



**Patientensouveränität**

**Patienten**

**Dieser kleine Ratgeber** soll zur Verbesserung der Transparenz im Gesundheitswesen beitragen und damit dem gesundheitlichen Verbraucherschutz dienen. Er wendet sich an Patientinnen und Patienten, die Informationen über die ambulante oder stationäre ärztliche, zahnärztliche, pharmazeutische und psychotherapeutische Gesundheitsversorgung in Bayern suchen.

Im Fokus steht dabei die Erhöhung der Patientensouveränität durch Information. Denn nur wer seine Rechte und Pflichten kennt, kann für sich die richtigen Entscheidungen treffen und sich aktiv in den Behandlungsprozess einbringen.



Dr. Markus Söder MdL  
Staatsminister



Melanie Huml MdL  
Staatssekretärin

## Die Patientenbeauftragte des Bayerischen Gesundheitsministeriums

Der Bayerische Gesundheitsminister Dr. Markus Söder hat mich am 1. November 2010 zur Patientenbeauftragten des Bayerischen Gesundheitsministeriums ernannt.

Als Ansprechpartnerin für alle bayerischen Bürgerinnen und Bürger will ich Sprachrohr für Ihre Interessen sein. Ich bin für Sie bei allen Fragen und Problemen da, die Sie als Patientin und Patienten betreffen.

Für Patientinnen, Patienten und Patientenorganisationen, die Hilfe und Rat suchen, bin ich erste Anlaufstelle. Gerne zeige ich konkrete Handlungsmöglichkeiten auf und nenne kompetente Ansprechpartner. Ich biete Unterstützung und Kontaktadressen an, kooperiere mit den Patientenberatungsstellen und gebe Tipps, an wen man sich bei welchem Problem wenden kann.



Dr. Gabriele Hartl  
Patientenbeauftragte des  
Bayerischen Staatsministeriums für  
Umwelt und Gesundheit

## Erreichbarkeit der Patientenbeauftragten

Die Patientenbeauftragte ist **jeden Donnerstag von 10:00 bis 11:00 Uhr** unter der Telefonnummer 089 9214-3730 zu erreichen.

Das Büro der Patientenbeauftragten ist Montag bis Donnerstag von 9:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 16:00 Uhr, Freitag von 9:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 15:00 Uhr unter der o.a. Telefonnummer und über Fax 089 9214-2109 zu erreichen.

Auf der Internetseite des neu eingerichteten Patientenportals des Gesundheitsministeriums können Sie auch über ein Online-Kontakt-Formular mit der Patientenbeauftragten in Kontakt treten:

[www.stmug.bayern.de/kontakt/index\\_patientenportal.htm](http://www.stmug.bayern.de/kontakt/index_patientenportal.htm)

Dort finden Sie diese Broschüre auch zum Download.

Außerdem können Sie sich mit Ihrem Anliegen auf dem Postweg an die Patientenbeauftragte unter folgender Adresse wenden:

Bayerisches Staatsministerium für  
Umwelt und Gesundheit  
Rosenkavalierplatz 2  
81925 München



## Welche Rechte und Pflichten habe ich als Patient?\*

### Recht auf freie Arztwahl und Einholung einer Zweitmeinung

Als Patient haben Sie grundsätzlich das Recht, Arzt und Krankenhaus frei zu wählen und zu wechseln. Auch können Sie eine ärztliche Zweitmeinung einholen. Den begründeten Wunsch, einen weiteren Arzt hinzuzuziehen oder eine Zweitmeinung einzuholen, darf der Arzt nicht ablehnen. Die Behandlungsunterlagen sind diesem Arzt zu übermitteln. Zu beachten ist, ob Ihnen dadurch Kosten entstehen. Hierüber sollten Sie sich vorher bei Ihrem Arzt oder der Krankenkasse informieren.

### Recht auf freie Apothekenwahl

Als Patient haben Sie grundsätzlich das Recht, Ihre Apotheke frei zu wählen und zu wechseln. Die Krankenkasse darf dieses Recht nicht ein- oder beschränken.

### Anspruch auf eine qualifizierte und sorgfältige medizinische Behandlung

Sie haben Anspruch auf eine qualifizierte und sorgfältige medizinische Behandlung nach den anerkannten Regeln der ärztlichen Kunst. Dies beinhaltet auch eine qualifizierte Pflege und Betreuung.

Stehen die erforderlichen organisatorischen, personellen oder sachlichen Voraussetzungen für eine Behandlung nach dem medizinischen Standard nicht zur Verfügung, muss man Sie an einen geeigneten Arzt oder ein geeignetes Krankenhaus überweisen.

\* Wegen der besseren Lesbarkeit wird im Text auf die weibliche Sprachform verzichtet. Selbstverständlich sind aber trotz der Vereinfachung beiderlei Geschlechter ausdrücklich gemeint

Arzneimittel oder Medizinprodukte müssen die gesetzlich vorgeschriebenen Qualitäts- und Sicherheitsanforderungen erfüllen. Dafür tragen die pharmazeutischen Unternehmer bzw. Hersteller, bei falscher ärztlicher Versorgung oder Anwendung auch der behandelnde Arzt oder das Krankenhaus, die Verantwortung.

Als Mitglied einer gesetzlichen Krankenkasse haben Sie Anspruch auf ärztliche Behandlung. Diese muss zur Verhütung, Früherkennung sowie Behandlung von Krankheiten nach den Regeln der ärztlichen Kunst ausreichend, zweckmäßig sowie wirtschaftlich sein. Nicht notwendige Leistungen, für die eine Leistungspflicht der Krankenkasse nicht besteht, können nur aufgrund eigener Kostenübernahme erbracht werden. Die Krankenkasse muss Sie auf Ihren Wunsch hin individuell über die Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherungen beraten.

### **Selbstbestimmungsrecht**

Als Patient haben Sie das Recht, Art und Umfang der medizinischen Behandlung selbst zu bestimmen. Sie können entscheiden, ob Sie sich behandeln lassen wollen oder nicht. Sie können eine medizinische Versorgung also grundsätzlich auch dann ablehnen, wenn sie ärztlich geboten erscheint.

Kommen mehrere gleichwertige medizinische Behandlungen oder Behandlungsmethoden in Betracht, muss Sie der Arzt über Chancen und Risiken umfassend aufklären. Sie können über die anzuwendende Behandlung frei entscheiden. Können Sie sich mit Ihrem Arzt nicht über die Behandlungsart und den Behandlungsumfang einigen, ist der Arzt – von Notfällen abgesehen – berechtigt, die Behandlung abzulehnen.

## **Einwilligungserfordernis**

Alle medizinischen Maßnahmen setzen eine wirksame Einwilligung voraus. Diese kann nur wirksam sein, wenn Sie rechtzeitig vor der Behandlung persönlich über Art und Umfang der Maßnahmen und die damit verbundenen gesundheitlichen Risiken aufgeklärt wurden.

Wirksam einwilligen kann nur, wer die nötige Einsichtsfähigkeit besitzt. Diese können auch Minderjährige und Betreute haben. Insbesondere bei schweren Eingriffen kann auch bei vorhandener Einsichtsfähigkeit des Minderjährigen zusätzlich zu dessen Zustimmung die Zustimmung des gesetzlichen Vertreters – dies sind in der Regel die Eltern – erforderlich sein. Ist die nötige Einsichtsfähigkeit nicht vorhanden, muss der gesetzliche Vertreter bzw. ein vom Vormundschaftsgericht bestellter Betreuer der Behandlung zustimmen. Dabei ist aber der mutmaßliche Wille des Betroffenen zu beachten. Die Bestellung eines Betreuers ist bei Vorliegen einer Vorsorgevollmacht entbehrlich.

Mit einer solchen Vollmacht können Sie eine Person Ihres Vertrauens für die Zustimmung in Gesundheitsangelegenheiten bevollmächtigen. Bei besonders schwerwiegenden Eingriffen bedarf die Einwilligung durch einen Betreuer oder Bevollmächtigten aber dennoch der Genehmigung des Vormundschaftsgerichts, sofern es sich nicht um einen Notfall handelt.

## **Aufklärung und Information durch einen Arzt**

Der Arzt muss Sie rechtzeitig vor der Behandlung und grundsätzlich in einem persönlichen Gespräch über Art und Umfang der Maßnahmen und der damit verbundenen gesundheitlichen Risiken aufklären und Ihre Einwilligung dazu einholen. Formulare und Aufklärungsbögen ersetzen dieses Gespräch nicht. Der aufklärende Arzt muss nicht notwendigerweise der behandelnde Arzt sein. Die Haftung für eine mangelhafte Aufklärung trägt aber immer der behandelnde Arzt.

Um wirksam einwilligen zu können, müssen Sie vorher umfassend und rechtzeitig aufgeklärt worden sein. Sie müssen aufgrund Ihrer persönlichen Fähigkeiten in der Lage sein, Art, Umfang und Tragweite der Maßnahme und der damit verbundenen gesundheitlichen Risiken ohne psychischen Druck zu ermessen, um sich entsprechend zu entscheiden. Sie müssen auch über Art und Wahrscheinlichkeit der verschiedenen Risiken im Verhältnis zu den Heilungschancen und über alternative Behandlungsmöglichkeiten unterrichtet werden.

Umfang und Zeitpunkt der Aufklärung richten sich nach Schwere und Dringlichkeit des Eingriffs. Sie müssen durch die Aufklärung in die Lage versetzt werden, beurteilen zu können, was die konkret vorgesehene Behandlung für Sie persönlich bedeuten kann. Auf Ihre Fragen hat der Arzt wahrheitsgemäß und vollständig zu antworten. Aufklärung und Beratung müssen für Sie verständlich sein. Sie haben auch das Recht, auf die ärztliche Aufklärung zu verzichten und zu bestimmen, wen der Arzt außer Ihnen oder statt Ihrer informieren darf oder soll.

## **Einsichtsrecht in die Dokumentationen, Befunde und Röntgenbilder**

Die wichtigsten diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen und Verlaufsdaten sind zu dokumentieren. Die Dokumentation ist vor unbefugtem Zugriff und vor nachträglicher Veränderung zu schützen.

Sie haben das Recht, Ihre Behandlungsunterlagen einzusehen und auf Ihre Kosten Kopien und Ausdrücke von den Unterlagen fertigen zu lassen. Zudem können Sie eine Person Ihres Vertrauens mit der Einsichtnahme beauftragen.

Der Anspruch auf Einsichtnahme erstreckt sich auf alle objektiven Feststellungen über Ihren Gesundheitszustand sowie Aufzeichnungen über Umstände und den Verlauf Ihrer Behandlung. Er umfasst aber nicht Aufzeichnungen, die subjektive Einschätzungen und Eindrücke des Arztes betreffen. Auch können im Bereich der psychiatrischen und der psychotherapeutischen Behandlung Einschränkungen bestehen.



## **Recht auf Schutz der Privatsphäre und Datenschutz**

Sie betreffende Informationen, Unterlagen und Daten sind von Ärzten, Pflegepersonal, Krankenhäusern und Krankenversicherern vertraulich zu behandeln. Sie dürfen nur mit Ihrer Zustimmung oder auf der Grundlage gesetzlicher Bestimmungen weitergegeben werden. Die ärztliche Schweigepflicht besteht auch gegenüber anderen Ärzten.

In Datenbanken gespeicherte Angaben über Sie sind technisch und organisatorisch vor Zerstörung, Änderung und unbefugtem Zugriff zu schützen. Sie sind nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist zu löschen. Bei stationären Behandlungen sollen Sie darüber informiert werden, wer Sie in Behandlung und Pflege betreut. Bei therapeutischen Gesprächen ist Vertraulichkeit zu gewährleisten.

Grundsätzlich darf Ihr Gesundheitszustand auch Angehörigen nicht offenbart werden. Sie können jedoch den Arzt ermächtigen, anderen Personen Auskunft über Ihren Gesundheitszustand zu geben. Die von Ihnen benannten Personen können von dem Arzt dann Auskunft über Ihren Gesundheitszustand verlangen.

## **Ihre Pflichten als Patient**

Um den Behandlungserfolg nicht zu gefährden, ist es nötig, Empfehlungen des Arztes zu beachten und ihn über eventuell auftretende Nebenwirkungen zu informieren. Ihre Mitwirkungspflicht gilt aber nicht unbegrenzt: Sie können jederzeit die vorgeschlagenen Behandlungen ablehnen.

Nicht verstandene oder für Sie nicht einsichtige Anweisungen sollten Sie gleich hinterfragen.

## **Diese Frage können Sie z. B. Ihrem Arzt und Ihrem Apotheker stellen:**

### **Zu Ihrer Erkrankung:**

- Was hat meine Erkrankung verursacht?
- Muss ich überhaupt behandelt werden oder reicht es aus, den weiteren Verlauf zu beobachten?
- Was kann ich selbst tun, um meine gesundheitliche Situation zu verbessern?

### **Zur Behandlung:**

- Welche Behandlungsmöglichkeiten gibt es überhaupt und welche kommen davon für mich in meiner konkreten Situation in Frage?
- Welches Ziel/welchen Nutzen haben die Behandlungen?
- Welche Risiken, Nebenwirkungen oder Einschränkungen kommen bei den verschiedenen Behandlungsformen auf mich zu?
- Gibt es wissenschaftliche Untersuchungen darüber, dass diese Behandlungsmöglichkeiten erfolgreich sind und gilt das auch für mein spezielles Problem?
- Beahlt meine Krankenkasse die Behandlung?
- Wie wird der Eingriff/die Operation durchgeführt?

### **In der Apotheke:**

- Wie heißt das Arzneimittel? Gibt es auch ein preiswerteres Mittel mit derselben Wirkung?
- Wozu ist das Arzneimittel gut, was bewirkt es?
- Zu welcher Uhrzeit soll ich es wie einnehmen?
- Wie viel und über welchen Zeitraum soll ich es einnehmen?
- Welche Nebenwirkungen hat das Medikament und gibt es Wechselwirkungen mit anderen Medikamenten?
- Was soll ich unternehmen, wenn sich bei mir Nebenwirkungen bemerkbar machen?

## Wie können Sie bei Verdacht auf einen Schadensfall eventuelle Ersatzansprüche geltend machen?

### Bei Verdacht auf einen Schadensfall – wo können Sie sich beraten lassen und wie können Sie eventuelle Ersatzansprüche geltend machen?

In Fällen einer fehlerhaften Behandlung oder unzureichenden Aufklärung stehen Ihnen möglicherweise Schadensersatz- und Schmerzensgeldansprüche zu. Bei Schäden, die durch Arzneimittel oder durch ein Medizinprodukt verursacht worden sind, können auch Ansprüche gegen den pharmazeutischen Unternehmer bzw. den Hersteller bestehen.

Wenn Sie sich im Schadensfall beraten lassen wollen, können Sie sich an die Gutachter- und Schlichtungsstelle der Ärzte- bzw. Zahnärztekammern, die Krankenkassen oder an die u. g. unabhängigen Patientenberatungsstellen, Verbraucherzentralen und Selbsthilfegruppen wenden. Auch sind in einigen Krankenhäusern Bayerns Patientenfürsprecher bzw. Patientenfürsprecherinnen als erste Ansprechpartner für Sie vor Ort.

Schließlich kann es auch hilfreich sein, sich von einem Rechtsanwalt beraten zu lassen. Spezialisierte Rechtsanwälte können Sie bei den Anwaltskammern oder -vereinen erfragen.



## Verlässliche Informationsquellen

*Wo bekommen Sie verlässliche Informationen über das Angebot ärztlicher, zahnärztlicher, pharmazeutischer und psychotherapeutischer Leistungen und über besondere Qualifizierungen von Ärzten, Zahnärzten, Apothekern oder Psychotherapeuten?*

### **Zuverlässige Informationsquellen sind insbesondere:**

1. Öffentlich-rechtliche Einrichtungen des Gesundheitswesens:

- Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit (LGL)
- Gesundheitsämter
- Bayerische Heilberufekammern

2. Andere Einrichtungen im Gesundheitswesen:

- Kassenärztliche Vereinigungen
- gesetzliche und private Krankenkassen
- Bayerische Krankenhausgesellschaft e. V.
- Apotheken
- Verbraucherzentrale Bayern e. V.
- unabhängige Patientenberatungsstellen
- Selbsthilfegruppen

### **Suchdienste:**

Auskunft darüber, welcher Arzt mit welchem Fachgebiet und Schwerpunkt seine Praxis in der Nähe Ihres Wohnorts hat, gibt Ihnen der Arztsuchdienst der Bayerischen Landesärztekammer.

Die Bayerische Landeszahnärztekammer bietet einen Zahnarztsuchdienst.

Die Bayerische Landesapothekerkammer bietet einen Apothekensuchdienst, einen Suchdienst für die Notdienst-Apotheken, sowie weitere interessante Infor-

mationen – z. B. welche Apotheken eine Ernährungsberatung durchführen – an.

Einen Psychotherapeuten-Suchdienst finden Sie bei der Bayerischen Landeskammer der Psychologischen Psychotherapeuten und der Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten.

Die Bayerische Krankenhausgesellschaft e. V. bietet einen Krankenhaussuchdienst an.

## **Medizinische Informationen**

Grundlegende Informationen über **Krankheitsbilder** sowie weiterführende Hinweise erhalten Sie bei der Bundesärztekammer.

Unter [www.iqwig.de](http://www.iqwig.de) werden Sie darüber informiert, welche Vor- und Nachteile verschiedene **Therapien** und **Diagnoseverfahren** haben können.

Wenn Sie Informationen über **Infektionskrankheiten** benötigen, können Sie diese beim Robert Koch-Institut unter [www.rki.de](http://www.rki.de) erhalten.

Informationen über spezielle **Suchterkrankungen** finden Sie z. B. bei der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) unter [www.bzga.de](http://www.bzga.de).

**Behandlungsinformationen** können Sie bei der Ärztlichen Zentralstelle für Qualitätssicherung (ÄZQ) unter [www.patienten-information.de](http://www.patienten-information.de) bekommen.



## Beratungsstellen

Bei Beratungsanliegen oder Beschwerden im Zusammenhang mit einer (zahn-)ärztlichen oder psychotherapeutischen Behandlung können Sie sich an folgende Einrichtungen wenden, wie z. B.:

- Bayerische Landesärztekammer (BLÄK)
- Bayerische Landeszahnärztekammer (BLZK)
- Bayerische Apothekerkammer (BLAK)
- Geschäftsstelle Psychotherapeutenkammer Bayern (PTK)
- Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB)
- Kassenzahnärztliche Vereinigung Bayerns (KZVB)  
– zahnärztliche Zweitmeinung in München und Nürnberg

### **Unabhängige Patientenberatungsstellen:**

- Gesundheitsladen München e. V.
- UPD Landshut
- UPD München
- UPD Nürnberg
- Verbraucherzentrale Bayern e. V.
- VdK Landesverband Bayern e.V.

### **Informationen über die mehr als 11 000 bayernweit existierenden Selbsthilfeorganisationen:**

- Selbsthilfekoordination Bayern (SEKO)
- Landesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe in Bayern (LAG Selbsthilfe)
- Bayerische Krebsgesellschaft e.V.
- Notgemeinschaft Medizingeschädigter e. V.
- Deutscher Patientenschutzbund

Die Standorte und Adressen finden Sie im Anhang im Adressverzeichnis.

## Adressverzeichnis:

### Patientenberatungsstellen

#### **Gesundheitsladen München e. V.**

Waltherstraße 16  
80337 München  
Telefon: 089 772565  
Fax: 089 7250474  
E-Mail: mail@gl-m.de  
www.gl-m.de

#### **Unabhängige Patientenberatungsstelle Landshut**

Schlachthofstraße 55  
84034 Landshut  
Telefon: 0871 2768333  
Fax: 0871 2768218  
www.upd-landshut.de  
landshut@upd-online.de

#### **Unabhängige Patientenberatung**

##### **München für Oberbayern**

Waltherstraße 16a  
80337 München  
Telefon: 089 18913722  
Fax: 089 7250474  
E-Mail: muenchen-oberbayern@upd-online.de  
www.upd-muenchen.de

#### **Unabhängige Patientenberatung Deutschland, UPD**

Beratungsstelle Nürnberg  
Königstraße 56/58, Eingang Klaragasse  
90402 Nürnberg  
Telefon: 0911 242-7172  
info@upd-nuernberg.de



### **Verbraucherzentrale Bayern e.V.**

Mozartstraße 9

80336 München

landesweites Beratungstelefon: 09001 89229376

Telefon: 089 539870

Fax: 089 537553

E-Mail: [info@vzbayern.de](mailto:info@vzbayern.de)

[www.verbraucherzentrale-bayern.de](http://www.verbraucherzentrale-bayern.de)

### **VdK-Landesverband Bayern e.V.**

Schellingstraße 31

80799 München

Telefon: 089 2117-0

Fax: 089 2117-258

E-Mail: [info@vdk.de](mailto:info@vdk.de)

[www.vdk.de](http://www.vdk.de)

## **Selbsthilfeorganisationen**

### **Selbsthilfekoordination Bayern (SEKO)**

Scanzonistraße 4

97080 Würzburg

Telefon: 0931 2057910

Fax: 0931 2057911

E-Mail: [selbsthilfe@seko-bayern.de](mailto:selbsthilfe@seko-bayern.de)

[www.seko-bayern.de](http://www.seko-bayern.de)

[www.selbsthilfe-in-bayern.de](http://www.selbsthilfe-in-bayern.de)

### **Landesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe in Bayern (LAG Selbsthilfe)**

Orleansplatz 3

81667 München

Telefon: 089 459924-0

Fax: 089 459924-13

E-Mail: [post@lag-selbsthilfe-bayern.de](mailto:post@lag-selbsthilfe-bayern.de)

[www.lagh-bayern.de](http://www.lagh-bayern.de)

### **Bayerische Krebsgesellschaft e.V.**

Nymphenburger Straße 21 a  
80335 München

Telefon: 089 548840-0

Fax: 089 548840-40

E-Mail: [info@bayerische-krebsgesellschaft.de](mailto:info@bayerische-krebsgesellschaft.de)

[www.bayerische-krebsgesellschaft.de](http://www.bayerische-krebsgesellschaft.de)

### **Notgemeinschaft Medizingeschädigter e.V.**

Anlaufstelle für Rat und Tat (im Haus der Gesundheit)  
Altstädter Kirchenplatz 6

91054 Erlangen

Telefon: 09131 970998

Fax: 09131 970989

E-Mail: [info@ngm-bayern.de](mailto:info@ngm-bayern.de)

[www.ngm-bayern.de](http://www.ngm-bayern.de)

### **Deutscher Patientenschutzbund (dpsb)**

Schloßstraße 37

41541 Dormagen

Telefon: 02133 46753

Fax: 02133 244955

E-Mail: [info@dpsb.de](mailto:info@dpsb.de)

[www.bag-notgemeinschaften.de](http://www.bag-notgemeinschaften.de)

## **Krankenhaus**

### **Bayerische Krankenhausgesellschaft e.V. (BKG)**

Radlsteg 1

80331 München

Telefon: 089 290830-0

Fax: 089 290830-99

E-Mail: [mail@bkg-online.de](mailto:mail@bkg-online.de)

[www.bkg-online.de](http://www.bkg-online.de)



## **Beratung für Menschen mit Behinderung**

### **Die Beauftragte der Bayerischen Staatsregierung für die Belange von Menschen mit Behinderung**

Winzererstraße 9

80797 München

Telefon: 089 12612799

Fax: 089 12612453

E-Mail: [behindertenbeauftragte@stmas.bayern.de](mailto:behindertenbeauftragte@stmas.bayern.de)

[www.behindertenbeauftragte.bayern.de](http://www.behindertenbeauftragte.bayern.de)

## **Pflege**

### **Bayerischer Pflegebeauftragter des StMAS**

Werner Zwick

Winzererstraße 9

80797 München

Telefon: 0800 0114353

Fax: 089 12611122

E-Mail: [buergerbuero@stmas.de](mailto:buergerbuero@stmas.de)

[www.pflegebeauftragter.bayern.de](http://www.pflegebeauftragter.bayern.de)

## **Berufsständische Organisationen**

### **Bayerische Landesärztekammer (BLÄK)**

Mühlbaurstraße 16

81677 München

Telefon: 089 4147-0

Fax: 089 4147-280

E-Mail: [info@blaek.de](mailto:info@blaek.de)

[www.blaek.de](http://www.blaek.de)

**Bayerische Landeszahnärztekammer (BLZK)**

Fallstraße 34  
81369 München  
Telefon: 089 72480-0  
Fax: 089 72480-444  
E-Mail: [blzk@blzk.de](mailto:blzk@blzk.de)  
[www.blzk.de](http://www.blzk.de)

**Bayerische Landesapothekerkammer (BLAK)**

Maria-Theresia-Straße 28  
81675 München  
Telefon: 089 9262-0  
Fax: 089 9262-22  
E-Mail: [geschaeftsstelle@blak.aponet.de](mailto:geschaeftsstelle@blak.aponet.de)  
[www.blak.de](http://www.blak.de)

**Bayerische Landeskammer der  
Psychologischen Psychotherapeuten und der  
Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten (PTK)**

St.-Paul-Straße 9  
80336 München  
Telefon: 089 515555-0  
Fax: 089 515555-25  
E-Mail: [info@ptk-bayern.de](mailto:info@ptk-bayern.de)  
[www.ptk-bayern.de](http://www.ptk-bayern.de)

**Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB)**

Elsenheimerstraße 39  
80687 München  
PatientenInfoline  
Telefon: 01805 797997  
Fax: 089 57093-61930  
Mo-Do: 9–17 Uhr  
Fr: 9–13 Uhr  
E-Mail: [info@kvb.de](mailto:info@kvb.de)  
[www.kvb.de](http://www.kvb.de)



## **Kassenzahnärztliche Vereinigung Bayerns (KZVB)**

Fallstraße 34

81369 München

Telefon: 089 72401-348

Fax: 089 72401-336

E-Mail: [beratung@kzvb.de](mailto:beratung@kzvb.de)

[www.kzvb.de/blickpunkt-patient/patientenberatung/](http://www.kzvb.de/blickpunkt-patient/patientenberatung/)

## **Zahnarzt Zweitmeinung-München**

Fallstraße 34

81369 München

Telefon: 089 72401-348 oder 089 72401-370

E-Mail: [beratung@kzvb.de](mailto:beratung@kzvb.de)

[www.kzvb.de](http://www.kzvb.de)

## **Zahnarzt Zweitmeinung Nürnberg**

Laufertorgraben 10/1

90489 Nürnberg

Telefon: 0911 588883-27

## **Krankenkassen**

### **Verband der privaten Krankenversicherung e.V. (PKV)**

[www.pkv.de](http://www.pkv.de)

### **Übersicht über alle privaten Krankenkassen**

[www.pkv.de/verband/mitgliedsunternehmen](http://www.pkv.de/verband/mitgliedsunternehmen)

### **Spitzenverband Bund der Krankenkassen**

**(GKV-Spitzenverband)**

[www.gkv-spitzenverband.de](http://www.gkv-spitzenverband.de)

### **Übersicht über alle gesetzlichen Krankenkassen**

[www.gkv-spitzenverband.de/ITSGKrankenkassenListe.gkvnet](http://www.gkv-spitzenverband.de/ITSGKrankenkassenListe.gkvnet)

## Rechtsaufsicht über Private Krankenkassen

### **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin)**

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Telefon: 0228 4108-0

Fax: 0228 4108-1550

E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)

[www.bafin.de](http://www.bafin.de)

### **Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung**

Postfach 06 02 22

10052 Berlin

Telefon: 0180 2550444

Fax: 030 20458931

[www.pkv-ombudsmann.de](http://www.pkv-ombudsmann.de)

## Rechtsaufsicht gesetzliche Krankenversicherung

bundesweit tätige Kassen:

### **Bundesversicherungsamt (BVA)**

Friedrich-Ebert-Allee 38

53113 Bonn

Telefon: 0228 619-0

Fax: 0228 619-1870

E-Mail: [poststelle@bva.de](mailto:poststelle@bva.de)

[www.bundesversicherungsamt.de](http://www.bundesversicherungsamt.de)

landesweit tätige Kassen:

### **Bayerisches Staatsministerium für Umwelt und Gesundheit**

Rosenkavalierplatz 2

81925 München

Telefon: 089 9214-00

Fax: 089 9214-2266

E-Mail: [poststelle@stmug.bayern.de](mailto:poststelle@stmug.bayern.de)

[www.stmug.bayern.de](http://www.stmug.bayern.de)

[www.gesundheit.bayern.de](http://www.gesundheit.bayern.de)

Herausgegeben vom Bayerischen Staatsministerium für  
Umwelt und Gesundheit (StMUG)

Rosenkavalierplatz 2, 81925 München

E-Mail: [poststelle@stmug.bayern.de](mailto:poststelle@stmug.bayern.de)

[www.stmug.bayern.de](http://www.stmug.bayern.de)

Gestaltung: StMUG

Druck: XXXXX

Stand: Januar 2011

© StMUG, alle Rechte vorbehalten

Diese Druckschrift wird kostenlos im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Bayerischen Staatsregierung herausgegeben. Sie darf weder von den Parteien noch von Wahlwerbern oder Wahlhelfern im Zeitraum von fünf Monaten vor einer Wahl zum Zweck der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Landtags-, Bundestags-, Kommunal- und Europawahlen. Missbräuchlich ist während dieser Zeit insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken und Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zweck der Wahlwerbung. Auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl darf die Druckschrift nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Staatsregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte. Den Parteien ist es gestattet, die Druckschrift zur Unterrichtung ihrer eigenen Mitglieder zu verwenden. Bei publizistischer Verwertung – auch von Teilen – wird die Angabe der Quelle und Übersendung eines Belegexemplars erbeten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte sind vorbehalten. Die Broschüre wird kostenlos abgegeben, jede entgeltliche Weitergabe ist untersagt. Diese Publikation wurde mit großer Sorgfalt zusammengestellt. Eine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit kann dennoch nicht übernommen werden. Für die Inhalte fremder Internetangebote sind wir nicht verantwortlich.



BAYERN | DIREKT ist Ihr direkter Draht zur Bayerischen Staatsregierung. Unter Telefon 089 122220 oder per E-Mail unter [direkt@bayern.de](mailto:direkt@bayern.de) erhalten Sie Informationsmaterial und Broschüren, Auskunft zu aktuellen Themen und Internetquellen sowie Hinweise zu Behörden, zuständigen Stellen und Ansprechpartnern bei der Bayerischen Staatsregierung.