



L A U T G E D A C H T

wegweiser zur umsetzung der patientenrechte

Konsumenteninformation und Konsumentenschutz im Gesundheitswesen - mehr Selbstbewusstsein durch bessere Information

Dr. Erich Laminger

Am 2. April 2008 haben wir im Rahmen eines Pressegesprächs den Themenkomplex "Konsumenteninformation und Konsumentenschutz im Gesundheitswesen" behandelt. Einen Schwerpunkt stellte die vor kurzem durchgeführte Umfrage des Marktforschungsinstitutes GfK Austria dar. Darin kam klar zum Ausdruck, dass sich die Menschen mehr Angebote wünschen und die Sozialversicherung als jene Institution angesehen wird, der diesbezüglich am meisten zugetraut und vertraut wird. — Details dazu finden Sie in der entsprechenden Presseunterlage beim Link: <http://www.hauptverband.at/mediaDB/130878.PDF>

Persönlich bin ich zutiefst davon überzeugt, dass es beim Thema Konsumenteninformation und –schutz primär darum gehen muss, den PatientInnen die Wissensbasis für ein Mehr an "gesundem Selbstvertrauen" im Umgang mit den verschiedenen Leistungserbringern zu verschaffen. Dazu bedarf es qualitätsgesicherter Informationen, die ebenso verständlich wie gut zugänglich sind.

Grundsätzliches

Als Sozialversicherung verfolgen wir das Ziel, die Qualität im Gesundheitswesen zum Nutzen der PatientInnen zu verbessern. Dadurch erwarten wir uns nachhaltig positive Effekte, die auch zu einer Dämpfung der Kostensteigerungen im Gesundheitssystem beitragen werden. Der mündige Mensch ist im Vormarsch, generell und auch im Gesundheitswesen. So ist auch international der Trend sichtbar, dass sich althergebrachte Rollenmodelle wie etwa die paternalistische Umgangsweise des Arztes mit den PatientInnen mit neuen, patientInnenorientierten Vorstellungen, die den Nutzer und Konsumenten im Gesundheitssystem in den Mittelpunkt stellen, vermischen. Der mündige Patient ist also im Vormarsch,

Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig, in der >NÖ Edition Patientenrechte<, seit Juli 2001 auf www.patientenanwalt.com zum Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegethemenverband, A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-mail: post.ppa@noel.gv.at

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

der auch ein Mehr an Eigenverantwortung möchte, wofür er/sie die nötige Wissensbasis sucht und braucht.

Stetig wird auch das Angebot an Gesundheitsdienstleistungen breiter. Dies bedeutet einmal mehr, dass die Menschen verstärkt auf Hilfestellung im Umgang mit Gesundheitsleistungsanbietern sowie auf Information angewiesen sind. Diese Entwicklung ist auch in Österreich beobachtbar, indem sich die Medienlandschaft vermehrt mit dem Themenbereich Gesundheit auseinandersetzt und auch z.B. Ärzte ihren gesetzlich versicherten Patienten zunehmend mehr Zusatzleistungen gegen Selbstbezahlung anbieten. Die österreichische Sozialversicherung ist bemüht, diesbezüglich passende Angebote durch verstärkte Konsumentenzuwendung zu entwickeln.

Die Sozialversicherung verfügt heute bereits über eine Reihe von Aktivitäten im Feld der Konsumenteninformation. So sind etwa die vielschichtigen Informationsangebote der einzelnen Krankenkassen wie beispielsweise Versichertenzeitschriften und Broschüren wichtige Instrumente. Daneben haben wir eine Reihe von Initiativen gestartet, die für die PatientInnen positive Auswirkungen haben sollten. Darunter finden sich beispielsweise

- regelmäßige Befragung von Konsumenten zu Gesundheitsleistungen („Gesundheitssystemradar“), um die Zufriedenheit bzw. Erfahrungen sowie Meinungen der Konsumenten zur Leistungserbringung im österreichischen Gesundheitswesen und zum Leistungsangebot der Sozialversicherung zu erfahren.
- Kooperation mit dem VKI (Verein für Konsumenteninformation), dem Know-how-Träger in diesem Bereich.
- Behandlungsfehlermanagement durch die Sozialversicherung, um die Versicherten beim Verdacht auf Behandlungsfehler zu unterstützen.
- SV-Gesundheitsinformationszentren, um die Handlungskompetenz der Konsumenten gegenüber Gesundheitsdienstleistungen zu verbessern und vor allem den Versicherten mit Rat und Tat bei Fragen rund um das Thema Gesundheit zur Seite zu stehen. Gesundheitsinformationszentren existieren bereits in Salzburg und in Eisenstadt.

Warum sich die Sozialversicherung engagiert

Warum sich gerade die Sozialversicherung in Sachen Konsumenteninformation und Konsumentenschutz engagiert, liegt klar auf der Hand. Wie die Umfrage zeigt, ist es der Wunsch der Bürgerinnen und Bürger. Dazu kommt, dass es sich um ein nahe liegendes Mandat für die Sozialversicherung als Pflichtversicherung handelt, das auch im ASVG verankert ist. Außerdem will die Sozialversicherung damit die Möglichkeit nutzen, Konsumenteninformation und Konsumentenschutz nachhaltig so zu gestalten, dass wir Fortschritte vergleichbar mit denen der Luftfahrt erreichen. In diesem Bereich ist es nämlich nicht zuletzt durch ein hervorragendes Fehlermanagement gelungen, jenen Sicherheitsstand zu erreichen, der uns heute völlig bedenkenlos jeden Flug genießen lässt. Es werden dort nämlich nicht nur Fehler aufgezeigt bzw. verurteilt, sondern es wird vor allem die Chance

Konsumenteninformation und Konsumentenschutz im Gesundheitswesen

Autor: Dr. Erich Laminger
erschienen: Mai 2008

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

wahrgenommen, aus jedem einzelnen Fehlern so zu lernen, dass ein weiteres Auftreten so gut wie ausgeschlossen ist.

Konsumenteninformation und Konsumentenschutz ist also nicht „gegen“ jemanden gerichtet, sondern „für“ die Versicherten und PatientInnen, sowie letztlich durchaus auch für die Leistungserbringer. Dies war schon bisher unser Anliegen. Die GfK-Studie sehe ich als Ermunterung und Verpflichtung zum verstärkten Engagement, das auf den bereits etablierten Maßnahmen aufbaut.

Wenn Sie als Versicherte bzw. PatientInnen sich nun fragen, worin Ihr persönlicher Vorteil und Nutzen aus dem Engagement der Sozialversicherung für Konsumenteninformation und Konsumentenschutz liegt, finden Sie das eine oder andere auf unserer Homepage www.sozialversicherung.at, sowie auf den Homepages der einzelnen Sozialversicherungsträger (Krankenkassen). Ein neues Service dazu ist die Gebrauchsinformation im Internet, also der „Beipacktext auf Mausklick“.

Beispiel Beipacktexte

Wenn es heißt „Konsumenteninformation und Konsumentenschutz“, so ist für mich genau diese Reihenfolge von entscheidender Bedeutung, weil zuallererst die Information vor Unbill bewahrt. Erhalten die Menschen die für sie wichtigen Informationen zur richtigen Zeit, können sie entsprechend eigenverantwortlich handeln. Es geht darum von vornherein die Dinge zu verstehen und bejahen können, da nur durch einen solchen Zugang Linderung ihrer Leiden und Heilung entstehen kann.

So haben wir die Möglichkeit geschaffen, die Beipacktexte auf www.sozialversicherung.at abrufen zu können. Dies ist vor allem auch dank der Unterstützung der AGES (Österreichische Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit) möglich geworden, die als oberste Heilmittelzulassungsbehörde auch die Beipacktexte approbiert und verwaltet. Dieses Projekt hat einen zweifachen Nutzen: Zum einen kann sich der Patient jederzeit selbst Informationen holen, ohne das Arzneimittel erwerben zu müssen. Zum anderen könnte auch der Arzt dem Patient die Information über das verschriebene Arzneimittel schon übergeben, bevor dieser die Apotheke aufsucht, was die Auseinandersetzung mit Wirkungen und Nebenwirkungen an die richtige Stelle verlagern würde.

Wir wissen aus einer Umfrage, dass 69 % der Bevölkerung bei jedem neuen Medikament den Beipackzettel lesen. Weitere 21 % lesen ihn häufig und nur 3 % lesen nie Beipacktexte. Und immerhin 31 % aller Befragten gaben an, dass sie nach dem Lesen des Beipackzettels manchmal so beunruhigt sind, dass sie sich nicht mehr trauen, das Medikament einzunehmen. Ich bin daher überzeugt, dass es wesentlich zur verbesserten Konsumenteninformation beiträgt, die Entscheidung für ein Medikament nach vorne zu verlagern, nämlich im Idealfall schon in die Arztpraxis, jedenfalls aber noch vor die Übernahme in der Apotheke. Unsere Versicherten bzw. PatientInnen sollen die Möglichkeit des kritischen Hinterfragens haben, es geht immerhin um ihren eigenen Körper. Und — last but not least

Konsumenteninformation und Konsumentenschutz im Gesundheitswesen

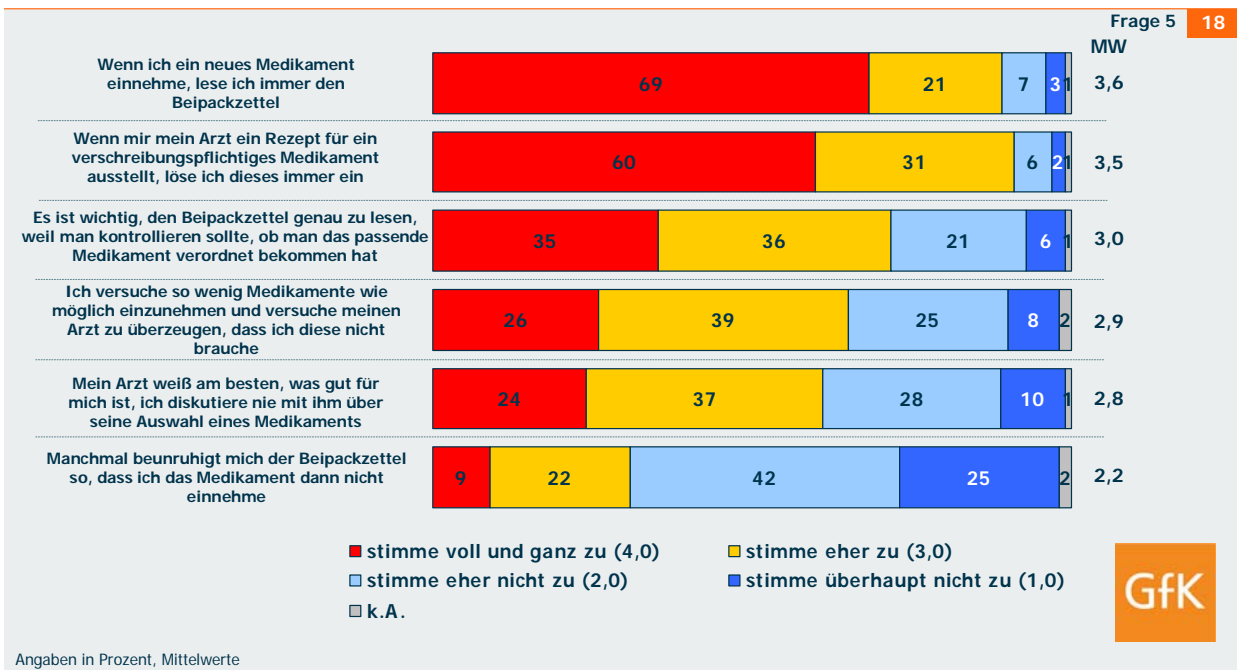
Autor: Dr. Erich Laminger
erschienen: Mai 2008

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

— wenn sich jemand entscheidet, ein Medikament nicht nehmen zu wollen, dann bitte vor der kostenverursachenden Abholung in der Apotheke ...

Aussagenzustimmung „BEIPACKZETTEL“ (I)

Österreichische Bevölkerung 2007



Wir wollen also den Prozess gleichsam umdrehen und letztlich erreichen, dass das vom Arzt verordnete Medikament gegebenenfalls gleich während der Ordination kritisch hinterfragt wird. Mit einer kritischen Frage könnte nämlich manchmal sogar herauskommen, dass z.B. statt dem fiebersenkenden Mittel (Medikament) mit Nebenwirkungen auch ein Kräutertee in Kombination mit anderen Hausmitteln helfen würde. Das soll nichts gegen Medikamente sagen, ich meine eben nur, dass ein Medikament nur Sinn machen kann, wenn es tatsächlich eingenommen wird. Wenn man das nicht will, sollte man es ganz bleiben lassen, also erst gar nicht — letztlich zu Lasten der Sozialversicherung — aus der Apotheke mit nach Hause nehmen.

Konsumenteninformation und Konsumentenschutz im Gesundheitswesen

Autor: Dr. Erich Laminger
 erschienen: Mai 2008

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

So finden Sie zur Gebrauchsinformation auf unserer Homepage www.sozialversicherung.at:

Gebrauchsinformation Medikamente

ÖSTERREICHISCHE SOZIALVERSICHERUNG

SUCHE

Wählen Sie einen SV Träger

Wählen Sie einen Partner

SITEMAP
ERWEITERTE SUCHE
KONTAKT
HILFE

AKTUELL VORSORGE LEISTUNGEN SERVICE WEGWEISER

HOME

- ▶ ARZNEISPEZIALITÄTEN
- ▶ VORSORGEUNTERSUCHUNG
- ▶ UNSERE PARTNER
- ▶ DIENSTGEBER
- ▶ E-CARD BÜRGERKARTE
- ▶ ERSTATTUNGSKODEX
- ▶ KRANKENVERSICHERUNG
- ▶ PENSIONSVERSICHERUNG
- ▶ UNFALLVERSICHERUNG
- ▶ VERSICHERUNGSSCHUTZ
- ▶ VERTRAGSPARTNER
- ▶ IMPRESSUM
- ▶ INTERNATIONALES
- ▶ MULTILINGUAL INFORMATION

01. APRIL 2008

NEUES IN DER SOZIALVERSICHERUNG

- ☐ 01.04.2008 - Versichertenmeldungen Version 09 zwingend !!
- ☐ NÖDIS Newsletter
- ☐ Neues WGKK-Kundencenter Spittelau geht heute in Betrieb
- ☐ NÖGKK-Infos über häufig gestellte Fragen
- ☐ SVB-Beirat: Aktuelle Themen der Sozialpolitik
- ☐ Erste Generalversammlung der SVB in der neuen Funktionsperiode
- ☐ Führungsspitze der SVB-Kontrollversammlung bestätigt
- ☐ OKK'S - Höchste Kompetenz im Gesundheitswesen
- ☐ SVA: Infoabend - Neue Selbständigervorsorge
- ☐ Mit dem Frühling kommt auch die neue Ausgabe der GKK-Zeitschrift "gesundes kärnten"...

ONLINE SERVICES

- ▶ LOGIN
- ▶ PENSIONS KONTO
- ▶ ARZTABRECHNUNG
- ▶ FORMULARE
- ▶ ELDA
- ▶ VERSICHERUNGSDATENAUSZUG
- ▶ PERSONENSUCHE
- ▶ GRUNDDATEN ZUR KRANKENVERSICHERUNG
- ▶ LIVE-ONLINE
- ▶ ZAHLEN UND FAKTEN
- ▶ BERECHNUNG PENSIONSANTRITT

Lass Dich aktivieren ...

Abschließend darf ich Sie, liebe LeserInnen und Leser, einladen, unsere Services auf www.sozialversicherung.at auszuprobieren. In unserer Homepage stecken vielerlei für Sie interessante Informationen, sodass sich — so hoffe ich — Ihr Mausklick auf unsere Internetseite auch für Sie auszahlt.

Zudem möchte ich mich beim Patientenanwalt, Dr. Gerald Bachinger, für die Möglichkeit bedanken, Ihnen auf www.patientenanwalt.com das Themengebiet Konsumenteninformation und –schutz aus Sicht der Sozialversicherung näher bringen zu können.

Konsumenteninformation und Konsumentenschutz im Gesundheitswesen

Autor: Dr. Erich Laminger
erschienen: Mai 2008

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Über den Autor: Dr. Erich Laminger

Geboren: 1948 in Hainbug a. D.

Aus- und Weiterbildung:

1958 – 1966 Bundesrealgymnasium Wien

1966 – 1971 Universität Wien: Studium Rechtswissenschaften, Dr. jur.

Berufliche Laufbahn:

1972 – 1988 BBC Österreich / ABB Austria AG
Bereichsleiterassistent Personal und Allg. Verwaltung

1976 Bereichsleiter Personal u. Allg. Verwaltung

1981 Gesamtprokura für BBC-Österreich

1988 – 1994 Alcatel Austria AG

Mitglied der Geschäftsleitung

Bereichsdirektor für das Personalwesen

1994 – 1997 MANAGEMENT KREATIV – Dr. Erich Laminger

Unternehmensberater und Wirtschaftstrainer

1997 – 2000 VA TECH ELIN EBG GmbH

Leiter Personalwesen u. Personalentwicklung

Direktor u. Prokurist

2000 Telekom Austria AG

Leiter Unternehmenskultur

Prokurist

2000 – 2002 Dr. Erich Laminger – MANAGEMENT KREATIV

Unternehmensberater und Wirtschaftstrainer

2002 – 2003 Bombardier Transportation Austria GmbH & Co.KG

HR Country Coordinator

Geschäftsführer

seit 2003 Dr. Erich Laminger – MANAGEMENT KREATIV

Unternehmensberater, WirtschaftsMediator

Organisationen / öffentl. funktionen:

Hauptverband d. österr. Sozialversicherungsträger: Verbandsvorsitzender

Bundswirtschaftskammer (WKÖ): Mitglied d. Kontrollausschusses

Industriellenvereinigung (IV): Mitglied/Ausschuss f. sozialpolitische Angelegenheiten

Wiener Volkswirtschaftliche Gesellschaft (VG): Vorstandsmitglied

Österr. Hockeysport: Stv. Vorsitzender RUSTRA-ÖHV, Vizepräsident AHTC

Fremdsprachenkenntnisse:

Englisch; Französisch, Italienisch, Kroatisch

Konsumenteninformation und Konsumentenschutz im Gesundheitswesen

Autor: Dr. Erich Laminger

erschienen: Mai 2008

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.