

Mag. Manuela Felke-Mangi, LL.M (Medical Law)

Leiterin der Abteilung Stabsstelle Recht, Ärztekammer für Wien

HR Dr. Thomas Holzgruber

Kammeramtsdirektor, Ärztekammer für Wien

Dr. Maria Leitner

Bereichsleiterin Recht & Schiedsstellen, Ärztekammer für OÖ

Hon.-Prof. Dr. Felix Wallner

Kammeramtsdirektor der Ärztekammer für OÖ

AGB-Beispiel für die ärztliche Ordination

1. Einleitung	16
2. Muster-AGBs	17

1. Einleitung

Wir wollten in dieser Ausgabe der Zeitschrift für Gesundheitspolitik nicht nur über das Thema der Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Arztordinationen theoretisieren, sondern auch ein praktisches Beispiel als Diskussionsgrundlage abdrucken. So wie die Artikel dieser Ausgabe aber nur ein Denkanstoß sein können, über die Anwendbarkeit von Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Arztordinationen nachzudenken, kann es sich bei diesem Beispiel auch nur um einen Vorschlag handeln, der noch nicht vollständig ausgereift ist und die Grundlage für weitere Überlegungen bilden sollte.

Wir haben uns dafür entschieden, die AGB als Merkblatt zu konzipieren, das dem Patienten übergeben und von ihm unterschrieben werden sollte. Diese Fassung geht davon aus, dass es derzeit nicht der Kultur von Arztordinationen entspricht, dass Patienten „Kleingedrucktes“ unterschreiben, wie das bei Banken, Reisebüros oder Versicherungen mittlerweile schon selbstverständlich geworden ist. Es wurde daher bei diesem Vorschlag versucht, den Inhalt in für den Patienten möglichst verständliche Formulierungen zu fassen und ihn nicht mit juristischer Terminologie „abzuschrecken“. Wir waren der Auffassung, dass es vielleicht den Patienten in Arztordinationen leichter vermittelbar wäre, sich mit einem derartigen Merkblatt zu informieren und dazu die Zustimmung zu geben.

Die Autoren hoffen, dass die Beiträge dieser Ausgabe der ZGP dazu beitragen können, die Diskussion um den aus unserer Sicht sowohl für Ärzte als auch für Patienten sinnvollen Einsatz von Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Ordinationen anzustoßen. In diesem Sinne soll auch das praktische Beispiel für Allgemeine Geschäftsbedingungen eine Grundlage für den weiteren Diskussionsprozess bieten.“

Hon-Prof. Dr. Felix Wallner

2. Muster-AGBs

*Sehr geehrte Patientin,
sehr geehrter Patient!*

1. Wozu dieses Merkblatt?

Üblicherweise schließen Ärzte und Patienten keinen schriftlichen Vertrag ab. Das kann zu Missverständnissen und mitunter auch zu rechtlichen Problemen führen. Ich bitte Sie daher, sich dieses Merkblatt genau durchzulesen und am Ende Ihr Einverständnis zu geben.

2. Ärztliche Leistungen

Ich freue mich, dass Sie zu mir in Behandlung gekommen sind. Ich werde diese Behandlung nach Maßgabe der medizinischen Wissenschaft und der ärztlichen Erfahrung unter Einhaltung der üblichen Sorgfalt eines ordentlichen, pflichtgetreuen Arztes durchführen und alle medizinisch notwendigen Leistungen durchführen, die in meinen Fachbereich fallen und in meiner Ordination, nach meiner ärztlichen Verantwortung und den medizinischen Möglichkeiten der Ordination erbringbar sind.

3. Wie wird das Honorar verrechnet?

Variante 1 (Kassenarzt): Die in meiner Ordination anfallenden Leistungen werden direkt mit Ihrer Krankenkasse abgerechnet. Es kann allerdings vorkommen, dass Ihre Krankenkasse einzelne Leistungen nicht übernimmt. In diesem Fall würde ich Sie darauf aufmerksam machen. Sie müssten dann, wenn Sie diese Leistungen wünschen, das zwischen uns besprochene Honorar (falls nichts besprochen wird, ein angemessenes Honorar) selbst bezahlen.

Variante 2 (Nicht-Kassenarzt): Wie Sie wissen, bin ich als Wahlarzt tätig. Ich muss Ihnen daher das Honorar privat in Rechnung stellen. Sie haben allerdings die Möglichkeit, eine (teilweise) Rückerstattung bei Ihrer Krankenkasse zu beantragen. Die Höhe des Honorars hängt von Art und Umfang der erbrachten Leistungen ab. Eine Übersicht über die von mir zugrunde gelegten Tarife können Sie gerne beim Empfang erhalten. Ich darf Sie höflich ersuchen, die Rechnung entweder beim

Empfang bar oder mit Bankomat- bzw. Kreditkarte zu begleichen oder innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rechnung, andernfalls Verzugszinsen in Höhe von 4%p.a. anfallen würden.

4. Ich zähle auf Ihre Termintreue ...

Ich darf Sie höflich bitten, vereinbarte Termine auch einzuhalten. Falls etwas dazwischenkommt und Sie verhindert sind, ersuche ich um rechtzeitige Information, möglichst 24 Stunden vorher. Bedenken Sie bitte, dass unsere Termine knapp sind und dass andere PatientInnen länger auf einen Termin warten müssen, wenn vereinbarte Termine nicht genützt werden. Ich muss mir daher auch vorbehalten, ein Stornopauschale in Höhe von bis zu 100 €, je nach Länge des vereinbarten Termins, den ich für Sie freigehalten habe, in Rechnung zu stellen, falls Sie Ihren Termin nicht wahrnehmen und uns nicht rechtzeitig Bescheid geben.

5. Auch ich kann krank sein ...

Sollte ich verhindert sein (z.B. Krankheit, Urlaub, Fortbildungsurlaub) werde ich möglicherweise eine Kollegin/einen Kollegen bitten, mich in der Ordination zu vertreten. Wichtig ist: Ärzte arbeiten eigenverantwortlich! Wenn ein Vertreter in meiner Ordination tätig wird, werden Sie darauf hingewiesen und der Behandlungsvertrag kommt mit dem Vertreter zustande.

6. In einer Ordination kann nicht alles gemacht werden ...

Falls Leistungen notwendig sind, die in meiner Ordination nicht erbracht werden können, werde ich Sie an andere Kolleginnen/Kollegen oder an eine Krankenanstalt überweisen. In meiner Ordination habe ich auch keine Möglichkeit, selbst alle Blut- oder Harnwerte zu bestimmen, Abstriche auszuwerten, etc. Diese Leistungen werden von Kolleginnen/Kollegen erbracht, die ich nach bestem Wissen auswähle und entweder die Proben an diese weiterleite oder Ihnen empfehle, wo Sie hingehen können. Aber auch hier gilt: jeder Arzt arbeitet unter eigener Verantwortung, das gilt auch für Laborfachärzte, Radiologen oder Pathologen.

7. Falls wir nicht mehr zusammenarbeiten wollen ...

Medizin ist Vertrauenssache. Es bleibt Ihnen daher natürlich jederzeit unbenommen, zu einem anderen Kollegen/einer anderen Kollegin zu wechseln. Umgekehrt habe auch ich jederzeit die Möglichkeit, die weitere Behandlung abzulehnen.

8. Ihre Adresse ist für uns wichtig ...

Wir erfassen Ihre Personaldaten in unserem Ordinations-PC. Ihre Adresse (Postzustellung oder Mail) bzw. Ihre Handynummer sind für uns wichtig, weil es sein kann, dass wir wegen Ihrer Behandlung oder wegen eingelangter Befundergebnisse mit Ihnen Kontakt aufnehmen müssen. Falls Sie Ihre Kontaktdaten ändern, informieren Sie uns bitte so rasch als möglich. Wir können Sie nur unter den bei uns gemeldeten Kontaktdaten erreichen und Ihnen auch Befunde nur dorthin senden!

Wie sie wahrscheinlich wissen, sind die Ordinations-PCs mittlerweile auch mit einem elektronischen Archivsystem verbunden, in dem vor allem die Medikamente (sogenannte E-Medikation als Teil von ELGA), enthalten sind. Sie können der Aufnahme Ihrer Medikationsdaten entweder generell schriftlich beim Hauptverband der Sozialversicherungsträger oder im Einzelfall mir gegenüber widersprechen. Dieses Recht, die Nichtaufnahme von Medikationsdaten zu verlangen, haben Sie insbesondere wenn die Medikamente im Zusammenhang mit einer HIV-Infektion, einer psychischen Erkrankung oder einem Schwangerschaftsabbruch verordnet werden.

9. Information ist wichtig ...

Ich bin als behandelnder Arzt davon abhängig, dass Sie mir von sich aus alle notwendigen Informationen geben (z.B. über die Medikamente die Sie einnehmen, Vorerkrankungen und Vorbehandlungen). Ich bitte um Verständnis, dass ich keine Verantwortung übernehmen kann, wenn ich nur unvollständige Informationen bekomme.

Ich bin aus organisatorischen Gründen auch nicht in der Lage, Ihre Angaben, insbesondere ELGA-Daten ständig zu überprüfen, zumal dieses Portal leider keine strukturierte Suche ermöglicht. Daher müssen Sie mich bitte über alles Notwendige informieren, egal ob es in ELGA enthalten ist oder nicht.

10. Zusammenarbeit ist entscheidend ...

In Ihrem eigenen Interesse ist es wichtig, dass Sie meine Empfehlungen einhalten, insbesondere was die Lebensführung, die Medikamenteneinnahme und Überweisungen zu anderen Ärzten anlangt. Genauso wichtig ist es, dass Sie die vereinbarten Kontrolltermine einhalten!

Da Sie letztendlich aber natürlich selbst entscheiden, kann ich keine Verantwortung übernehmen, falls Sie Therapievorschlüsse nicht einhalten oder Kontrolltermine nicht wahrnehmen.

11. Zu Risiken und Nebenwirkungen ...

Sollten mit der von mir vorgeschlagenen Behandlung besondere Risiken verbunden sein, werde ich Sie darauf aufmerksam machen. Was die verordneten Medikamente anlangt, darf ich auf die Packungsbeilage verweisen, in der aus rechtlichen Gründen alle jemals aufgetretenen und beobachteten Risiken aufgezählt sind. Sollten Sie weitere Informationen zu Risiken und Nebenwirkungen erhalten wollen, bitte ich Sie nachzufragen.

12. Das ärztliche Berufsgeheimnis ist mir heilig ...

Ich unterliege der sehr strengen ärztlichen Schweigepflicht. Ich kann daher – abgesehen von den im Ärztegesetz vorgesehenen Ausnahmen – keine Informationen an Dritte weitergeben. Telefonische Auskünfte können daher von uns auch nur dann erteilt werden, wenn wir sicher sein können, dass der Patient selbst (oder ein Pflegeberechtigter) anruft.

Soweit es allerdings medizinisch notwendig ist, muss ich mich mit Ärzten oder anderen mit mir zusammenarbeitenden Gesundheits- und Sozialberufen über Ihre Gesundheitssituation beraten, bzw. Befunde weitergeben.

13. Datenschutz

Wir gehen mit ihren Daten sehr sorgfältig um. In unserer Ordination rufen wir die Patientinnen und Patienten im Wartezimmer mit Namen auf. Wenn sie das nicht wünschen, sagen Sie uns das bitte vorher.

14. Zum Abschluss noch eine Formsache ...

Eine letzte Bemerkung, weil es die Juristen so wünschen: Auf unseren Behandlungsvertrag ist österreichisches Recht anwendbar. Sollte es unerfreulicherweise einmal zu einem Gerichtsverfahren kommen, ist das Gericht am Standort meiner Ordination zuständig.

Ihr Arzt/Ihre Ärztin

Ich habe alles gelesen und verstanden,

ich bin einverstanden

der/die PatientIn