



Patients'  
Rights

Hasta  
Haklari

Droits des  
malades

Prava  
Pacijenata

Τα δικαιώματα  
του ασθενή

## Patienten- Rechte

Права  
пациентов

Informationen der  
BundesArbeits-  
Gemeinschaft der  
PatientInnenstellen  
und -Initiativen

Für deutschsprachige Bürgerinnen und Bürger ist es oft schwierig, die „Medizinersprache“ zu verstehen. Für Sie als Migrantin oder Migrant gilt dies besonders, wenn Sie die deutsche Sprache nicht oder nicht gut kennen. Dazu kommen Verständigungsschwierigkeiten aufgrund kultureller Unterschiede. In Deutschland haben Ärzte in der Regel wenig Zeit für den einzelnen Patienten. Leider müssen Sie dann oft noch erfahren, daß das deutsche Gesundheitssystem nicht immer patientenfreundlich ist.

Mit dieser Broschüre wollen wir Ihnen einige Informationen geben, um den Medizin-Dschungel etwas durchschaubarer zu machen. Wir möchten Sie darüber informieren, welche Unterstützungsmöglichkeiten Sie bei Verständigungsschwierigkeiten haben. Zudem werden wir Sie über Ihre Rechte als Patientin oder Patient aufklären. Im dritten Teil stellen wir Ihnen unsere „Patientenstelle“ vor, die Adressen finden Sie auf den beiden letzten Seiten.

Wenn wir „Arzt“ oder „Patient“ schreiben, meinen wir auch „Ärztin“ oder „Patientin“.

Wir wünschen Ihnen Gesundheit!

## **Wie verständige ich mich mit meinem Arzt oder Behandler ?**

Selbst wenn Sie die deutsche Sprache etwas verstehen, kann es bei der medizinischen Beratung zu Verständigungsschwierigkeiten kommen.

Leider gibt es zur Zeit nur beschränkte Möglichkeiten, Übersetzungshilfe zu bekommen. Die Krankenkassen zahlen die Kosten für einen Dolmetscher nicht, es ist im Leistungskatalog nicht vorgesehen. Die Organisation der Ärzteschaft fühlt sich nicht zuständig und dem einzelnen Arzt sind die Kosten nicht zuzumuten.

Wenn Sie in eine Arztpraxis gehen, haben Sie die Möglichkeit, einen Landsmann auszuwählen. Wenn es keinen Arzt oder Behandler gibt, der Ihre Heimatsprache spricht oder wenn Sie mit dem betreffenden Arzt nicht klarkommen, können Sie einen Dolmetscher beauftragen, Sie zu begleiten. Adressen erhalten Sie bei uns oder anderen Einrichtungen, die zum Thema Migration arbeiten. Diese Dolmetscher müssen Sie selber bezahlen, die Kosten betragen pro Stunde zwischen 25 und 40 €. Manche Dolmetscherbüros bieten Sonderkonditionen für finanzschwache Kunden. Informieren Sie vorher den Arzt, damit Sie keine Wartezeiten haben und damit der Arzt sich für den Termin dementsprechend Zeit nimmt. Den Dolmetscher müssen Sie für die gesamte Zeit bezahlen, also auch die Wartezeit. Einzelne Krankenkassen bieten Übersetzungshilfen durch fremdsprachige Kollegen. Dieses Angebot können Sie nutzen, um sich beispielsweise Arztrechnungen oder Atteste übersetzen zu lassen.

In Einzelfällen bieten auch Einrichtungen für Migranten ehrenamtlich Hilfe bei der Übersetzung von Schriftverkehr an.

Im Gegensatz zum ambulanten Bereich bestehen während der stationären Versorgung im Krankenhaus oft Möglichkeiten einer für Sie kostenfreien Übersetzungshilfe.

Abschließend eine Bemerkung zur Übersetzungshilfe durch die eigene Familie. Es ist von großem Vorteil, wenn in der eigenen Familie eine Person deutsch spricht. Aber bitte bedenken Sie, daß Kinder mit der Übersetzung von manchen Themen emotional überfordert sein können.

## **Die Patientenrechte und Ärztepfllichten**

Vor allem in einem noch fremden Land sollte man auch seine Rechte kennen. Wir stellen Ihnen hier Ihre Rechte als Patient kurz vor:

**Freie Arztwahl:** Sie haben das Recht, Ihren Arzt selber zu wählen. Wenn Sie Mitglied einer gesetzlichen Krankenkasse sind (pflichtversichert), müssen Sie einen Arzt mit Kassenzulassung wählen (kein Privatarzt). Eine Liste gibt es bei Ihrer Krankenkasse.

**Arztwechsel:** Wenn Sie mit der Behandlung des Arztes unzufrieden sind, können Sie einen anderen Arzt wählen. Vor einem Arztwechsel während einer laufenden (Zahn-)Behandlung müssen Sie die Krankenkasse informieren.

**Terminvereinbarung:** Wenn Sie einen Termin mit der Arztpraxis abgesprochen haben, müssen Sie und auch der Arzt diesen Termin einhalten oder rechtzeitig absagen (spätestens einen Tag vorher).

**Anamnese und Diagnose:** Der Arzt muß Sie gründlich und mit Hilfe neuer medizinischer Kenntnisse untersuchen. Er muß Ihnen die Zeit geben, frühere Erkrankungen und aktuelle Beschwerden zu beschreiben. Die gesamte Untersuchung darf Ihren gesundheitlichen Zustand nicht verschlechtern. Risikoreiche und körperbelastende Untersuchungen dürfen nur durchgeführt werden, wenn es für die Diagnostik unbedingt notwendig ist.

**Aufklärungspflicht:** Der Arzt muß Sie über das Untersuchungsergebnis und über alle Schritte, die er während Ihrer Behandlung unternimmt, aufklären. Das gilt auch für mögliche Risiken und Nebenwirkungen von Medikamenten.


**Einwilligung:** Erst wenn Sie die Erklärungen des Arztes verstanden haben und Ihr Einverständnis zur medizinischen Behandlung geben, darf der Arzt mit der Behandlung beginnen. Melden Sie ihm sofort, wenn Sie etwas nicht verstanden haben.

**Dokumentation:** Der Arzt muß alle Behandlungsdaten aufschreiben und zehn Jahre aufbewahren. Sie können sich diese Dokumente als Kopie gegen Gebühr aushändigen lassen.

**Schweigepflicht:** In der Regel unterliegt der Arzt der Schweigepflicht. Laut Ausländergesetz sind aber Ämter und andere öffentliche Stellen zum Datenaustausch verpflichtet. Das bedeutet, daß Informationen, die von Ärzten z.B. an das Sozial-

amt übermittelt wurden, der Ausländerbehörde zur Kenntnis kommen. Das kann dann beispielsweise bei Gefährdung der öffentlichen Gesundheit oder Drogengebrauch zur Abschiebung führen. Die Handhabung ist unterschiedlich.

**Krankenhauswahl:** Sie können auch das Krankenhaus frei wählen. In der Regel überweist der Arzt Sie in ein nahegelegenes Krankenhaus oder in eine Spezialklinik. Den Arzt im Krankenhaus können Sie nicht frei wählen.



Wenn Ihnen noch etwas unklar ist oder wenn Sie noch Fragen haben oder Beschwerden über einen Arzt oder ein Krankenhaus besprechen möchten, nehmen Sie mit uns Kontakt auf.

Die *Patientenstelle* bietet eine Informations-, Beratungs- und Beschwerdemöglichkeit und einen Erfahrungsaustausch an. Zudem will sie durch Öffentlichkeitsarbeit die Position des Patienten im Gesundheitswesen stärken und an verantwortlicher Stelle auf Mißstände hinweisen. Alle Informationen von Ratsuchenden werden anonym behandelt. Die Patientenstelle ist neutral und unabhängig, sie handelt im Interesse des Patienten.

## ***Comment est-ce que je communique avec mon médecin et personnel soignant?***

Même lorsque vous comprenez un peu la langue allemande il se peut que vous ayez des difficultés à vous faire comprendre lors de la consultation médicale. Malheureusement les possibilités d'aides sont restreintes en ce moment. Il n'est pas prévu que les caisses d'assurances maladies prennent la rémunération d'un interprète en charge. L'ordre des médecins ne se sent pas responsable et il n'est pas envisageable de demander cet effort au médecin traitant.

Lorsque vous vous rendez chez le médecin vous avez la possibilité de vous faire accompagner par un/une compatriote. Si vous ne trouvez pas de médecin ou personnel soignant parlant votre langue maternelle, s'il vous n'arrivez pas à vous faire comprendre alors vous pouvez demander qu'un interprète vous accompagne. Vous obtiendrez leurs adresses chez nous ou auprès d'autres organisations ayant rapport à l'immigration. Vous devrez payer ces interprètes vous-mêmes, le coût horaire se situe entre 25 et 40 €. Certains interprètes proposent des tarifs spéciaux pour les clients nécessiteux. Il serait bon que vous demandiez à l'interprète d'informer au préalable le médecin afin qu'il n'y ait pas d'attente superflue et que celui-ci aménage la durée de la consultation. Vous devrez rétribuer l'interprète pour toute la démarche, consultation et attente. Quelques caisses d'assurances maladies proposent une aide par l'intermédiaire d'employés possédant la connaissance de votre langue. Vous pouvez jouir de ces possibilités afin de vous faire traduire des factures médicales ou des certificats. Des associations pour Immigrés proposent un soutien bénévole pour la traduction de la correspondance. Contrairement aux situations de soins ambulants, dans le cadre de soins hospitaliers stationnaires il est souvent possible d'avoir recours à une aide gratuite. Pour finir une remarque concernant l'aide d'un membre de la famille à l'interprétariat. Il est évident que s'est un avantage certain lorsqu'un des membres de la famille parle l'allemand. Mais ayez conscience que des enfants peuvent lors de la traduction être fortement troubler.

## *Les droits du malade et les devoirs de médecin*

Il est important de connaître ses droits, surtout dans un pays encore étranger. Nous vous présentons en résumé vos droits: Libre choix du médecin: vous avez le droit de choisir vous-mêmes votre médecin. Lorsque vous êtes assuré par une caisse maladie obligatoire vous devez choisir un médecin agréé par celle-ci (pas de médecin libéral). Une liste de ceux-ci est disponible à votre caisse d'assurance.

**Changement de médecin:** lorsque vous n'êtes pas satisfait des soins prodigués par un médecin vous pouvez en choisir un autre. Lors d'un traitement vous devez aviser votre caisse d'assurance maladie avant tout changement de médecin.

**Rendez-vous:** lorsque un rendez-vous a été fixé, vous devez, ainsi que le médecin vous y tenir ou l'ajourner à temps (au plus tard 24 heures avant).

**Anamnèse et diagnostic:** le médecin doit vous examiner avec soins selon les connaissances médicales actuelles. Il doit vous donner le temps de décrire les symptômes actuels ainsi que les maladies passées. Les examens physiquement pénibles ou à risques ne doivent être effectués que s'ils sont impérativement nécessaire pour le diagnostic. La consultation ne doit pas altéré votre état santé.

**Devoir d'information:** Le médecin doit vous informé des résultats des examens ainsi que de chaque étape de l'intervention. Ceci vaut également pour les risques encourus et les effets secondaires possibles des médicaments.


**Consentement:** le médecin ne peut débiter avec un traitement seulement à partir du moment où vous avez bien compris les explications et que vous avez formellement accepté les soins médicaux envisagés.

**Documentation:** le médecin doit conserver et archiver toutes les informations concernant le traitement durant 10 années. Vous pouvez obtenir une copie de ces documents contre payement.

**Secret médical:** En général le médecin est soumis au secret médical. Exceptions faites: la «loi sur les Étrangers» contraint les administrations publiques d'échanger ces informations. Cela signifie que les informations transmises par le médecin au «Sozialamt» sont aussi communiquées aux services d'immigration. Ceci peut conduire dans le cadre d'une menace pour la santé

publique ou dans le cadre de la consommation de drogue à l'expulsion. Ceci est apprécié au cas par cas.

**Choix de l'hôpital:** vous pouvez choisir librement votre hôpital, toutefois votre médecin vous placera dans l'hôpital le plus proche ou dans une clinique spécialisée. Une fois à l'hôpital vous ne pouvez choisir votre médecin.



**Si nous n'avons pas répondu à toutes vos questions ou s'il subsiste des doutes ou si vous avez des réclamations à l'égard du médecin ou de l'hôpital, contactez-nous.**

La «*Patientenstelle*» propose informations, conseils, possibilité de formuler des réclamations ainsi que d'échanger vos vécus. En plus, elle veut contribuer par l'information du public au renforcement des droits des malades dans le système de soins et signaler les dysfonctionnement aux instances responsables. Toutes les informations concernant les requérants sont confidentiels. La «*Patientenstelle*» est neutre et indépendante, elle agit dans l'intérêt des malades.

## ***How can I make myself understood to my doctor or other person giving medical treatment?***

Even if you understand some German there can be communication problems concerning medical advice. At the moment, unfortunately, there are only limited possibilities of translation. The health insurance companies do not pay the costs of having an interpreter, this is not included in their service catalogue.

The administrative organisation of doctors does not consider itself responsible and the individual doctors cannot be expected to pay these costs. When you go to a doctor, you have the possibility of choosing one coming from your own country. If there are no doctors or other persons giving medical treatment who speak your language or if you do not have a good relationship to the doctor in question, you can ask for an interpreter to accompany you. You can obtain addresses from us or other institutions dealing with migrant matters. You would have to pay for the interpreter's services yourself, the costs are between € 25 and 40 an hour. Some translation offices offer special conditions for clients with financial problems. Inform the doctor in advance if you are bringing an interpreter so that there is no waiting time and that the doctor can arrange to take enough time for the appointment. The interpreter would have to be paid for the full time, including waiting time. Some health insurance companies offer translation help from their colleagues who speak foreign languages. This offer could be of help to you e.g. for translating doctors' bills or sick notes. In individual cases the institutions for migrant matters also offer help with the translation of correspondence at no cost.

In contrast to the out-patient sector, translation help can often be offered free of charge for in-patients who have to be treated in hospital.

Finally, a remark on the possibility of translation help from your own family. It is of great advantage if someone in your family speaks German but please remember that children can find it emotionally difficult to have to translate concerning certain matters.



## *Patients' rights and doctors' duties*

Everyone should have his rights, especially in a foreign country. These are your rights as patients:

**Free choice of doctors:** you are entitled to choose your doctor yourself. If you are a member of a statutory health insurance company, you have to choose a doctor who is registered for the health insurance companies (not a private doctor). Your health insurance company has a list of doctors.

**Change of doctor:** if you are not satisfied with a doctor's treatment, you have the right to choose another doctor. If you change doctors during ongoing medical or dental treatment, you must inform your health insurance company.

**Appointments:** if you have arranged an appointment with the doctor's practice, you and the doctor are obliged to keep this appointment or cancel it in time (at least one day earlier).

**Anamnesis and diagnosis:** the doctor is obliged to examine you thoroughly, according to the latest medical standards. He must give you enough time to describe your earlier illnesses and present complaints. The entire medical examination must not make the state of your health worse. Examinations which involve risk or physical stress may only be carried out if absolutely necessary for diagnosis.


**Obligation to give explanation:** the doctor is obliged to explain to you the result of examination and the steps necessary for treatment. This also applies for possible risks and side-effects of medication.

**Agreement:** the doctor may begin treatment only when you have understood his/her explanations and agreed to have medical treatment. Tell the doctor immediately if there is anything you have not understood.

**Documentation:** all treatment data must be written down by the doctor and kept for 10 years. You can receive copies of these documents after paying a fee.

**Professional secrecy:** as a rule, doctors are obliged to keep professional secrecy. According to the German Alien Law, however, municipal offices and other public institutions are obliged to exchange data. This means that information given by a doctor to, for example, the welfare office, becomes known to the foreigners' registration office. In cases of danger to the public health or drug use this can lead to deportation, depending on the individual ways of dealing with such cases.

**Choice of hospitals:** you also have the free choice of hospitals., although usually your doctor refers you for treatment in a hospital nearby or, if necessary, in a specialist clinic. You do not have a choice of doctors in the hospitals.



**If there is anything which is not clear to you or you have further questions or wish to discuss complaints about a doctor or hospital, please contact us.**

The *Patientenstelle* provides information and an advisory service as well as the possibility of making complaints and exchanging information. In addition, its aim is to strengthen the position of patients in the health sector through public relations work and to point out deficits to the authorities responsible.

All information given by people seeking help is dealt with anonymously. The Patientenstelle is neutral and independent and is active in the interests of patients.

## ***Kako da se sporazumem sa svojim lekrom ili drugom osobom koja me leči? -***

Čak i ako nemački jezik nešto razumete, mogu nastupiti teškoće pri savetovanju u vezi lečenja. Nažalost za sada postoje samo ograničene mogućnosti da se dobije pomoć u prevođenju. Bolesničke kase ne plaćaju troškove za tumača, nije to predviđeno u katalogu njihovih usluga. Lekarska organizacijase opet ne oseća nadležnim za to, a od jednog lekara se to ne može ni očekivati, ni tražiti.

Kad treba da idete u neku lekarsku praksu.ordinaciju, imate mogućnosti da odaberete nekog koji je iz vaše zemlje. Ali ako nema lekara ili medicinskog stručnjaka koji vas leči, a koji govori vašim jezikom, ili pak ako ne možete da se dobro sporazumete sa dotičnim lekarom, možete zatražiti tumača da vas prati. Adrese možete dobiti kod nas, ili kod drugih ustanova, koje rade na pitanjima migracije. Ove tumače morate sami platiti, troškovi iznose između 25 i 40 € po satu.

Poneke prevodilačke službe, odnosno tumači, nude posebne cene za one koji finansijski slabo stoje. Infomišite se pre toga kod lekara da bi tako izbegli nepotrebno čekanje i da bi lekar mogao za određeni termin da planira svoje vreme. Jer tumača morate platiti za celokupno vreme, znači i za vreme čekanja. Pojedine bolesničke kase nude pomoć u prevođenju preko svojih službenika koji znaju strane jezike. Ovu ponudu možete iskoristiti i zatražiti da vam na pr. prevedu račune za lekar- ske usluge ili nalaze o nekim obolenjima. U pojedinim slučajevima nude službe za migrante pomoć u prevođenju pri pismenoj razmeni.

Suprotno od ambulantskog lečenja, postoji za vreme lečenja u bolnici često mogućnost za besplatnu pomoć u prevođenju. Na kraju jedna pamedba na prevodilačku pomoć pomoć unutar svoje porodice. Velika je prednost imati nekoga u porodici koji govori nemački. Ali molimo vas da imate na umu da se pri prevođenju nekih tema od dece previše ne traži, jer ona mogu biti time emocionalno opterećena.

## ***Prava pacijenata i obaveze lekara***

Pre svega svaki čovek bi trebalo da u jednoj za njega još stranoj zemlji poznaje svoja prava. Mi ćemo vam ovde ukratko ukazati na prava koja imate kao pacijenti:

**Slobodan izbor lekara:** Imate prava da sami izaberete svog lekara. Ako ste član neke zakonski registrovane bolesničke kase (obavezno osigurani), morate uzeti lekara koji ima njeno odobrenje za rad (ne privatnog lekara). Postoji lista takvih lekara u vašoj bolesničkoj kasi.

**Promena lekara:** Ako ste sa lečenjem od strane jednog lekara nezadovoljni, možete uzeti drugog. Za vreme lečenja (zuba) morate pre promene lekara informisati bolesničku kasu.

**Ugovaranje termina:** Ako ste sa lekarskom praksom ugovorili neki termin, morate se i vi i lekar pridržavati tog ugovorenog termina, ili ga pravovremeno otkazati (najmanje jedan dan ranije).

**Anamneza (istorija bolesti) i dijagnoza:** Lekar vas mora temeljno pregledati, po stalno važećim medicinskim saznanjima /standard/. On vam mora dati vremena da opišete ranija obolenja i aktuelne tegobe. Celokupni pregled ne sme da pogorša vaše zdravstveno stanje. Pregledi koji nose sa sobom rizik po zdravlje i pregledi koji opterećuju organizam mogu se izvršiti samo ako je to neophodno za dijagnozu bolesti.


**Obavezno upoznavanje sa bolešću i lečenjem:** Lekar vas mora obavestiti o rezultatima pregleda i upoznati sa merama koje će preduzeti za vreme vašeg lečenja. To važi i za moguće rizike i druge posledice koje mogu nastati upotrebom lekova.

**Saglasnost:** Tek kad budete razumeli objašnjenje lekara i dali vašu saglasnost za medicinsko lečenje, sme, tj. može lekar početi sa lečenjem. Javite mu odmah ako nešto niste razumeli.

**Dokumentacija:** Lekar mora zapisati svaki datum lečenja i deset godina to čuvati. Ta vam se dokumenta mogu kao kopije, uz određenu nadoknadu/ taksu, uručiti.

**Zagarantovana tajnost:** Lekar podleže po pravilu obavezi ćutanja tj. tajnosti. Ali shodno zakonu o strancima organi vlasti i druge javne službe su obavezne na razmenu podataka. A to znači da informacije, koje lekari dostavljaju - na pr. solcijalnoj službi - dobijaju na znanje i organi vlasti za pitanja stranaca. To može onda dovesti do proterivanja, na primer ako se radi ugrožavanju zdravlja drugih građana, ili pak o korišćenju droga. Primena informacija može biti različita.

**Izbor bolnice:** Bolnicu možete slobodno birati. Po pravilu lekar vas upućuje u najbližu bolnicu, ili ako je potrebno, u neku specijalnu kliniku. Lekara u bolnici ne možete slobodno birati.



Ako vam još nešto nije jasno, ili ako imate još pitanja ili prigovora/žalbi na račun nekog leka- ra ili bolnice o čemu bi želeli da se razgovara, stupite u kontakt sa nama.

**Patientenstelle** – Savetovalište za pacijente (slobodan prevod) – nudi mogućnost za informacije, savete, prigovore/ žalbe, kao i razmenu iskustava. Pored toga ono želi da svojim javnim radom doprinese jačanju položaja pacijenata u zdravstvu i da na odgovornom mestu ukaže još i na nepravilnosti. Sve informacije što se dobijaju od onih koji traže savet, obrađuju se anonimno, tj. njihova imena se neće znati. Savetovalište za pacijente – Patientenstelle – je neutralno i nezavisno, ono radi u interesu pacijena.

## **Πως συνεννοουμε εγω με τον γιατρο μου η τον θεραπευτη μου ;**

Ακομη και εαν εσεις καταλαβαινετε λιγο την γερμανικη γλωσσα, μπορει να υπαρξουν δυσκολιες συνεννοησης κατα την διαρκεια της ιατρικης συμβουλης η εξετασις. Δυστυχως αυτον τον καιρο υπαρχουν περιορισμενες δυνατοτητες, να παιρνετε βοηθεια για μεταφραση. Τα ασφαλιστικα ιδρυματα δεν πληρωνουν τα εξοδα για εναν μεταφραστη, δεν προβλεπονται στον καταλογο παροχης υπηρεσιων. Η υπαρχουσα οργανωση του ιατρικου συλλογου δεν αισθανετε αρμοδια και απο τον καθε γιατρο ξεχωριστα δεν μπορει να απαιτηθει να αναλαβει το κοστος.

Εαν πατε σε εναν γιατρο που εχει ιατρειο, εχετε την δυνατοτητα να διαλεξετε εναν συμπατριωτη σας. Εαν δεν υπαρχει κανενας γιατρος η θεραπευτης, ο ποιος να μιλαει την μητρικη σας γλωσσα η εαν δεν συνεννοηστε η δεν σας ικανοποιει, μπορειτε να δωσετε εντολη σε εναν μεταφραστη να σας συνοδευσει. Διευθυνσεις παιρνετε απο εμας η απο αλλες υπηρεσιες που εργαζονται με μεταναστες. Αυτους τους μεταφραστες πρεπει να τους πληρωσετε οι ιδιοι και τα εξοδα ανερχονται την ωρα στα 25 και 40 €. Μερικα μεταφραστικα γραφεια προσφερουν ειδικες υπηρεσιες για αδυναμους οικονομικα πελατες. Ενημερωστε προηγουμενω τον γιατρο, για να μην εχετε χρονο αναμονης και για να κανονισει ο γιατρος για το ραντεβου τον αναλογο χρονο. Τον μεταφραστη πρεπει να τον πληρωσετε για ολο το χρονικο διαστημα, λοιπον και για τον χρονο αναμονης.

Μερικα ασφαλιστικα ιδρυματα προσφερουν μεταφραστικη βοηθεια για μεσου συναδελφων που μιλουν ξενες γλωσσες. Αυτη την προσφορα μπορειτε να την χρησιμοποιησετε, για να μεταφρασετε π.χ. λογαριασμους γιατρων η βεβαιωσεις υγειας. Σε μεμονωμενες περιπτωσεις προσφερουν υπηρεσιες για μεταναστες προεραιτικη βοηθεια χωρις αμοιβη για μεταφραση εγγραφων.

Σε αντιθεση με τον εξωτερικο τομεα νοσηλειας υπαρχουν συνηθως δυνατοτητες κατα την διαρκεια μιας συνεχους νοσηλειας στο νοσοκομειο μιας χωρις αμοιβη βοηθεια για μεταφραση.

Κλεινοντας μια παρατηρηση για τη βοηθεια μεταφρασης δια μεσου της ιδιας της οικογενειας. Ειναι μεγαλο προτερημα,

εαν καποιος μεσα στην δικη σας οικογενεια μιλα γερμανικα. Πρεπει να σκεφweise ομως, οτι τα παιδια με την μεταφραση ορισμενων θεματων μπορει να επιφορτωθουν συναισθηματικα.

## **Τα δικαιωματα του ασθενη και οι υποχρωσεις των γιατρων**

Ιδιως σε μια για σας ακομη ξενη χωρα, οφειλει κανεις να γνωριζει τα δικαιωματα του.

Παρακατω σας παρουσιαζουμε τα δικαιωματα σας σαν ασθενης.

**Ελευθερη εκλογη γιατρου:** Εχετε το δικαιομα, να επιλεξετε οι ιδιοι τον γιατρο σας. Εαν ειστε μελος ενος νομιμου ταμειου υγειας (υποχρεωτικη ασφαλιση), πρεπεινα επιλεξετε εναν γιατρο με αδεια ταμειου (κανεναν ιδιωτικο γιατρο).

Μια λιστα υπαρχει στο στο ταμειο υγειας σας.

**Αλλαγη γιατρου:** Εαν εσεις δεν ειστε ευχαριστημενοι με την θεραπεια του γιατρου, μπορειτε να επιλεξετε εναν αλλο γιατρο. Πριν την αλλαγη γιατρου κατα τη διαρκεια τρεχουσας θεραπειας (δοντιων), πρεπει να ενημερωσετε το ταμειο υγεια σας.

**Συμφωνια γαι ραντεβου:** Εαν εχετε κανονισει ενα ραντεβου με το ιατρειο, πρεπει να τηρησετε εσεις και ο γιατρος αυτο το ραντεβου η να το ακυρωσετε εγκαιρως (το αργοτερο μια μερα νωριτερα).

**Ιστορικο και διαγνωση:** Ο γιατρος πρεπει να σας εξετασει ριζικα συμφωνα καθε φορα με τις ισχυουσες ιατρικες καταστασεις, θεσεις, γνωσεις. Πρεπει να σας δωσει τον χρονο, να περιγραψετε παλαιότερες αρωστιες και επικαιρες ενοχλησεις. Η ολοκληρωμενη εξεταση δεν επιτρεπετε να χειροτερεψει την κατασταση υγειας σας. Εξετασεις που συνδεονται με πολλους κινδυνους και επιβαρυνουν το σωμα, επιτρεπετε να γινουν μονον οταν ειναι οπωσδηποτε αναγκαιες για την διαγνωση.

**Υποχρωση ενημερωσης:** Ο γιατρος πρεπει να σας ενημερωνει για το αποτελεσμα των εξετασεων και για τα βηματα, τα οποια αυτος επιχειρει-κανε κατα την διαρκεια της θεραπειας. Αυτο ισχυει και για πιθανους κινδυνους και παρενεργειες απο φαρμακα.


**Εγκρισις:** Οταν εσεις εχετε κατανοησει τις εξηγησεις του γιατρου και δωσετε την συγκαταθεση σας για την

ιατρική θεραπεία, επιτρέπεται να αρχίσει ο γιατρός με την θεραπεία.

**Τεκμηρίωση:** Ο γιατρός πρέπει να καταγράψει όλα τα στοιχεία της θεραπείας και να τα επιφυλάξει δεκα χρόνια. Εσείς μπορείτε να σας δοθούν όλα αυτά τα ντοκουμέντα σαν φωτοτυπία μετά την κατανομή τελούς.

**Επιβολή σιωπής:** Κατά κανόνα ο γιατρός υποκείτε της υποχρεωτικής σιωπής. Σύμφωνα με τον νόμο περί αλλοδαπών υποχρεούνται όμως υπηρεσίες και δημοσία γραφεία στην ανταλλαγή στοιχείων. Αυτό σημαίνει ότι πληροφορίες, οι οποίες διαβίβαστηκαν από τους γιατρούς π.χ. στο γραφείο κοινωνικών αποδοχών, γίνονται γνωστές και στην υπηρεσία αλλοδαπών. Αυτό μπορεί παραδειγμα σε περίπτωση που τίθεται σε κίνδυνο η δημοσία υγεία ή με χρήση ναρκωτικών να οδηγήσει σε απέλαση. Ο χειρισμός είναι διαφορετικός.

**Επιλογή νοσοκομείου:** Μπορείτε επίσης να επιλέξετε ελεύθερα και το νοσοκομείο. Τον γιατρό στο νοσοκομείο δεν μπορείτε να τον επιλέξετε ελεύθερα.



Εάν υπάρχει κάτι που δεν έχετε κατανοήσει ή έχετε ακόμη ερωτήσεις ή παραπονα για έναν γιατρό ή ένα νοσοκομείο και θέλετε να το συζητήσετε, επικοινωνήστε μαζί μας.

**Patientenstelle:** Το γραφείο του ασθενή προσφέρει δυνατότητες πληροφοριών, συμβουλών και παραπονων καθώς και την ανταλλαγή εμπειριών. Ταυτόχρονα επιδιώκει και θέλει δια μέσου της δημοσιότητας να καλύτερεψει και να δυναμώσει την θέση του ασθενή στο σύστημα υγείας και να κάνει υποδείξεις σε υπεύθυνες θέσεις σε περίπτωση δυσάρεστων καταστάσεων. Όλες οι πληροφορίες από αυτούς που ψαχνούν συμβουλή χειρίζονται ανωνύμα. Το γραφείο του ασθενή είναι ουδέτερο και ανεξάρτητο, αυτό ενεργεί για το συμφέρον του ασθενή.



## **Как объясняться с врачом или лечащим персоналом?**

Даже если Вы немного знаете немецкий язык, у Вас могут возникнуть затруднения с пониманием во время консультационной беседы.

К сожалению, в настоящий момент возможности предоставления переводческой помощи весьма ограничены. Страховые кассы не оплачивают услуги переводчика, так как это не предусматривается соответствующим каталогом. Профессиональная организация врачей не считает себя ответственной за это, а требовать, чтобы отдельные врачи сами оплачивали за перевод, не представляется возможным.

Отправляясь во врачебную практику, Вы можете выбрать своего земляка. Если же нет врача или лечащего персонала, говорящего на Вашем родном языке, или если Вас не устраивает соответствующий врач, то Вы можете попросить какого-либо переводчика сопроводить Вас. Адреса Вы получите у нас или в других учреждениях, работающих по теме миграции. Этих переводчиков Вы должны оплачивать сами. Издержки составляют в час между 25 и 40 евро. Некоторые переводческие бюро предлагают льготы для малоимущих клиентов. Предупредите об этом заранее врача, для того, чтобы Вам не пришлось долго ждать приема и чтобы врач, соответственно, выделил на Вас достаточно времени. Переводчик оплачивается за общее время, то есть и за время ожидания. Некоторые страховые кассы оказывают переводческую помощь через сотрудников, владеющих соответствующим языком. Этой услугой Вы можете воспользоваться, например, для того, чтобы Вам перевели счета или медицинские справки, полученные от врачей.

В отдельных случаях учреждения для мигрантов также на общественных началах предлагают помощь по переводу корреспонденции.

В отличие от амбулаторной части, при стационарном лечении в больницах часто существует возможность предоставления бесплатных для Вас переводческих услуг.

В заключение одно примечание, касающееся переводческой помощи со стороны членов семьи. Это большое преимущество, если в собственной семье кто-то говорит на немецком языке. Однако имейте в виду, что для

детей перевод на определенные темы может представлять чрезмерную эмоциональную нагрузку.

## **Права пациентов и**

## **обязанности врачей**

Именно в стране еще чужой следует в первую очередь знать также и о своих правах. Здесь мы Вам коротко представим некоторые из Ваших прав:

**Свобода выбора врача:** Вы имеете право сами выбрать себе врача. Если Вы являетесь членом государственной больничной кассы (т.е. застрахованы по обязательному страхованию), то Вы можете обратиться к любому страховому врачу, имеющему кассовый допуск (не частнопрактикующий врач). Список имеется в Вашей больничной кассе.

**Смена врача:** Если Вы не довольны лечением одного врача, Вы можете обратиться к другому врачу. Если Вы меняете врача в процессе начатого лечения (зубов), Вы прежде должны сообщить об этом в больничную кассу.

**Запись на прием:** Если Вы с врачебной практикой договорились о приеме, то Вы, также как и врач, должны соблюдать этот срок или же своевременно предупредить о неявке (не позднее чем за день до назначенного срока).

**Анамнез и диагноз:** Врач должен основательно обследовать Вас в соответствии с действующим на текущий момент медицинским уровнем знаний/стандартом. Он должен дать Вам время для описания прежних заболеваний, а также жалоб в настоящее время. Все исследование в целом не должно ухудшать Вашего состояния здоровья. Связанные с риском и тяжелыми физическими нагрузками исследования не должны проводиться, если это не требуется обязательно для диагностики.


**Обязанность разъяснения:** Врач обязан дать Вам разъяснение о результатах исследования и обо всех шагах, которые он предпринимает в процессе лечения. Это касается и вопроса о возможных опасностях и побочных действиях со стороны медикаментов.

**Заявление согласия:** Только после того, как Вы поняли разъяснения врача и дали свое согласие на лечение, врач вправе начать его. Если Вам что-то непонятно, сообщите ему немедленно об этом.

**Документация:** Врач должен записывать все данные, связанные с лечением, и хранить их в течение 10 лет. Вы можете попросить выдать Вам эти документы в виде копии за определенную плату.

**Врачебная тайна:** Как правило, врач обязан хранить врачебную тайну. Однако, согласно закону об иностранцах, официальные ведомства и другие государственные службы обязаны обмениваться данными. Это означает, что информация, которую врач сообщает, например, в отдел социального обеспечения, станет известна и ведомству по делам иностранцев. В случае угрозы общественному здоровью или в случае употребления наркотиков последствием может быть выдворение из страны. Порядок действий при этом различный.

**Выбор больницы:** Вы можете также выбрать больницу по своему усмотрению. При этом Ваш врач, как правило, направляет Вас в близлежащую больницу или, если необходимо, в специальную клинику. Свобода выбора врача в больнице Вам не предоставляется.



Если Вам что-то еще не ясно или если у Вас остались вопросы или жалобы в отношении врача или больницы, которые Вы хотели бы обсудить, то обращайтесь к нам.

**Patientenstelle:** Служба консультации пациентов предлагает возможности получения информации и советов, изложения жалоб и обмена опытом. Кроме того, она стремится в рамках работы с общественностью укреплять позиции пациента в системе здравоохранения и указывать на недостатки в компетентных службах. Вся информация, полученная от обратившихся за советом, рассматривается анонимно. Служба консультации пациентов нейтральна и независима. Она действует в интересах пациентов

## ***Doktorum ve beni tedavi eden***

### ***kişiyle nasıl anlaşabilirim***

Biraz Almanca bilseniz bile tıbbi (sağlık) görüşmelerinizde yardıma ihtiyac duyabileceğiniz durumlar söz konusu olabilir. Maalesef hali hazırda tercüman hizmetlerinden yararlanabilme olanakları oldukça kısıtlıdır. Hastalık Sigortaları, hizmet kataloglarında bulunmadığı için tercüman masraflarını karşılamamaktadırlar. Tabipler Odası bu konuda kendini yetkili hissetmemektedir ve tercüman ücretlerinin tek tek doktorlar tarafından karşılanması maalesef mümkün değildir.

Eğer bir doktor muayanehanesine gitmeniz gerekiyorsa, sizin ülkenizden gelen birini seçme olanağınız bulunmaktadır. Eğer sizin anadilinizi konuşabilen bir doktor yada anadilinizde tedavi yapabilecek birini bulamazsanız, yada doktorunuz ile anlaşamıyorsanız, sizin ile birlikte doktora gitmesi için bir tercümana başvurabilirsiniz. Gerekli Adresleri bizden, yada bizim gibi Göç/Göçmenlik alanında çalışan kurumlardan temin edebilirsiniz. Tercümanların ücretlerini siz ödemek zorundasınız. Tercümanların saat ücretleri 25 ve 40 Euro arasında değişmektedir. Bazı tercüme büroları maddi durumu iyi olmayan Kişilere/Müşterilere özel tarifeler uygulamaktadır. Tercüman ile doktorunuza gideceğiniz zamanı, daha önceden, fazla beklememeniz için doktorunuza bildiriniz. Zira bekleme süresi boyunca Tercümanın saat ücretini siz ödemek zorundasınız. Bazı Hastalık Sigortaları kurumlarında çalışan ve yabancı dil konuşabilen iş arkadaşları - hastahane çalışanları aracılığıyla da tercümanlık hizmetleri sunmaktadır. Raporlarınızın ve Doktor hesaplarınızın tercümelerini bunlara yaptırabilirsiniz.

Bazı durumlarda Göçmenler için çalışan Kurumlar, yazışmalarınızda/yazışmalarda fahri tercüme işlemleri sunmaktadır. Ayak üstü tedavinin aksine, hastahane de ki yatılı tedaviniz esnasında sık sık ücretsiz bir tercümanın hizmetlerinden istifade edebilirsiniz.

Aile bireylerinizin sizler için yapacağı tercümelerde bir noktaya dikkatinizi çekmek istiyoruz.

Aile fertlerinden birisinin almanca bilmesi aslında çok büyük bir şanstır. yalnız unutmayınız ki çocuklarınızın bazı konularda tercümanlık yapması onlar için büyük bir duygusal sorun yaratabilir. Bu konuda iyi düşünmeniz gerekmektedir.

## **Hasta Hakları ve Doktorların Görevleri**

**Doktor Secme hakkı:** Doktorunuzu serbest olarak secme hakkına sahipsiniz. Yasal bir hastalık kasası üyesi iseniz, hastalık kasaları ile çalışan bir doktor secmeniz gerekmektedir (özel doktor secme hakkınız bulunmamaktadır). Üyesi olduğunuz hastalık kasasından gidebileceğiniz doktorların bir listesini alabilirsiniz.

**Doktorun değiştirilmesi:** Doktorunuzun tedavisinden memnun değilseniz, başka bir doktoru secebilirsiniz. Yanlış dış doktorunuzda yaptığınız tedavi esnasında doktorunuzu değiştirmek istediğinizde bunu hastalık sigortasına bildirmek zorundasınız

**Randevu (termin) alma:** Doktorunuzun muayenehanesi ile bir randevu kararlaştırmışsanız, hem siz hemde doktorunuz bu randevuya uymak zorundadır veya bu randevunuzu en geç bir gün önce iptal etmek zorundasınız.

**Anamnez ve Teşhis:** Doktorunuz sizi esaslı/köklü biçimde ve en yeni tıbbi bilgiler ışığında muayene etmek zorundadır. Doktorunuz size geçirmiş olduğunuz hastalıkları ve mevcut hastalığınızı ona anlatma fırsatı vermek, zaman ayırmak zorundadır.Yapılan toplam tedavi sağlık durumunuzu katıyen olumsuz etkilememelidir. Riskli ve sizi yorucu muayeneler sadece hastalığınızın teşhisi açısından zorunlu ise yapılabilir.

**Bilgilendirme yükümlülüğü:** Doktorunuz size muayene sonuçlarını bildirmek ve yine size muayene esnasında yapacağı tüm işlemler hakkında bilgi vermekle yükümlüdür. Ve yine aynı şekilde verilen ilaçların sizin acınızdan taşıyabileceği riskleri, yan etkileri anlatmak zorundadır.

**Rıza göstermek:** Doktorunuz sizi ancak, siz doktorun açıklamalarını anladıktan ve yapılacak muayeneyi siz onayladıktan sonra tedavi etmeye başlayabilir. Eger anlamadığınız bir şey olursa, bunu ona söylemeniz gerekir

**Dokümantasyon:** Doktorunuz, yaptığı tedavi ile ilgili bütün bilgileri not almak ve on yıl süreyle saklamak zorundadır. Bu bilgilerin fotokopilerini ücret karşılığı doktorunuzdan alabilirsiniz.

**Susma zorunluluğu:** Doktorlar normal olarak susma yasasına uymak zorundadırlar. Ancak yabancılar yasası gereğince resmi daireler ve diğer kamu kuruluşlarının karşılıklı olarak bilgi alışverişinde bulunma zorunluluğu bulunmaktadır. Örneğin doktorlar tarafından sosyal yardım dairesine verilen bilgiler, yabancılar dairesi 'nede bildirilebilir. Bunun sonucu, kamu sağlığını tehlikeye düşürecek hastalar veya uyuşturucu

kullananlar yurt dışı edilebilir. Bu olay duruma göre değişiklikler göstermektedir.

**Hastahane seçimi:** İstedığınız hastahaneyi seçme hakkınız bulunmaktadır. Ama normal olarak doktorunuz sizi en yakındaki bir hastahaneye veya gerekli durumlarda hususi bir kilinige havale eder. Hastahanedeki doktoru serbest seçme hakkınız bulunmamaktadır.

**Anlamadığınız noktalar ve sorularınız var ise, veya herhangi bir Hastahane yada bir doktorla ilgili şikayetleriniz hakkında görüşmek istiyorsanız bizimle temasa geçebilirsiniz.**

**Patientenstelle:** Hasta Danışma Merkezi sizlere, bilgilenme, danışma, şikayet başvurularınız ve bilgi alışverişin de bulunma olanağı sunmaktadır. Ayrıca Hasta Danışma Merkezi, kamuoyu yaratarak sağlık sektöründe hastaların daha da güçlü bir konuma erişmeleri için uğraşmanın yanında, kamuoyunun dikkatini sağlık sektöründeki düzensizliklere dikkat çekmeyi de gaye edinmiştir. Hasta Danışma Merkezi'ne yapılan başvurular ve bize yöneltilen sorular kesinlikle gizli tutulmaktadır. Hasta Danışma Merkezi bağımsız ve tarafsız olup, hastaların çıkarlarını savunur.

## Beratungsstellen der BAGP-Mitglieder:

<p><b>Hamburg:</b>  <b>Unabhängige Patientenberatung Deutschland</b>  <b>Beratungsstelle Hamburg</b>  Träger: Patienteninitiative Hamburg e.V.  Alsterdorfer Markt 8 (U-Bhf. Sengelmannstraße)  22297 Hamburg  Tel: 040/51315795, Fax: 040/50790978  Beratung: Mo 10 -14, Di 14-18, Mi + Do 8 -12 Uhr u.n.V.</p>
<p><b>Bremen:</b>  <b>PatientInnenstelle Bremen</b>  Träger: Gesundheitsladen Bremen e.V.  Braunschweigerstr. 53b, 28205 Bremen  Tel: 0421/493521, Fax: 0421/6991862  Beratung: Di und Fr 10 - 12 Uhr u.n.V.</p>
<p><b>Bielefeld:</b>  <b>Unabhängige Patientenberatung Deutschland</b>  <b>Beratungsstelle Bielefeld</b>  Träger: Gesundheitsladen Bielefeld e.V.  Breite Straße 8, 33602 Bielefeld  Tel: 0521/133561, Fax: 176106  Beratung: Mo, Mi 14-18, Di + Do 10 -14 Uhr u.n.V.</p>
<p><b>Dortmund:</b>  <b>Unabhängige Patientenberatung Deutschland</b>  <b>Beratungsstelle Dortmund</b>  Träger: Die Paritätische   Förderverein für soziale Arbeit  Ennepe-Ruhr/Hagen e.V.  Ostenhellweg 49, 44135 Dortmund  Tel: 0231/20 64 87-0, Fax: 206487-29  Beratung: Di 14 -16, Mi 9 -13 und 14 -16, Do 14 -18, Fr 9 -13 Uhr u.n.V.</p>
<p><b>Göttingen:</b>  <b>Unabhängige Patientenberatung Deutschland</b>  <b>Beratungsstelle Göttingen</b>  Träger: Gesundheitszentrum Göttingen e.V.  Albanikirchhof 4-5, 37073 Göttingen  Tel: 0551/488778-0, Fax: 0551/488778-19  Beratung: Mo 14 -18, Di 10 -14, Mi 14 -18, Do 10 -14 Uhr u.n.V.</p>
<p><b>Barnstorf:</b>  <b>PatientInnenstelle Barnstorf</b>  Träger: Gesundheitsladen IGEL e.V.  Kampstr. 19, 49406 Barnstorf  Tel: 05442/803670, Fax: 991984  Beratung: Mo 9 -11 Uhr u.n.V.</p>
<p><b>Köln:</b>  <b>Unabhängige Patientenberatung Deutschland</b>  <b>Beratungsstelle Köln</b>  Träger: gesundheitsladen köln e.v. und  Sozialverband VdK - Landesverband Nordrhein-Westfalen  Venloerstr. 46, 50672 Köln  Tel: 0221/4740555, Fax: 0221/29460061  Beratung: Mo 9 -12, Di 9 -14, Mi + Do 15 -19 Uhr u.n.V.</p>
<p><b>Tübingen:</b>  <b>Patientenberatung Tübingen e.V.</b>  Träger: Unabhängige Patientenberatung Tübingen e.V.  Neustadtgasse 2, 72070 Tübingen  Tel: 07071/254436, Fax: 551778  Beratung: Mo 16 -19, Do 10 -13 Uhr</p>

**Magdeburg:****Unabhängige Patientenberatung Deutschland****Beratungsstelle Magdeburg**

Träger: WOHL und Wehe e.V. Sachsen-Anhalt und Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

Breiter Weg 228, 39104 Magdeburg

Tel: 0391/56283710, Fax: 0391/56283722

Beratung: Mo 14 -18, Di, Mi 9 -13, Do 13 -17 Uhr u.n.V.

**Mannheim:****Patientenberatung Rhein-Neckar**

Träger: Gesundheitstreffpunkt Mannheim e.V.

Alphornstr. 2a, 68169 Mannheim

Tel: 0621/ 3369725, Fax: 3363261

Beratung: Di 9 -11 (pers.), 13 -14 (tel.), Do 14 -16 Uhr (tel.) u.n.V.

**München 1:****PatientInnenstelle München**

(für Ratsuchende aus München)

Träger: Gesundheitsladen München e.V.

Waltherstr. 16a, 80337 München

Tel: 089/772565, Fax: 7250474

Beratung: Mo 17 - 20 Uhr, Mi bis Fr 10 -13 Uhr u.n.V.

**München 2:****Unabhängige Patientenberatung Deutschland****Beratungsstelle München für Oberbayern**

(für Ratsuchende aus der Region)

Träger: Gesundheitsladen München e.V.

Waltherstr. 16 a, 80337 München

Tel: 089/18913722, Fax: 7250474

Beratung: Mo 9 - 13, Di 14 -18, Mi 15 -19, Do 10 -14 Uhr u.n.V.

**Nürnberg:****Unabhängige Patientenberatung Deutschland****Beratungsstelle Nürnberg**

Träger: Förderverein Unabhängige Patientenberatung Nürnberg e.V.

Königstr. 56/58 (Eingang Klaragasse), 90402 Nürnberg

Tel: 0911/2427172, Fax: 2427174

Beratung: Mo 9 -13, Di 13 -17, Mi 14 -18, Do 9 -13 Uhr u.n.V.

**Email-Adressen der ordentlichen Mitglieder:**

xxx@patientenstellen.de

(xxx ersetzen durch den jeweiligen Ort)



## Weitere Infos

Weitere Informationen zur BAGP bekommen Sie im Internet unter [www.bagp.de](http://www.bagp.de)

und [www.gesundheits.de](http://www.gesundheits.de) oder bei der

**BAGP-Geschäftsstelle im**

**Gesundheitsladen München e.V.**

**Waltherstr. 16a, 80337 München**

**Tel: 089/76755131, Fax: 089/7250474**

[mail@bagp.de](mailto:mail@bagp.de).

Bitte legen Sie Ihrer Anfrage einen mit 1,45 Euro

frankierten Rückumschlag bei.