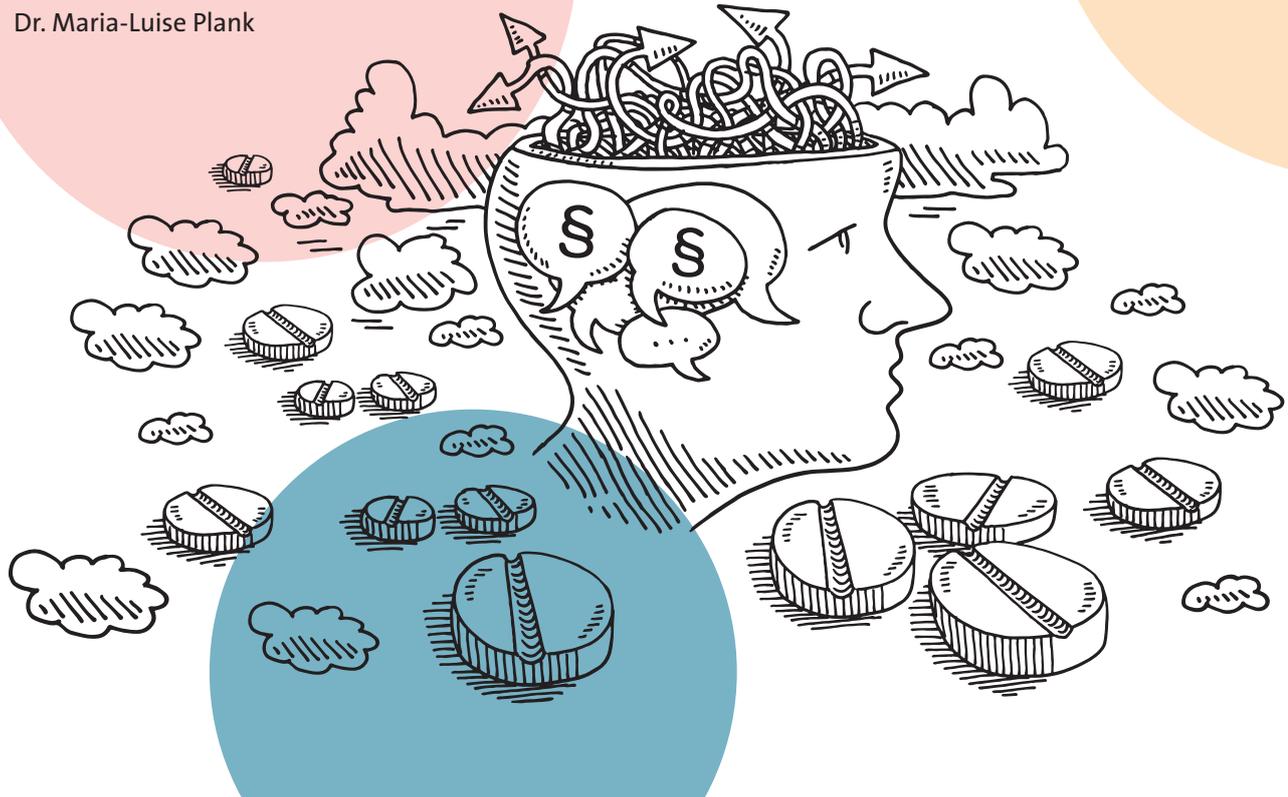


# ALLES WAS RECHT IST!

Informationen für Patienten zu gesetzlichen Ansprüchen & Beschwerdemöglichkeiten

Dr. Maria-Luise Plank



# VORWORT



Ziel der Patientenrechte ist die Selbstbestimmung. Die Informationen in dieser Broschüre sollen Patienten\* ermöglichen auch im Krankheitsfall die eigene Freiheit zu bewahren und eine Chance auf Wiedererlangung des höchsten Gutes – der Gesundheit – zu haben.

Die in Österreich festgeschriebenen Patientenrechte sind umfassend und stark, wenn sie entsprechend umgesetzt und gelebt werden. Da sich die Gesellschaft ständig weiterentwickelt, unterliegt auch die Auslegung des Rechtes einer ständigen Wandlung. Versicherte und Patienten sollten als Betroffene ihre Stimme nutzen, sich am Diskurs beteiligen und das System mitgestalten.

Ein Rechtsstaat wie Österreich lebt von der Gewaltenteilung, d.h. jeder Macht steht eine entsprechende Kontrollinstanz gegenüber, um so eine ausgewogene Machtverteilung zu erreichen. Aus diesem Grund hat auch ausnahmslos jeder die Möglichkeit und das Recht, Entscheidungen von Behörden überprüfen zu lassen.

Unser Krankenversicherungssystem bezieht fast alle in Österreich lebenden und arbeitenden Menschen mit ein und stellt für unser Land und den Wohlstand seiner Bewohner einen unschätzbaren hohen Wert dar.

Dr. Maria-Luise Plank  
(Rechtsanwältin | Gillhofer Plank Rechtsanwälte, Wien)

\*Aus Gründen der Lesbarkeit wird in dieser Broschüre darauf verzichtet, geschlechtsspezifische Formulierungen zu verwenden. Soweit personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Männer und Frauen in gleicher Weise.

# INHALTSVERZEICHNIS

1. Allgemeine Patientenrechte.....	2	2.1.1 Krankenbehandlung – Allgemeine Regeln .....	7
1.1 Information:		2.1.2 Praxisfälle vor Gericht.....	7
Was muss und soll ich wissen? .....	3	2.2 Was machen Chefärzte?.....	9
1.1.1 Medizinische Information .....	3	2.3 Kann ich Entscheidungen überprüfen lassen?.....	9
1.1.2 Kosten und Belastungen.....	3	2.3.1 Begründung der Ablehnung durch Bescheid.....	11
1.2 Kann ich bestimmte Therapien fordern?....	4	2.3.2 Durchsetzung von Rechten bei Gericht.....	11
1.3 Kann ich Behandlungen verweigern?.....	4	3. Hilfe für Patienten.....	12
1.3.1 Therapieverweigerung .....	4	3.1 Patientenanwälte in Österreich.....	13
1.3.2 Vorsorgevollmacht.....	4	3.2. Patientenombudsstellen .....	14
1.3.3 Patientenverfügung .....	4	3.2.1 Ärztekammer für Wien.....	14
1.4 Das Recht auf Privatsphäre und Integrität.....	5	3.2.2 Sozialversicherungsträger.....	15
1.5 Altersgrenzen .....	5		
2. Recht auf Krankenbehandlung (Kassenleistungen).....	6		
2.1 Was deckt die Krankenversicherung allgemein ab? .....	7		



# ALLGEMEINE PATIENTENRECHTE

Patientenrechte schützen und unterstützen den Patienten im Verlauf einer Behandlung in einer Krankenanstalt, bei einem niedergelassenen Arzt oder einer sonstigen Einrichtung des Gesundheitswesens (z.B. bei Betreuung durch einen Rettungsdienst, einer Apotheke etc.). Es ist daher wichtig seine Rechte zu kennen.

Die nachfolgenden Angaben geben zunächst einen allgemeinen Überblick über den Inhalt und die ethischen Aspekte von Rechten der Patienten und gehen dann auf die Ansprüche gegenüber der gesetzlichen Krankenversicherungen ein, die einen wesentlichen Teil unserer Wohlfahrtsgesellschaft bilden.

## 1.1 Information: Was muss und soll ich wissen?

### 1.1.1 Medizinische Information – Aufklärung im klassischen Sinn

Die Aufklärung durch den Arzt und jede andere behandelnde Person soll dem Patienten eine freie Entscheidungsmöglichkeit in Bezug auf seine Erkrankung und die Therapie ermöglichen. Um gemeinsam mit dem Arzt eine Entscheidung treffen zu können, muss der Patient daher folgende Informationen erhalten:

- Diagnose und Befunde
  - alle in Frage kommenden Behandlungsmöglichkeiten sowie deren Vor- und Nachteile
  - mögliche Folgen von therapeutischen Maßnahmen
- Ärzte sind per Gesetz verpflichtet nur Therapien anzubieten, die am aktuellen Stand der Medizin sind (z.B. evidence based) und in Österreich für diese Therapie zugelassen sind. Nicht zugelassene Therapien (offlabel use) können im Einzelfall, wenn Standardtherapien nicht geholfen haben oder nicht in Frage kommen, nach Zustimmung des Patienten eingesetzt werden.



### 1.1.2 Kosten und Belastungen sind Teil der Aufklärung

Bei der Therapieentscheidung muss auch darauf hingewiesen werden, ob die vorgeschlagene Leistung von der Sozialversicherung bezahlt wird oder ob diese Leistung als Privatleistung angeboten wird und welche Kosten in diesem Fall auf den Patienten zukommen.

Sollte die Kasse die aus Sicht des Arztes zweckmäßigste Therapie nicht bezahlen, muss der Patient darüber informiert

werden. Zudem muss er entweder eine gleichwertige Therapiealternative angeboten bekommen und/oder darauf hingewiesen werden, dass er die Entscheidung der Kasse durch das Gericht prüfen lassen kann (siehe Punkt 2.3).

## **1.2 Kann ich bestimmte Therapien fordern?**

Der Patient kann im Rahmen des Selbstbestimmungsrechtes entscheiden, welche Therapie bei ihm angewendet wird. Die soziale Krankenversicherung muss dem Patienten aber bei mehreren medizinisch gleichwertigen Therapien nur die kostengünstigere bezahlen.<sup>1)</sup>

Beispielsweise ist das Recht auf die bestmögliche Schmerztherapie am aktuellen Stand der Medizin ausdrücklich in der Patientencharta festgeschrieben.<sup>2)</sup> Die Patientencharta ist ein Katalog von Patientenrechten, der im österreichischen Recht verankert ist.

## **1.3 Kann ich Behandlungen verweigern?**

### **1.3.1 Therapieverweigerung**

Patienten sind nicht verpflichtet Therapien über sich ergehen zu lassen und können diese ohne Begründung ablehnen.<sup>3)</sup> Sie können bereits im Vorhinein in einer Vorsorgevollmacht

und/oder einer Patientenverfügung ihren Willen für jenen Fall festhalten, dass sie später dazu nicht mehr in der Lage sind.

### **1.3.2 Vorsorgevollmacht**

Im Rahmen einer Vorsorgevollmacht kann eine betroffene Person im Vorhinein festlegen, für welche Angelegenheiten ein Bevollmächtigter entscheiden soll. Im Rahmen dieser Vorsorgevollmacht kann auch der Wille ausgedrückt werden, in welcher Form und welche medizinischen Entscheidungen getroffen werden sollen.

Eine Vorsorgevollmacht ist im Österreichischen Zentralen Vertretungsregister (ÖZVV) eingetragen.

### **1.3.3 Patientenverfügung**

Mit einer Patientenverfügung wird eine bestimmte medizinische Behandlung vorweg abgelehnt. Diese Erklärung soll für jenen Fall gelten, dass sich der Patient nicht mehr wirksam äußern kann (z.B. nicht mehr fähig zu kommunizieren, geistige Unzurechnungsfähigkeit).

Eine Patientenverfügung ist 5 Jahre wirksam und muss von einem Arzt oder einem Juristen (Patientenanwalt, Rechtsanwalt, Notar etc.) unterschrieben sein.

1) ZB § 2 Abs 2 Richtlinie für ökonomische Verschreibeweise von Heilmitteln und Heilbehelfen.

2) Art 7 und Art 15 der Patientencharta (Vereinbarung zur Sicherstellung der Patientenrechte BGBl I 42/2006).

3) Es kann aber sein, dass dadurch eine Schadensminderungspflicht verletzt wird und damit das Schmerzensgeld herabgesetzt wird.

## 1.4 Das Recht auf Privatsphäre und Integrität

Die Wahrung der Privatsphäre kann im Rahmen eines stationären Aufenthaltes sehr schnell relevant werden. So ist es wichtig, dass auch in Mehrbettzimmern auf Diskretion Wert gelegt und auf den Biorhythmus des Patienten Rücksicht genommen wird. Wichtig sind generell ausreichende Besuchs- und Kontaktmöglichkeiten mit Vertrauenspersonen und der Außenwelt. Zur Freiheit eines Patienten muss auch die Möglichkeit gehören, über eine vorzeitige Entlassung zu entscheiden und Anregungen und Beschwerden einbringen zu können. Am Ende des Lebens steht das Recht auf Sterbegleitung und ein würdevolles Sterben.

## 1.5 Altersgrenzen

Altersgrenzen sind bei Kindern zu beachten: Der einsichts- und urteilsunfähige Minderjährige muss der medizinischen Behandlung selbst zustimmen.<sup>4)</sup> Im Zweifel wird ab dem 14. Lebensjahr die nötige Einsichts- und Urteilsfähigkeit von Gesetzes wegen vermutet. Davor wird jeweils, abhängig vom Einzelfall, vom behandelnden Arzt zu beurteilen sein, ob die nötige Einsichtsfähigkeit vorliegt.

4) § 146 c Allgemein Bürgerliches Gesetzbuch (ABGB).





# RECHT AUF KRANKENBEHANDLUNG (KASSENLEISTUNGEN)

In Österreich sind mehr als 95% der Einwohner in der gesetzlichen Sozialversicherung pflichtversichert. Die folgenden Informationen sollen mehr Sicherheit über Rechte und Möglichkeiten aus dieser Pflichtversicherung bieten.

## 2.1 Was deckt die Krankenversicherung allgemein ab?

### 2.1.1 Krankenbehandlung – Allgemeine Regeln

Jeder Versicherte hat das Recht auf Krankenbehandlung; diese muss ausreichend und zweckmäßig sein, darf aber das Maß des Notwendigen nicht überschreiten.<sup>5)</sup> Krankenbehandlung besteht aus ärztlicher Betreuung, stationärer Pflege im Krankenhaus, sonstigen Therapien, Versorgung mit Arzneimitteln, Heilbehelfen und Hilfsmitteln.

„Zweckmäßig“ ist eine Therapie am aktuellen Stand der Medizin, die nach Berücksichtigung der Eignung und der Qualität der Maßnahme auch mit den Patientenwünschen vereinbar ist.

„Das Maß des Notwendigen“ repräsentiert die erforderliche Wirtschaftlichkeit. Die Krankenkasse darf den Patienten auf eine kostengünstigere Therapie verweisen, wenn die Maßnahmen gleich geeignet sind wie z.B. die Ersteinstellung auf ein kostengünstigeres Generikum.<sup>6)</sup> Ob zwei therapeutische Alternativen für einen Patienten gleichwertig sind, entscheidet der Arzt gemeinsam mit dem Patienten.

Das österreichische Recht ist sehr flexibel und nicht einschränkend. Die Krankenkassen müssen z.B. auch Therapien zahlen, die nicht im Erstattungskodex angeführt sind oder in Österreich nicht zugelassen sind, wenn im Einzelfall für diesen Patienten keine andere Therapie mehr zur Verfügung steht oder andere Standardtherapien davor bereits versagt haben.<sup>7)</sup>

### 2.1.2 Praxisfälle vor Gericht

Patientenwille: Der OGH musste entscheiden, ob die Krankenkasse eines Patienten die Sklerotherapie (chemisches Verfahren zum Veröden von Krampfadern) zu bezahlen hat oder ob sie auf das kostengünstigere Stripping (klassische operative Entfernung von Krampfadern) verweisen darf. Der OGH steht auf dem Standpunkt, dass der Wunsch des betroffenen Patienten nicht außer Acht gelassen werden darf.

5) § 133 Abs 2 Allgemeines Sozialversicherungsgesetz

6) z.B. Richtlinien über die ökonomische Verschreibweise von Heilmitteln und Heilbehelfen (RöV 2005) [https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/Avsv/AVSV\\_2005\\_0005/](https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/Avsv/AVSV_2005_0005/)

AVSV\_2005\_0005.pdfsig am 7.12.2017 oder Musterkrankenordnung 2016, [https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/Avsv/AVSV\\_2016\\_0067/AVSV\\_2016\\_0067.pdfsig](https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/Avsv/AVSV_2016_0067/AVSV_2016_0067.pdfsig) am 7.12.2017.

7) § 14 Heilmittel-Bewilligungs- und Kontrollverordnung.

Das Wort des Patienten hat dann Gewicht, wenn die möglichen Therapien unterschiedlich belastend sind wie z.B. hier mit bzw. ohne Narkose sowie stationärer Aufenthalt mit Arbeitsausfall versus ambulanter Behandlung ohne Arbeitsausfall. Im konkreten Fall musste die Krankenkasse dem Wunsch der Patientin nach Sklerotherapie nachkommen, auch wenn diese Therapie teurer war.<sup>8)</sup>

Freie Arztwahl: Ein Arzneimittel zur Behandlung von Multipler Sklerose, das auf Wunsch des Patienten außerhalb der Krankenanstalt verabreicht werden kann, muss von der Krankenkasse bezahlt werden, wenn diese Therapie in gleicher Qualität wie eine im Krankenhaus zu verabreichende Therapie erbracht werden kann. Auch dann, wenn die Kosten aufgrund des dualen Finanzierungssystems für die Krankenkasse im Spitalsbereich niedriger wären. Dies ergibt sich aus der freien Arztwahl, die vor allem dann Vorrang hat, wenn es sich um eine chronische Erkrankung handelt. Das Vertrauensverhältnis zwischen Arzt und Patient hat generell einen sehr hohen Stellenwert.<sup>9)</sup>

8) Quelle: OGH10 ObS 112/94 = SZ 67/76; 10 ObS 113/94 = SSV-NF 8/44; 10 ObS 409/02y.

9) OGH 17CG537/07h

## 2.2 Was machen Chefärzte?

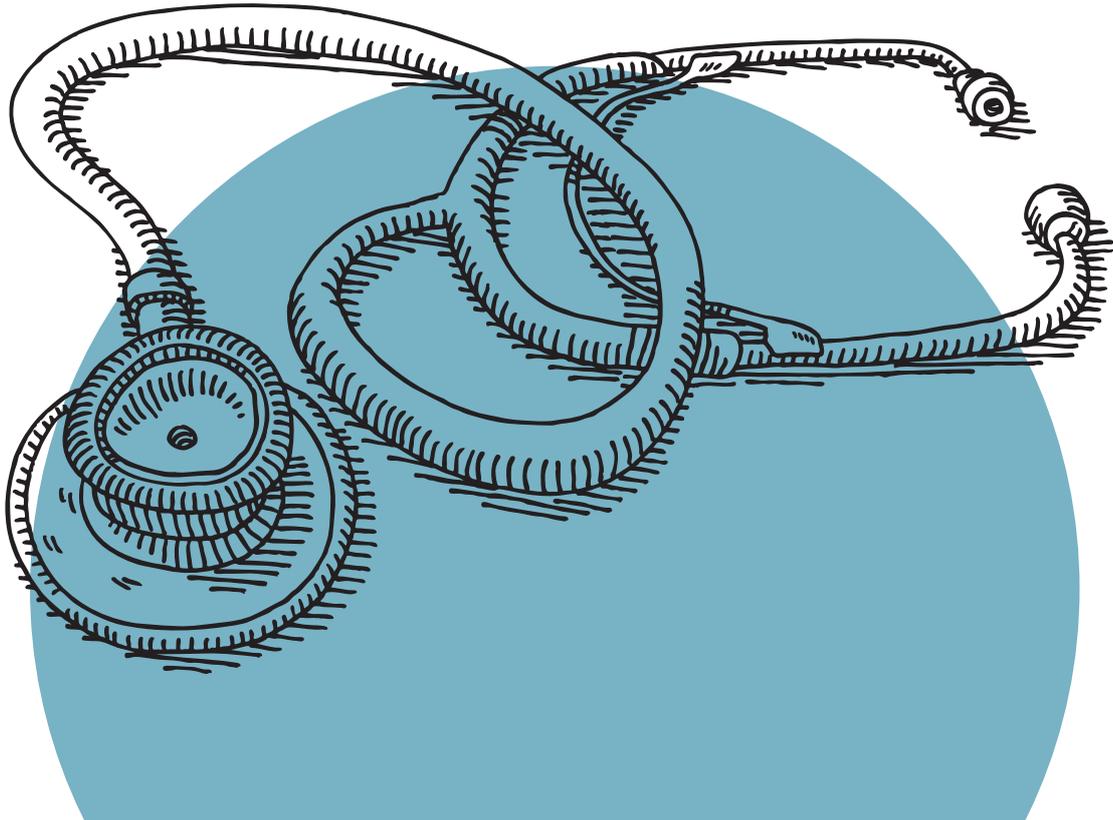
Die Chef- und Kontrollärzte sind Teil der Kostenkontrolle der Krankenkassen. Ihre Aufgabe ist es, zu prüfen, ob eine beantragte Leistung im Sinne der Sozialversicherung wirtschaftlich ist und daher die Kosten dafür übernommen werden. Nur wenn eine medizinisch gleichwertige, kostengünstigere Therapie zur Verfügung steht, darf der Chefarzt die Übernahme der Kosten für die vom Patienten beantragte Therapie ablehnen.

Chef- und Kontrollärzte dürfen den behandelnden Ärzten und Patienten aber keine bestimmten Therapien vorschreiben.

## 2.3 Kann ich Entscheidungen überprüfen lassen?

Die Sozialversicherungsträger verwalten das Geld der Versichertengemeinschaft (über 95% der Einwohner Österreichs). Die Entscheidungen der Sozialversicherungsträger müssen daher von einer unabhängigen Instanz überprüfbar sein.





### **2.3.1 Begründung der Ablehnung durch Bescheid**

Wenn daher aus Sicht des Patienten eine Therapie zu Unrecht abgelehnt wurde, hat dieser die Möglichkeit einen Bescheid bei der zuständigen Krankenkasse anzufordern. Die Sozialversicherung muss diesen Bescheid binnen 14 Tagen ausstellen und genau begründen, warum sie hier keinen Anspruch des Patienten auf die gewünschte Therapie sieht. Die Beantragung eines Bescheides kann sehr einfach mit den Worten „Bitte um Ausstellung eines Bescheides“ (Datum und Unterschrift direkt auf der Ablehnung) erfolgen und sollte an die zuständige Stelle der Krankenkasse gefaxt oder per Post übermittelt werden.

Ist eine Einigung mit der Sozialversicherung nicht möglich, kann ein berechtigter Anspruch auf Krankenbehandlung bei den Arbeits- und Sozialgerichten durchgesetzt werden.

### **2.3.2 Durchsetzung von Rechten bei Gericht**

Der Oberste Gerichtshof steht auf dem Standpunkt, dass

nur die Gerichte abschließend über einen Anspruch auf Kostenerstattung für den Patienten entscheiden können. Administrative Hilfsmittel wie Erstattungskodex oder Listen können keine Ansprüche pauschal festlegen.

Nach Ausstellung eines Bescheides hat der Patient 3 Monate Zeit, eine Klage beim zuständigen Arbeits- und Sozialgericht einzubringen. Es gibt keine Klagegebühr und auch im Verfahren beigezogene Sachverständige muss nicht der Patient zahlen, selbst wenn das Verfahren verloren wird. Daher kann so ein Gerichtsverfahren immer ohne finanzielles Risiko in Angriff genommen werden.

Patienten, die sich die Überprüfung der Leistungspflicht der Kassen nicht alleine zutrauen, können Hilfe bei den zuständigen Arbeiterkammern suchen, die ihrerseits Rechtsberatung und Rechtsschutz anbieten. Die überwiegende Anzahl der Rechtsschutzversicherungen deckt Streitigkeiten mit der Sozialversicherung ab, sodass die Kosten für einen Rechtsanwalt, der das Verfahren begleitet, nicht vom Patienten übernommen werden müssen.



## HILFE FÜR PATIENTEN

Nicht jeder fühlt sich stark genug, den Weg alleine zu gehen. Um die Patienten gegenüber Ärzten und Behörden zu stärken, wurden die Patientenanwaltschaften eingerichtet. Die Patientenanwälte helfen Sachverhalte zu beurteilen und vermitteln im Konflikt mit Ärzten und Sozialversicherungsträgern.

Die Patientenanwälte bieten aber keine Vertretung an, wenn der Fall nur über den Gerichtsweg gelöst werden kann.

## 3.1 Patientenanwälte in Österreich

Wien

**Dr. Sigrid Pilz**

Tel.: +43 1 587 1204

E-Mail: post@wpa.wien.gv.at

Ramperstorffergasse 67, 1050 Wien

Niederösterreich

**Dr. Gerald Bachinger**

Tel.: +43 2742 9005 155 75

E-Mail: post.ppa@noel.gv.at

Landhausplatz 1, Haus 13, 3109 St. Pölten

Burgenland

**Mag. Dr. Lukas Greisenegger**

Tel.: +43 57 600 2153

E-Mail: post.ppatientenanwalt@bgl.gv.at

Europaplatz 1, 7000 Eisenstadt

Steiermark

**PatientInnen- und Pflegeombudsschaft**

**Dr. Michaela Wlattnig**

Tel.: +43 316 877 3350

E-Mail: ppo@stmk.gv.at

Friedrichgasse 9, 8010 Graz

Kärnten

**Dr. Angelika Schiwiek**

Tel.: +43 050 536 57102

E-Mail: patientenanwalt@ktn.gv.at

Völkermarkter Ring 31, 9020 Klagenfurt am

Wörthersee

Oberösterreich

**Mag. Michael Wall**

Tel.: +43 732 7720 14215

E-Mail: ppv.post@ooe.gv.at

Bahnhofplatz 1, 4021 Linz

Salzburg

**Mag. jur. Thomas Russegger**

Experte, Leiter des Rechtsbereichs

Telefon: + 43 662 8042-2083

thomas.russegger@salzburg.gv.at

Tirol

**Mag. Birger Rudisch**

Tel.: +43 512 508 7700

E-Mail: patientenvertretung@tirol.gv.at

Meranerstraße 5, 6020 Innsbruck

Vorarlberg

**Mag. Alexander Wolf**

Tel.: +43 5522 81553

E-Mail: anwalt@patientenanwalt-vbg.at

Marktplatz 8, 6800 Feldkirch



## 3.2. Patientenombudsstellen

### 3.2.1 Ärztekammer für Wien

Die Ärztekammer Wien hat den ehemaligen Obmann der Wiener Gebietskrankenkasse als Patientenvertreter im Rahmen einer Schlichtungsstelle nominiert. Er kümmert sich nicht nur um Konflikte zwischen Ärzten und Patienten, sondern auch um die Umsetzung des Leistungsrechtes der Patienten gegenüber den Sozialversicherungsträgern.

#### **Franz Bittner**

Tel.: +43 1 515 01 1270

Mobil: +43 664 50 60 704

E-Mail: sekretariat@patientenombudsmann-wien.at

[www.patientenombudsmann-wien.at](http://www.patientenombudsmann-wien.at)

Weihburggasse 10-12, 1010 Wien



### 3.2.2 Sozialversicherungsträger

#### **Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK)**

Elfriede Stimpfl

Tel.: +43 1 50766 112131

E-Mail: [ombudsstelle@oegk.at](mailto:ombudsstelle@oegk.at)

Wienerbergstraße 15-19, Zimmer E63,

1100 Wien

#### **ÖGK Ombudsstelle Wien**

Elfriede Stimpfl

Tel.: +43 5 0766-112131

E-Mail: [ombudsstelle-11@oegk.at](mailto:ombudsstelle-11@oegk.at)

#### **ÖGK Ombudsstelle Niederösterreich**

Reinhard Köhsler, MSc

Tel.: +43 5 0766-125011

E-Mail: [ombudsstelle-12@oegk.at](mailto:ombudsstelle-12@oegk.at)

#### **ÖGK Ombudsstelle Burgenland**

Rosemarie Gallos

Tel.: +43 5 0766-131002

E-Mail: [ombudsstelle-13@oegk.at](mailto:ombudsstelle-13@oegk.at)

#### **ÖGK Ombudsstelle Oberösterreich**

Heidelinde Jetzinger

Tel.: +43 5 0766-14103960

E-Mail: [ombudsstelle-14@oegk.at](mailto:ombudsstelle-14@oegk.at)

#### **ÖGK Ombudsstelle Steiermark**

Gerhard Troger

Telefon: +43 5 0766-151000

E-Mail: [ombudsstelle-15@oegk.at](mailto:ombudsstelle-15@oegk.at)

#### **ÖGK Ombudsstelle Kärnten**

Jennifer Vergeiner

Tel.: +43 5 0766-162132

E-Mail: [ombudsstelle-16@oegk.at](mailto:ombudsstelle-16@oegk.at)

#### **ÖGK Ombudsstelle Salzburg**

Walter Grießner

Tel.: +43 5 0766-171805

E-Mail: [ombudsstelle-17@oegk.at](mailto:ombudsstelle-17@oegk.at)

#### **ÖGK Ombudsstelle Tirol**

Thomas Wackerle

Telefon: +43 5 0766-181710

E-Mail: [ombudsstelle-18@oegk.at](mailto:ombudsstelle-18@oegk.at)

#### **ÖGK Ombudsstelle Vorarlberg**

Werner Posch

Telefon: +43 5 0766-191110

E-Mail: [ombudsstelle-19@oegk.at](mailto:ombudsstelle-19@oegk.at)

## Überregional

### **Allgemeine Unfallversicherungsanstalt (AUVA)**

Angela Hodits

Tel.: +43 5 93 93-20105

Fax: +43 5 93 93-20810

E-Mail: [ombudsstelle@auva.at](mailto:ombudsstelle@auva.at)

Adalbert-Stifter-Straße 65, 1200 Wien

### **Versicherungsanstalt öffentlich Bediensteter, Eisenbahnen und Bergbau (BVAEB)**

Dir. Dr. Johannes Trauner, MSc

Tel.: +43 50405-22700

E-Mail: [ombudsstelle@bvaeb.at](mailto:ombudsstelle@bvaeb.at)

Josefstädter Straße 80, 1080 Wien

### **Pensionsversicherungsanstalt (PVA)**

Bernhard Hajek

Ombudsmann der Pensionsversicherungsanstalt

Tel.: +43 5 03 03-222 01

E-Mail: [ombudsstelle@pv.at](mailto:ombudsstelle@pv.at)

Friedrich-Hillegeist-Straße 1, 1021 Wien

### **Sozialversicherungsanstalt der gewerblichen Wirtschaft (SVS)**

Christian Göbl

Tel.: +43 5 08 08-9008

E-Mail: [ombudsstelle@svs.at](mailto:ombudsstelle@svs.at)

Wiedner Hauptstraße 84-86, 1051 Wien

Sprechstunde: Mo-Fr: 9.00-13.00 Uhr



Diese Broschüre wurde mit Unterstützung der Takeda Pharma Ges.m.b.H. erstellt