



„Krank und nicht  
mehr ausgeliefert.“

## **Patientenstelle Ostschweiz**

Bahnhofstrasse 56, 8500 Frauenfeld, Tel. 052 721 52 92  
info@patientenstelle-ostschweiz.ch, www.patientenstelle.ch, PC 85-295868-2

### **Angebote und Dienstleistungen der Patientenstelle Ostschweiz**

#### **Information**

Mit verschiedenen Veranstaltungen, Broschüren und Artikeln informieren wir Sie über die vielschichtige Tätigkeit der Patientenstelle.

#### **Allgemein**

- Kostenlose Merkblätter (z.B. „Was tun vor einer Operation?“)
- Verkauf von Publikationen (z.B. Broschüre Rechte und Pflichten der Patientinnen und Patienten)
- Informationsbulletin (vierteljährlich) – für unsere Mitglieder unentgeltlich
- Tipps und Ratschläge via Homepage oder Bulletin
- Thematische Artikel und Referate

#### **Veranstaltungen:**

- Regelmässiger Austausch mit Nationalrat zur Gesundheitspolitik
- Bundeshausbesuch (2x pro Jahr)
- Veranstaltungen zu verschiedenen Themen

#### **Beraten**

Wir beraten zu sämtlichen Bereichen des Gesundheitswesens und begrenzt zum Sozialwesen. Die Themen umfassen Fragen zum Vorgehen bei einer Zweitmeinung, Auskünfte zu Operationsmethoden, Suche nach einer geeigneten Ärztin, Arzt oder Institution, Fragen zu Human- und Zahnmedizin.

- **Organisatorisch:**  
Termine vor Ort nach Vereinbarung; Telefonisch während der Sprechstunde oder sofort.
- **Kosten:**  
Mitglieder beraten wir auf Anfrage. Je nach Person und Anliegen telefonisch oder vor Ort. Mitglieder erhalten das ganze Jahr kostenlose Beratung. Nichtmitglieder über das gebührenpflichtige Telefon **0900 / 104 123** (CHF 2.20/min.)

#### **Rechnungen und Kostenvoranschläge**

Wir prüfen Rechnungen von Gesundheitspersonal und Institutionen wie Spital und Pflegeheime.

Wir prüfen Kostenvoranschläge von Zahnärztinnen und Zahnärzten

#### **Sozialversicherung:**

- **Krankenversicherung Grund- und Zusatzversicherung**  
Die Beratungen umfassen sämtliche Fragen zur Krankenversicherung. Die Beratungen umfassen Kassenwechsel, Franchise, Police, Abrechnungen, usw.
- **Einsprache**  
Wir überprüfen die Leistungspflicht der Krankenversicherung. Bei einer Ablehnung der Kosten gelangen wir, wenn diese ausgewiesen sind mit einem Schreiben oder mit einem Wiedererwägungsgesuch an die Versicherung. Bei einer erneuten Ablehnung verlangen wir eine einsprachefähige Verfügung und erheben Einsprache gegen den Entscheid.

- **Invalidenversicherung**  
In medizinisch begründbaren Fällen erheben wir Einsprache bei der IV.
- **Kosten:** Der Stundenansatz für Mitglieder beträgt CHF 40.00/h; Für Nichtmitglieder beträgt er CHF 60.00/h. Bei Vorhandensein einer Rechtsschutzversicherung holen wir vorgängig die Kostengutsprache ein.

### **Fallbearbeitung**

- **Abklärung:** Wir identifizieren das Problem im Erstgespräch und definieren das Ziel der Fallbearbeitung. Das Ziel kann eine weiterführende Beratung, eine individuelle Unterstützung, eine Schlichtung, Sorgfaltspflichtverletzungsabklärung, Wiedererwägungsgesuch oder eine Einsprache sein.
- **Kosten:** Mitglieder kostenlos (die Mitgliedschaft kann im Erstgespräch abgeschlossen werden und enthält die CHF 45.00 für die Beratung); Tarif für Nichtmitglieder ist CHF 45.00.

### **Unterstützung**

Wir unterstützen betroffene Personen in schwierigen Situationen. Wir begleiten Patientinnen, Patienten und Angehörige in ausserordentlichen Situationen ins Spital bsp. wenn die Weiterbehandlung bei einer schweren Erkrankung besprochen oder die Situation in einem Pflegeheim geklärt werden muss.

### **Schlichtung**

Der Schlichtungsgedanke beruht auf der Anhörung von allen Beteiligten. Wir setzen uns bei Konflikten für tragfähige Lösungen beispielsweise mit einem Runden Tisch ein.

### **Sorgfaltspflichtverletzungsabklärung**

Wir klären ab, ob es sich bei Komplikationen der medizinischen, pflegerischen und therapeutischen Behandlung um eine schicksalhafte Entwicklung oder um einen Fehler handelt. Es gibt zwei Gründe, Abklärungen einer möglichen Sorgfaltspflichtverletzung durchzuführen. Einerseits bei der begründeten Annahme, dass es sich um eine Fehlleistung handelt und andererseits, damit eine Patientin, Patient oder die Angehörigen das Geschehene verarbeiten können. Oft können betroffene Personen unsere Abklärungsergebnisse erst anhand von ihrem Patientendossier und von schriftlichen Belegen wie Arztbericht usw. nachvollziehen und schliesslich akzeptieren.

In der Regel schliessen wir Schadenssummen von bis zu 20'000 Fr. oder in eindeutigen Fällen selber ab.

Im Falle einer möglichen Klage oder bei Bedarf ziehen wir eine Anwältin oder Anwalt bei. Die Wahl der Anwältin oder des Anwalts ist frei.

**Kosten:** Der Stundenansatz für Mitglieder beträgt CHF 40.00/h; Für Nichtmitglieder beträgt er CHF 60.00/h. Bei Vorhandensein einer Rechtsschutzversicherung holen wir vorgängig die Kostengutsprache ein.