www.muenchen.de;
[www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Sozialreferat/Jugendamt/
Kinderbeauftragte/Interessenvertre-
tung.html](http://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Sozialreferat/Jugendamt/Kinderbeauftragte/Interessenvertretung.html)

**CJD Akademie Bayern
(Christliches Jugenddorfwerk
Deutschlands gemeinnütziger e.V.)
Das Bildungs- und Sozialunternehmen**

Buchenhöhe 46
83471 Berchtesgaden

Tel.: 08652 / 6000-141

Fax: 08652 / 6000-274

E-Mail: akademie-bayern@cjd.de

Internet: www.cjd-akademie-bayern.de

**compass private pflegeberatung
GmbH**

Gustav-Heinemann-Ufer 74 c
50968 Köln

Kostenfreie Servicenummer:

0800 / 1018800

Tel.: 0221 / 93332-0 (Zentrale)

Fax: 0221 / 93332-500

E-Mail: info@compass-pflegeberatung.de

Internet:

www.compass-pflegeberatung.de

**Das Diabetesinformationsportal
(diabinfo)**

Kontakt über Redaktion diabinfo.de am
Helmholtz Zentrum München, Deutschen
Diabetes-Zentrum und Deutschen
Zentrum für Diabetesforschung

E-Mail: info@diabinfo.de

Internet: www.diabinfo.de

**Der Bayerische Landesbeauftragte für
den Datenschutz (BayLfD)**

Wagmüllerstr. 18
80538 München

Tel.: 089 / 21 26 72-0

Fax: 089 / 21 26 72-50

E-Mail: poststelle@datenschutz-bayern.de

Internet: www.datenschutz-bayern.de

**Der Behindertenbeauftragte der
Bayerischen Staatsregierung**

Winzerer Str. 9
80797 München

Tel.: 089 / 12 61-27 99

Fax: 089 / 12 61-24 53

E-Mail: behindertenbeauftragter@stmas.bayern.de

Internet: www.behindertenbeauftragter.bayern.de

Der Patientenservice 116117

Informationsplattform der Kassenärztlichen Vereinigungen und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung zum ärztlichen Bereitschaftsdienst in Deutschland

E-Mail: info@116117info.de

Internet: www.116117.de

Deutsche AIDS-Hilfe e.V.

Wilhelmstr. 138
10963 Berlin

Tel.: 030 / 690087-0

Fax: 030 / 690087-42

E-Mail: dah@aidshilfe.de

Internet: www.aidshilfe.de

www.aidshilfe.de/beratung-diskriminierung

Deutsche Alzheimer Gesellschaft Landesverband Bayern e.V. Selbsthilfe Demenz

Frauentorgraben 73
90443 Nürnberg

Tel.: 0911 / 4466784

Fax: 0911 / 2723501

E-Mail: info@alzheimer-bayern.de

Internet: www.alzheimer-bayern.de

Deutsche Atemwegsliga e.V.

in der Deutschen Gesellschaft für
Pneumologie
Raiffeisenstr. 38
33175 Bad Lippspringe

Tel.: 05252 / 933615

Fax: 05252 / 933616

E-Mail: kontakt@atemwegsliga.de

Internet: [www.atemwegsliga.de/
patientenschulungen.html](http://www.atemwegsliga.de/patientenschulungen.html)

Deutsche Diabetes Stiftung

Kölner Landstr. 11
40591 Düsseldorf

Tel.: 0211 / 73777763

E-Mail: info@diabetesstiftung.de

Internet: www.diabetesstiftung.de

Deutsche Gesellschaft für Geriatrie e.V. (DGG)

Kuniberts kloster 11 – 13
50668 Köln

Tel.: 0221 / 1629-2350

Fax: 0221 / 1629-2351

E-Mail: geschaeftsstelle@dggeriatrie.de

Internet: www.dggeriatrie.de

Deutsche Gesellschaft für geschlechtsspezifische Medizin e.V. (DGesGM)

Berliner Str. 119
14467 Potsdam

Tel.: 030 / 450539089

E-Mail: info@dgesgm.de

Internet: www.dgesgm.de

Deutsche Gesellschaft für Gynäkologie und Geburtshilfe e.V. (DGGG)

Jägerstr. 58–60
10117 Berlin

Tel.: 030 / 5 14 88 33 40
Fax: 030 / 51 48 83 44
E-Mail: info@dggg.de
Internet: www.dggg.de

**Deutsche Gesellschaft für
Krankenhaushygiene e.V. (DGKH)**

Joachimsthaler Str. 10
10719 Berlin

Tel.: 030 / 887 27 37 30
Fax: 030 / 887 27 37 37
E-Mail: info@krankenhaushygiene.de
Internet: www.krankenhaushygiene.de

**Deutsche Gesellschaft für
Rheumatologie e.V.**

Wilhelmine-Gemberg-Weg 6
10179 Berlin

Tel.: 030 / 24 04 84 70
Fax: 030 / 24 04 84 79
E-Mail: info@dgrh.de
Internet: [www.dgrh.de/Start/
Versorgung/Patienteninformation-
und-schulung/Patientenschulung.html](http://www.dgrh.de/Start/Versorgung/Patienteninformation-und-schulung/Patientenschulung.html)

**Deutsche Gesellschaft für Soziale
Psychiatrie e.V. (DGSP)**

Zeltinger Str. 9
50969 Köln

Tel.: 0221 / 51 10 02
Fax: 0221 / 52 99 03
E-Mail: info@dgsp-ev.de
Internet: www.dgsp-ev.de

**Deutsche Hauptstelle für
Suchtfragen e.V. (DHS)**

Westenwall 4
59065 Hamm

Tel.: 02381 / 90 15-0
Fax: 02381 / 90 15-30
E-Mail: info@dhs.de
Internet: www.dhs.de

**Deutsche Interessengemeinschaft für
Verkehrsunfallopfer e.V. (DIVO)**

Goethestr. 1
52349 Düren

Tel.: 02421 / 12 32-12
Fax: 02421 / 12 32-40
E-Mail: info@divo.de

**Deutsche Rentenversicherung (DRV)
mit 16 regionalen Rentenversicherern**

Kostenloses bundesweites Servicetelefon:
0800 / 1 00 04 80 15
Internet: [www.deutsche-
rentenversicherung.de](http://www.deutsche-rentenversicherung.de)

**Deutsche Stiftung
Organtransplantation (DSO)**

Deutschherrnufer 52
60594 Frankfurt am Main

Tel.: 069 / 67 73 28-0
Internet: www.dso.de

Deutsche Stiftung Patientenschutz

Informationsbüro München
Baldestr. 9
80469 München

Tel.: 089 / 202 08 10
Fax: 089 / 202 08 111
E-Mail: info@stiftung-patientenschutz.de
Internet: www.stiftung-patientenschutz.de

**Deutscher Berufsverband für Pflege-
berufe Südost e.V. (DBfK Südost)**

Edelsbergstr. 6
80686 München

Tel.: 089 / 17 99 70-0
Fax: 089 / 1 78 56 47
E-Mail: suedost@dbfk.de
Internet: www.dbfk.de/de/ueber-uns/region-suedost

**Deutscher Berufsverband Klinischer
Umweltmediziner e.V. (dbu)**

Siemensstr. 26a
2247 Berlin

Tel.: 030 / 76 90 45 21
Fax: 030 / 76 90 45 22
E-Mail: dbu@dbu-online.de
Internet: www.dbu-online.de

Deutscher Facharztverband e.V.

Fichtestr. 4/1
89129 Langenau

Tel.: 07345 / 933 67 85
Fax: 07345 / 933 67 86
E-Mail: info@deutscher-facharztverband.de
Internet: www.deutscher-facharztverband.de

**Deutscher Verband für Podologie
(ZFD)**

Landesverband Bayern e.V.
Joergstr. 86
80689 München

Tel.: 089 / 8 71 43 65
Fax: 089 / 51 00 96 56
E-Mail: bayern@podo-deutschland.de
Internet: www.podo-deutschland.de/verband/landesverbaende/bayern

Deutsches Grünes Kreuz e.V. (DGK)

Biegenstr. 6
35037 Marburg

Tel.: 06421 / 293-0

Fax: 06421 / 293-187

E-Mail: dgk@dgk.de

Internet: www.dgk.de

Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e.V. (dip)

Hülchrather Str. 15
50670 Köln

Tel.: 0221 / 46861-30

Fax: 0221 / 46861-39

E-Mail: dip@dip.de

Internet: www.dip.de

Deutsches Krankenhaus Verzeichnis (DKV)

Internet: www.deutsches-krankenhaus-verzeichnis.de

Deutsches Krebsforschungszentrum (dkfz) Krebsinformationsdienst

Im Neuenheimer Feld 280
69120 Heidelberg

Tel.: 06221 / 420

Fax: 06221 / 422995

E-Mail: kontakt@dkfz.de

Internet: www.dkfz.de;

[www.krebsinformationsdienst.de/
behandlung/operation.php](http://www.krebsinformationsdienst.de/behandlung/operation.php)

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (DRK)

DRK-Generalsekretariat
Carstennstr. 58
12205 Berlin

Tel.: 030 / 85404-0

Fax: 030 / 85404-450

E-Mail: drk@drk.de

Internet: www.drk.de

[www.drk.de/hilfe-in-deutschland/
gesundheits-und-praevention/krankentransport/](http://www.drk.de/hilfe-in-deutschland/gesundheits-und-praevention/krankentransport/)

DIE ARCHE e.V.

Suizidprävention und Hilfe in Lebenskrisen

Saarstr. 5
80797 München

Tel.: 089 / 334041

Fax: 089 / 395354

E-Mail: info@die-arche.de

Internet: www.die-arche.de

Dr. med. Heide Paul-Toebelmann- Stiftung

Unterstützung bedürftiger pflegender Angehöriger

Internet:

<https://hpt-stiftung.weebly.com/>

Elly Heuss-Knapp-Stiftung
Deutsches Müttergenesungswerk

Bergstr. 63
10115 Berlin

Tel.: 030 / 330029-0
Fax: 030 / 330029-20
E-Mail: info@muettergenesungswerk.de
Internet: www.muettergenesungswerk.de

EU-PATIENTEN.DE

Pennefeldsweg 12 c
53177 Bonn

Tel.: 0228 / 9530-802 oder -800
Fax: 0228 / 9530-801
E-Mail: info@eu-patienten.de
Internet: www.eu-patienten.de

EURORDIS-Rare Diseases Europe
(Brussels Office)

Fondation Universitaire
Rue d'Egmont 11
1000 Brussels
Belgium

Tel.: +32 22740610 or 14
Internet: www.eurordis.org

Eurotransplant

P.O. Box 2304
2301 CH Leiden
The Netherlands

Tel.: +31 71 5795800
Fax: +31 71 5790057
Internet: www.eurotransplant.org

Fachstelle für Demenz und
Pflege Bayern

Sulzbacher Str. 42
90489 Nürnberg

Tel.: 0911 / 47756530
E-Mail: info@demenz-pflege-bayern.de
Internet: www.demenz-pflege-bayern.de

Regionale Fachstellen in den
Regierungsbezirken:
www.demenz-pflege-bayern.de/ueberuns/regionale-fachstellen

Fachstellen für Pflege- und Behinder-
teneinrichtungen Qualitätsentwick-
lung und Aufsicht (FQA)

Internet: www.stmgp.bayern.de/service/ansprechpartner-und-fachstellen/

Fachstellen für pflegende Angehörige

Internet: www.stmgp.bayern.de/service/ansprechpartner-und-fachstellen/#Fachstellen-fuer-pflegende-Angehoerige

Frauenhauskoordinierung e.V.

Tucholskystr. 11
10117 Berlin

Tel.: 030 / 3384342-0

Fax: 030 / 3384342-19

E-Mail: info@frauenhauskoordinierung.de

Internet: www.frauenhauskoordinierung.de

Freie Wohlfahrtspflege

Landesarbeitsgemeinschaft Bayern

Lessingstr. 1
80336 München

Tel.: 089 / 54497-0

Fax: 089 / 54497-187

E-Mail: info@freie-wohlfahrtspflege-bayern.de

Internet: www.freie-wohlfahrtspflege-bayern.de

Gelbe Liste Online

Verantwortlich: Vidal MMI Germany
GmbH

Monzastr. 4
63225 Langen

Tel.: 06103 / 2076-0

Fax: 06103 / 2076-188

E-Mail: info@mmi.de

Internet: www.gelbe-liste.de

Gender in Medicine (GiM) – Geschlechterforschung in der Medizin Charité Campus Virchow-Klinikum

Seestr. 73 (Haus 10)
13347 Berlin

Tel.: 030 / 450525322

E-Mail: <https://gender.charite.de/metaskontakt/>

Internet: <https://gender.charite.de/>

gematik GmbH

Friedrichstr. 136
10117 Berlin

Tel.: 030 / 40041-0

Fax: 030 / 40041-111

E-Mail: info@gematik.de

Internet: www.gematik.de

Gemeinsamer Bundesausschuss (G-BA)

Gutenbergstr. 13
10587 Berlin

Tel.: 030 / 275838-0

Fax: 030 / 275838-990

E-Mail: info@g-ba.de

Internet: www.g-ba.de

**Geschäftsstelle der Nationalen
Präventionskonferenz (NPK) bei der
Bundeszentrale für gesundheitliche
Aufklärung**

Maarweg 149–161
50825 Köln

Tel.: 0221 / 8992-543
E-Mail: gs-npk@bzga.de
Internet: www.npk-info.de

Gesundheitsämter Bayern

Internet: www.freistaat.bayern.de

**Gesundheitsladen München e.V.
Informations- und Kommunikations-
zentrum**

Astallerstr. 14
80339 München

Tel.: 089 / 77 25 65
Fax: 089 / 7 25 04 74
E-Mail: mail@gl-m.de
Internet: www.gl-m.de

**Giftnotruf – Notruf und Information
für ganz Bayern**

Giftnotruf München Tel.: 089 / 1 92 40
Internet: [www.toxikologie.mri.tum.de/
de/startseite](http://www.toxikologie.mri.tum.de/de/startseite)

GKV-Spitzenverband

Reinhardtstr. 28
10117 Berlin

Tel.: 030 / 20 62 88-0
Fax: 030 / 20 62 88-88
E-Mail: kontakt@gkv-spitzenverband.de
Internet: www.gkv-spitzenverband.de

**GKV-Spitzenverband
Deutsche Verbindungsstelle Kranken-
versicherung – Ausland (DVKA)**

Pennefeldsweg 12 c
53177 Bonn

Tel.: 0228 / 95 30-0 (Zentrale)
Fax: 0228 / 95 30-600
E-Mail: post@dvka.de
Internet: www.dvka.de

**Gutachterstelle für
Arzthaftungsfragen**

Mühlbaurstr. 16
81667 München

Tel.: 089 / 3 09 04 83-0
Fax: 089 / 3 09 04 83-728
E-Mail: gutachterstelle@blaek.de

Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen

Tel.: 08000 / 11 60 16
(Kostenfrei; 24h täglich)
Internet: www.hilfetelefon.de

**Hilfswerk Zahnmedizin Bayern e.V.
c/o Bayerische Landeszahnärztkammer**

Zahnbehandlung für Menschen ohne
Krankenversicherung
– anonym und kostenlos –
Im Haus der Malteser
Migranten Medizin
Streitfeldstr. 1
81673 München

Tel.: 089 / 43608-411
Fax: 089 / 2302 11-155
E-Mail: hzbayern@blzk.de
Internet: www.hilfswerk-zahnmedizin-bayern.de

**Initiative für Selbstmanagement und
aktives Leben (INSEA)**

Medizinische Hochschule Hannover
Abteilung Epidemiologie Sozialmedizin
und Gesundheitssystemforschung
Carl-Neuberg-Str. 1
30625 Hannover

Tel.: 0511 / 532-8425 (-5999)
Fax: 0511 / 532-5347
E-Mail:
Patientenuniversitaet@mh-hannover.de
Internet: www.insea-aktiv.de

Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG)

Im Mediapark 8
50670 Köln

Tel.: 0221 / 35685-0
Fax: 0221 / 35685-1
E-Mail: info@iqwig.de
Internet: www.gesundheitsinformation.de

**Integrationsbeauftragte der
Bayerischen Staatsregierung**

Odeonsplatz 3
80539 München

Tel.: 089 / 2192-4300
Fax: 089 / 2192-14301
E-Mail:
integrationsbeauftragte@stmi.bayern.de
Internet: www.integrationsbeauftragter.bayern.de

**Kassenärztliche Bundesvereinigung
(KBV)**

Herbert-Lewin-Platz 2
10623 Berlin

Tel.: 030 / 4005-0
Fax: 030 / 4005-1590
E-Mail: info@kbv.de
Internet: www.kbv.de

Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB)

Elsenheimerstr. 39

80687 München

Tel.: 089 / 5 70 93-0

E-Mail: info@kvb.de

Internet: www.kvb.de

Kassenzahnärztliche Vereinigung Bayerns (KZVB)

Fallstr. 34

81369 München

Tel.: 089 / 72401-0 (Zentrale)

Patientenberatung: 089 / 23 02 11-230

Fax: 089 / 7 24 01-291

E-Mail: beratung@kzvb.de,

patientenberatung@kzvb.de

Internet: www.kzvb.de, www.kzvb.de/patient/patientenberatung

Klinik für Tropenmedizin

Klinikum Würzburg Mitte gGmbH

Salvatorstr. 7

97074 Würzburg

Tel.: 0931 / 791-2821

Fax: 0931 / 791-2826

E-Mail: [tropenmedizin.missioklinik@](mailto:tropenmedizin.missioklinik@kwm-klinikum.de)

kwm-klinikum.de

Internet: www.kwm-missioklinik.de/fachabteilungen/tropenmedizin

Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention (KRINKO) am Robert Koch-Institut (RKI)

Nordufer 20

13353 Berlin

Tel.: 030 / 18 75 40 (Zentrale)

E-Mail: zentrale@rki.de-mail.de

Internet: www.rki.de/DE/Content/Kommissionen/KRINKO/krinko_node.html

Koordinationsstelle „Pflege und Wohnen“ in Bayern

Arbeitsgruppe für Sozialplanung und Altersforschung GbR (AfA)

Spiegelstr. 4

81241 München

Tel.: 089 / 20 18 98 57

Fax: 089 / 89 62 30 46

E-Mail: kontakt@bayern-pflege-wohnen.de

Internet:

www.bayern-pflege-wohnen.de

Koordinierungsstelle der bayerischen Suchthilfe (KBS)

Lessingstr. 1

80336 München

Tel.: 089 / 53 65 15

Mobil: 0160 / 89 829 46

Fax: 089 / 54 392 03

E-Mail: info@kbs-bayern.de

Internet: www.kbs-bayern.de

Koordinierungsstelle Psychotherapie

Die Koordinationsstelle Psychotherapie unterstützt Sie bei der Suche nach einem Psychotherapieplatz für eine psychotherapeutische Behandlung, indem die Mitarbeiter der Koordinationsstelle der KVB Ihnen helfen, geeignete Psychotherapeuten- und Spezialistenkontakte zu finden.

Tel.: 0921 / 88099-40410

Fax: 0921 / 88099-40411

Internet: www.kvb.de/service/patienten/koordinationsstelle-psychotherapie

Krisendienste Bayern – Hilfe bei psychischen Krisen

Tel.: 0800 / 6553000

(täglich rund um die Uhr, kostenfrei, bayernweit; keine Beratung per E-Mail oder Chat)

Verantwortlich: Bayerischer Bezirketag
Ridlerstr. 75
80339 München

Tel.: 089 / 212389-0

Fax: 089 / 212389-89

E-Mail: info@bay-bezirke.de

Internet: www.krisendienste.bayern

LAG SELBSTHILFE Bayern e.V.

Orleansplatz 3
81667 München

Tel.: 089 / 459924-0

Fax: 089 / 459924-13

E-Mail: post@lag-selbsthilfe-bayern.de

Internet: www.lag-selbsthilfe-bayern.de

LandesSeniorenVertretung Bayern e.V. (LSVB)

Winzererstr. 9
80797 München

Tel.: 089 / 954756990

E-Mail:

seniorenvertretung-bayern@lsvb.info

Internet: www.lsvb.info

Landesstelle Glücksspielsucht in Bayern (LSGB)

Edelsbergstr. 10
80686 München

Tel.: 089 / 5527359-0

Fax: 089 / 5527359-22

E-Mail: info@lsgbayern.de

Internet: www.lsgbayern.de

Landesverband Bayern der Angehörigen psychisch Kranker e.V.

Pappenheimstr. 7
80335 München

Tel.: 089 / 51086325

Fax: 089 / 51086328

E-Mail: info@lapk-bayern.de

Internet: www.lvbayern-apk.de

Landeszentrale für Gesundheit in Bayern e.V. (LZG)

Geisenhausenerstr. 18
81379 München

Tel.: 089 / 7244193-0

E-Mail: info@lzg-bayern.de

Internet: www.lzg-bayern.de

Medicproof GmbH

Gustav-Heinemann-Ufer 74 A
50968 Köln

Tel.: 0221 / 88844-0

Fax: 0221 / 88844-888

E-Mail: info@medicproof.de

Internet: www.medicproof.de

Medizinischer Dienst Bayern (MD Bayern)

Haidenauplatz 1
81667 München

Tel.: 089 / 1590605555

E-Mail: info@md-bayern.de

Internet: www.md-bayern.de

MiMi-Zentrum für Integration Bayern Ethno-Medizinisches Zentrum e.V.

Zenettiplatz 1
80337 München

Tel.: 089 / 52035959

E-Mail: bayern@mimi.eu

Internet: www.mimi.bayern

Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen (NAKOS)

Otto-Suhr-Allee 115
10585 Berlin

Tel.: 030 / 31018960

Fax: 030 / 31018970

E-Mail: selbsthilfe@nakos.de

Internet: www.nakos.de

Nationales Aktionsbündnis für Menschen mit Seltenen Erkrankungen (NAMSE)

Geschäftsstelle des Nationalen Aktionsbündnisses für Menschen mit Seltenen Erkrankungen (NAMSE)

c/o Mukoviszidose Institut gGmbH

In den Dauen 6

53117 Bonn

Tel.: 0228 / 98780-51

Fax: 0228 / 98780-66

E-Mail: info@namse.de

Internet: www.namse.de

Notrufnummer 110

Unter dieser Notrufnummer erreichen Sie die Einsatzzentralen der Bayerischen Polizei.

Tel.: 110

Internet: www.polizei.bayern.de/muenchen/wir/aufgaben/dienststellen/index.html/178083

Notrufnummer 112

Europaweit einheitliche Notrufnummer mit der die Notfalldienste (Rettungsdienst, Feuerwehr, Polizei) in ganz Deutschland und in den Ländern der Europäischen Union von Festnetz und Mobiltelefon kostenlos erreicht werden können.

Tel.: 112

Internet: www.bayerisches-innenministerium.de/sus/rettungswesen/notruf112/index.php

Nummer gegen Kummer e.V.

Hofkamp 108
42103 Wuppertal

Kinder- und Jugendtelefon:

116111 (bundesweit)

Tel.: 0202 / 259059-0

Fax: 0202 / 259059-19

E-Mail: info@nummergegenkummer.de

Internet:

www.nummergegenkummer.de

Ombudsmann der Privaten Kranken- und Pflegeversicherung

Postfach 06 02 22
10052 Berlin

Tel.: 0800 / 2550444

Fax: 030 / 20458931

Internet: www.pkv-ombudsmann.de

Ombudsstelle für die Kinder- und Jugendhilfe in Bayern

Sozialdienst katholischer Frauen

Landesverband Bayern e.V.

Bavariaring 48

80336 München

Tel.: 089 / 538860-0

Fax: 089 / 538860-20

E-Mail: landesverband@skfbayern.de

Internet: www.skfbayern.de; www.skfbayern.de/aufgaben-projekte/kinder-und-jugendhilfe/ombudsstellen/ombudsstellen

Opferberatung der Polizei Kriminalität / sexuelle Gewalt

Ettstraße 2

80333 München

Tel.: 089 / 29 10-4444

Fax: 089 / 29 10-4400

Internet: www.polizei.bayern.de/schuetzenvorbeugen/beratung/index.html/663

Orphanet – Das Portal für seltene Krankheiten und Orphan Drugs

Internet: www.orpha.net

Patienten- und Pflegebeauftragter der Bayerischen Staatsregierung (PPB)

Haidenauplatz 1
81667 München
Tel.: 089 / 540233-951

Gewerbemuseumsplatz 2
90403 Nürnberg
Tel.: 0911 / 2 1542-951

E-Mail:
patientenbeauftragter@stmgp.bayern.de
Internet:

www.patientenportal.bayern.de

Patienten-Infoline der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB)

Elsenheimerstr. 39
80687 München

Zentrale: 089 / 57093-0
Patienten-Infoline: 089 / 54546-40420
E-Mail: info@kvb.de
E-Mail: Patienten-Infoline@kvb.de
Internet: www.kvb.de
Internet:
www.kvb.de/service/arztverzeichnis

Patientenuniversität an der Medizinischen Hochschule Hannover

Medizinische Hochschule Hannover
Abteilung Epidemiologie Sozialmedizin
und Gesundheitssystemforschung
Carl-Neuberg-Str. 1
30625 Hannover

Tel.: 0511 / 532-8425 (-5999)
Fax: 0511 / 532-5347
E-Mail:
Patientenuniversitaet@mh-hannover.de
Internet: www.patienten-universitaet.de

**Paul-Ehrlich-Institut (PEI)
Bundesinstitut für Impfstoffe und
biomedizinische Arzneimittel**

Paul-Ehrlich-Straße 51 – 59
63225 Langen

Tel.: 06103 / 77-0
Fax: 06103 / 77-1234
E-Mail: pei@pei.de
Internet: www.pei.de

**PflegeFinder
BKK Dachverband e.V.**

Mauerstr. 85
10117 Berlin

Tel.: 030 / 2700406-0
E-Mail: info@bkk-dv.de
Internet: <https://pflegefinder.bkk-dachverband.de>

Pflegelotse der KNAPPSCHAFT

Deutsche Rentenversicherung
Knappschaft-Bahn-See
Pieperstr. 14–28
44781 Bochum

Tel.: 0234 / 304-0

E-Mail: zentrale@kbs.de

Internet: www.knappschaft.de/DE/LeistungenGesundheit/Pflege/Pflegelotse/lotse.html

Pflegelotse

Verband der Ersatzkassen e.V. (vdek)

Askanischer Platz 1
10963 Berlin

Tel.: 030 / 26931-0 (Zentrale)

Fax: 030 / 26931-2900 (Zentrale)

E-Mail: info@vdek.com

Internet: www.pflegelotse.de

Pflegenetzwerk Deutschland

c/o neues handeln AG
Potsdamer Str. 87
10785 Berlin

Tel.: 030 / 3464651 51

E-Mail:

kontakt@pflegenetzwerk-deutschland.de

Internet: www.pflegenetzwerk-deutschland.de

Pflegeservice Bayern

Die unabhängige Pflegeberatung für
Bayern – ein kostenfreies Beratungs-
angebot der gesetzlichen Pflegekassen
in Bayern

Tel.: 0800 / 772 11 11

(Mo–Fr von 8–18 Uhr)

Internet: www.pflegeservice-bayern.de
(mit Rückrufservice)

Pflege-SOS Bayern

am Bayerischen Landesamt für Pflege
(LfP)

Tel.: 09621 / 966 966 0

E-Mail: Pflege-SOS@lfp.bayern.de

Internet: www.lfp.bayern.de/sospflege

Pflegestützpunkte in Bayern

Internet:

www.stmgp.bayern.de/pflege/pflege-zu-hause/pflegestuuetzpunkte

PRO FAMILIA

BUNDESVERBAND

Mainzer Landstr. 250–254
60326 Frankfurt am Main

Tel.: 069 / 2695 77 90

Fax: 069 / 2695 77 930

E-Mail: info@profamilia.de

Internet: www.profamilia.de

Qualitätsverbund Hilfsmittel e.V.

Werderscher Markt 15
10117 Berlin

Tel.: 030 / 41 4021-80
Fax: 030 / 41 4021-33
E-Mail: info@qvh.de
Internet: www.qvh.de

remedCARE – Forensische Beratungsstelle für Pflegekräfte

Institut für Rechtsmedizin der Ludwig-Maximilians-Universität München (LMU)
Nußbaumstr. 26
80336 München

Internet: www.remed-care.de/signin

Robert Koch-Institut (RKI)

Nordufer 20
13353 Berlin

Tel.: 030 / 18 75 40 (Zentrale)
E-Mail: zentrale@rki.de-mail.de
Internet: www.rki.de

Schwanger in Bayern

Bayerisches Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales (StMAS)
Winzererstr. 9
80797 München

Tel.: 089 / 12 61 01
Fax: 089 / 12 61 11 22
E-Mail: Poststelle@stmas.bayern.de
Internet: www.schwanger-in-bayern.de

SeeleFon

Bundesverband der Angehörigen psychisch erkrankter Menschen e.V. (BApK)

Tel.: 0228 / 71 00 24 24
E-Mail: seelefon@psychiatrie.de
Internet: www.bapk.de/angebote/seelefon.html

Selbsthilfegemeinschaft Medizin- geschädigter

– Patient im Mittelpunkt – e.V.

Maxfeldstr. 9
90409 Nürnberg

Tel.: 0911 / 4 74 65 28
Fax: 0911 / 36 68 24 91
E-Mail: buero@sgmev.de
Internet: www.sgmev.de

Selbsthilfekoordination Bayern (SeKo)

Handgasse 8
97070 Würzburg

Tel.: 0931 / 20 78 16 40
Fax: 0931 / 20 78 16 46
E-Mail: selbsthilfe@seko-bayern.des
Internet: www.seko-bayern.de

SeEe – Seltene Erkrankungen bürgerwissenschaftlich erforschen!

Internet: www.selee.de

Seniorenakademie Bayern

pme Akademie gGmbH c/o pme
Familienservice GmbH
Theresienhöhe 13 a
80339 München

Tel.: 089 / 544 79-40
E-Mail: info@seniorenakademie.bayern
Internet:
www.seniorenakademie.bayern

Sozial-Fibel – Lexikon über soziale Hilfen, Leistungen und Rechte

Herausgeber:
**Bayerisches Staatsministerium für
Familie, Arbeit und Soziales (StMAS)**

Winzererstr. 9
80797 München

Tel.: 089 / 1261 01
Fax: 089 / 1261 11 22
E-Mail: poststelle@stmas.bayern.de
Internet: www.stmas.bayern.de

Sozialpsychiatrische Dienste Bayern (SpDi)

Deutscher Caritasverband, Landesverband Bayern e.V.

Referat Psychiatrie, Sucht, Mindzone,
Aids
Lessingstr. 1
80336 München

Tel.: 089 / 544 97-170 /-153
Fax: 089 / 544 97-188
Internet: [www.sozialpsychiatrische-
dienste-bayern.de](http://www.sozialpsychiatrische-dienste-bayern.de)

Sozialverband VdK Bayern e.V. (VdK)

Landesgeschäftsstelle
Schellingstr. 31
80799 München

Tel.: 089 / 21 17-0
Fax: 089 / 21 17-270
E-Mail: info.bayern@vdk.de
Internet: www.vdk.de/bayern

Spitzenverband der Heilmittel- verbände e.V. (SHV)

Deutzer Freiheit 72–74
50679 Köln

Tel.: 0221 / 98 1027-28
Fax: 0221 / 98 1027-24
E-Mail: info@shv-heilmittelverbaende.de
Internet:
www.shv-heilmittelverbaende.de

Ständige Impfkommision (STIKO) Geschäftsstelle am Robert Koch- Institut (RKI)

Abteilung für Infektionsepidemiologie
Fachgebiet Impfprävention
Seestr. 10
13353 Berlin

Internet: [www.rki.de/DE/Content/
Kommissionen/STIKO/Geschaefts-
stelle/geschaeftsstelle_node.html](http://www.rki.de/DE/Content/Kommissionen/STIKO/Geschaeftsstelle/geschaeftsstelle_node.html)

Stiftung Deutsche Depressionshilfe

Goerdelerring 9
04109 Leipzig

Tel.: 0341 / 223874-0

Fax: 0341 / 223874-99

E-Mail: info@deutsche-depressionshilfe.de

Internet: www.deutsche-depressionshilfe.de

Info-Telefon Depression: 0800 / 3344533

Stiftung Deutsche Krebshilfe

Buschstr. 32
53113 Bonn

Tel.: 0228 / 72990-0

Fax: 0228 / 72990-11

E-Mail: deutsche@krebshilfe.de

Internet: www.krebshilfe.de

SuchtHotline München e.V. (SHM)

Albert Roßhaupter-Str. 19
81369 München

Telefonberatung: 089 / 282822
Bundeseinheitlichen Rufnummer der
Sucht & Drogen Hotline: 01806 /
313031

Tel.: 089 / 242080-0

Fax: 089 / 242080-11

E-Mail: kontakt@suchthotline.de

Internet: www.suchthotline.de

TelefonSeelsorge®

Tel.: 0800 / 111 01 11 (evangelisch) oder
0800 / 111 02 22 (katholisch) oder
116 123 (kostenlos, bundesweit, täglich
rund um die Uhr)

Auch Mailseelsorge und Chatseelsorge
sowie Vor-Ort-Beratung.

Internet: www.telefonseelsorge.de

Verantwortlich: Evangelische Konferenz für
TelefonSeelsorge® und Offene Tür e.V.
sowie Katholische Bundesarbeitsgemein-
schaft für Ehe-, Familien- und Lebensbera-
tung, TelefonSeelsorge® und Offene Tür e.V.

Terminservicestelle

Informationen für Patienten zur Vermitt-
lung von Facharzt-, Haus-, Kinder- und
Jugendarzt-Terminen sowie Terminen für
Psychotherapeutische Sprechstunden,
Akutbehandlungen und zeitnah erforder-
liche probatorische Sitzungen durch die
Terminservicestelle Bayern.

Tel.: 116 117

Internet: www.kvb.de/service/patienten/terminservicestelle; www.116117.de

TrauerTelefon.de
Kontaktstelle Trauerbegleitung der
Diözese Augsburg

Kornhausgasse 8
86152 Augsburg

Trauertelefon: 0821 / 31 66-26 11
Fax: 0821 / 31 66-26 19
E-Mail: kontaktstelle.trauerbegleitung@
bistum-augsburg.de
Internet: [www.kontaktstelle-
trauerbegleitung.de](http://www.kontaktstelle-
trauerbegleitung.de)

[U25] Deutschland
Helpmail [U25] –
Online-Suizidprävention

Deutscher Caritasverband e.V.
Karlstr. 40
79104 Freiburg
Tel.: 0761 / 200-0
Helpmail: [www.u25-deutschland.de/
mailberatung](mailto:www.u25-deutschland.de/mailberatung)
Internet: www.u25-deutschland.de

Umweltbundesamt (UBA)

Wörlitzer Platz 1
06844 Dessau-Roßlau
Tel.: 0340 / 21 03-24 16
Fax: 0340 / 21 03-22 85
E-Mail: buergerservice@uba.de
Internet: www.umweltbundesamt.de

Unabhängige Ombudsperson des
Medizinischen Dienstes Bayern

MD Bayern – Ombudsperson
Haidenauplatz 1
81667 München

E-Mail: ombudsperson@md-bayern.de
Internet: [www.md-bayern.de/kontakt/
ombudsperson](http://www.md-bayern.de/kontakt/
ombudsperson)

UPD Patientenberatung Deutschland
gGmbH (UPD)

Tempelhofer Weg 62
12347 Berlin (Zentrale)
Tel.: 0800 / 0 11 77 22 (Deutsch)
Tel.: 0800 / 0 11 77 23 (Türkisch)
Tel.: 0800 / 0 11 77 24 (Russisch)
Tel.: 0800 / 33 22 12 25 (Arabisch)
E-Mail: info@patientenberatung.de
Internet: www.patientenberatung.de

Teilweise auch Beratung vor Ort.

Verband der Privaten
Krankenversicherung e.V.

Gustav-Heinemann-Ufer 74 c
50968 Köln
Tel.: 0221 / 99 87-29 10
E-Mail: info@pkv.de
Internet: www.pkv.de

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Mozartstr. 9
80336 München

Tel.: 089 / 552794-0
Fax: 089 / 552794-451
E-Mail: info@vzbayern.de
Internet: www.verbraucherzentrale-bayern.de

Vereinigung der Pflegenden in Bayern (VdPB)

Prinzregentenstr. 24
80538 München

Tel.: 089 / 2620715-00
Fax: 089 / 2620715-19
E-Mail: info@vdpb-bayern.de
Internet: www.vdpb-bayern.de

Versicherungsombudsmann e.V.

Leipziger Str. 121
10117 Berlin

Tel.: 030 / 206058-0
E-Mail: info@versicherungsombudsmann.de
Internet: www.versicherungsombudsmann.de

Versorgungsatlas für Menschen mit Seltenen Erkrankungen (SE-ATLAS)

Verantwortlich:
Medical Informatics Group (MIG)
Universitätsklinikum Frankfurt
Haus 33C 20G
Theodor-Stern-Kai 7
60590 Frankfurt am Main

Internet: www.se-atlas.de
(mit Kontaktformular)

Vertrauensstelle des Bayerischen Krebsregisters am Bayerischen Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit

Schweinauer Hauptstr. 80
90441 Nürnberg

Tel.: 09131 / 6808-2887
Fax: 09131 / 6808-2906
E-Mail: Vertrauensstelle-Krebsregister@lgl.bayern.de
Internet: www.lgl.bayern.de/gesund-heit/krebsregister/index.htm

Was hab' ich? gGmbH

Theaterstr. 4
01067 Dresden

Tel.: 0351 / 418890-0
E-Mail: kontakt@washabich.de
Internet: www.washabich.de

Weisse Liste gGmbH
Ihr Wegweiser im Gesundheitswesen

Carl-Bertelsmann-Str. 256
33311 Gütersloh

E-Mail: info@weisse-liste.de
Internet: www.weisse-liste.de

WIR! Stiftung pflegender Angehöriger

lckstattstr. 9
80469 München

Tel.: 089 / 08143-9926990
E-Mail: kontakt@wir-stiftung.org
Internet: www.wir-stiftung.org

Zahnärztliche Bezirksverbände in Bayern

Internet:
www.blzk.de/blzk/site.nsf/id/pa_zahnaerztliche_bezirksverbaende.html

Zentrale Abrechnungsstelle für den Rettungsdienst Bayern GmbH (ZAST)

Elsenheimerstr. 41
80687 München
Tel.: 089 / 244433444
E-Mail: kundenservice@zast.de
Internet: www.zast.de

Zentrales Informationsportal über seltene Erkrankungen (ZIPSE)

Verantwortlich:
Stiftung Gesundheitswissen
Friedrichstr. 134
10117 Berlin
Tel.: 030 / 4195492-0
Fax: 030 / 4195492-99
Mail: info@stiftung-gesundheitswissen.de
Internet: www.stiftung-gesundheitswissen.de; www.portal-se.de

Zentrum Bayern Familie und Soziales (ZBFS)

Hausanschrift Hauptsitz:
Kreuz 25
95445 Bayreuth
Tel.: 0921 / 605-03
Fax: 0921 / 605-3903
E-Mail: poststelle@zbfs.bayern.de
Internet: www.zbfs.bayern.de

Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP)

Reinhardtshöfe
Reinhardtstr. 45
10117 Berlin
Tel.: 030 / 2759395-0
Fax: 030 / 275939520
E-Mail: info@zqp.de
Internet: www.zqp.de;
www.pflege-gewalt.de

Zentrum für Seltene Erkrankungen

Medizinische Hochschule Hannover
(MHH)

Carl-Neuberg-Str. 1
30625 Hannover

Tel.: 0511 / 532-0 (Zentrale)
Patienten-Servicecenter: 0511 / 532-5000
Fax: 0511 / 532-5550
E-Mail: pressestelle@mh-hannover.de
Internet: www.mhh.de

Zentrum für unerkannte und seltene Erkrankungen

Universitätsklinikum Gießen – Marburg
Baldingerstr. 1
35043 Marburg

Tel.: 06421 / 5864357
Fax: 06421 / 5864857
E-Mail: zuse@uk-gm.de
Internet: www.ukgm.de

Zentrum Patientenschulung und Gesundheitsförderung e.V. (ZePG)

Steinbachtal 24
97082 Würzburg

Tel.: 0178 / 7647999
Fax: 09364 / 7984995
E-Mail:
kontakt@zentrum-patientenschulung.de
Internet: www.zentrum-patientenschulung.de

Zentrum ÜBERLEBEN gGmbH Psychologische Online-Beratung für pflegende Angehörige

Turmstr. 21
10559 Berlin

Tel.: 030 / 30390670
(kein Beratungstelefon)
Fax: 030 / 30614371
E-Mail: mail@pflegen-und-leben.de
Internet: www.pflegen-und-leben.de

Zuhör- und Informationstelefon von Studierenden für Studierende Förderinitiative Nightlines Deutschland e.V.

Postfach 770206
13002 Berlin

E-Mail: info@nightline-stiftung.de
Internet: www.nightline-stiftung.de

