

## **Möchten Sie eine Beschwerde einreichen?**

Psychotherapeut\*innen und Ärzt\*innen sind an berufsrechtliche Regelungen gebunden. Diese sind in den Berufsordnungen der jeweiligen Psychotherapeuten- bzw. Ärztekammern der Bundesländer festgelegt. Wenn Sie den Eindruck haben, dass gegen diese Vorgaben verstoßen wurde, können Sie sich an die zuständige Kammer wenden.

Darüber hinaus sind die Rechte von Patient\*innen im Patientenrechtegesetz verankert. Dazu zählen unter anderem das Recht auf umfassende Aufklärung, das Recht auf Einsicht in die Behandlungsunterlagen sowie die freie Wahl der behandelnden Person.

Sollten Sie vermuten, dass es im Rahmen Ihrer Behandlung zu einem Fehler gekommen ist, empfiehlt es sich zunächst, das Gespräch mit Ihrer Therapeutin, Ihrem Therapeuten, Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt zu suchen. Viele Missverständnisse lassen sich auf diesem Weg klären.

Führt ein persönliches Gespräch nicht zu einer zufriedenstellenden Lösung, besteht die Möglichkeit, sich an die zuständige Kammer zu wenden. Bei schwerwiegenden Vorwürfen – etwa bei erheblichem Fehlverhalten – kann es außerdem sinnvoll sein, rechtlichen Beistand in Anspruch zu nehmen.

Beschwerden über Psychologische Psychotherapeut\*innen richten Sie bitte an die Psychotherapeutenkammer des Bundeslandes, in dem die Behandlung erfolgt. Für Ärztliche Psychotherapeut\*innen und Fachärzt\*innen ist die jeweilige Ärztekammer des Bundeslandes zuständig.

### **Informationen zum Beschwerdeverfahren**

- bei der Psychotherapeutenkammer Nordrhein-Westfalen finden Sie hier: <https://www.ptk-nrw.de/patientenschaft/beschwerdeverfahren>
- bei der Ärztekammer Westfalen-Lippe finden Sie hier: <https://www.aekwl.de/fuer-patienten/konflikte/wo-und-wie-beschweren/>

## **Wichtige Hinweise**

- Beschwerden bei Kammern sind in der Regel schriftlich einzureichen
- Schildern Sie den Sachverhalt möglichst sachlich und nachvollziehbar (ausführliche Beschreibung des Vorfalls bzw. der Vorfälle, konkrete Beispiele für das beanstandete Verhalten, zeitliche Einordnung mit Datum und ggf. Uhrzeit, Darstellung der Auswirkungen auf Sie persönlich)
- Notieren Sie relevante Ereignisse zeitnah und bewahren Sie gegebenenfalls Belege auf (falls vorhanden: Kopien relevanter Unterlagen, z. B. Behandlungsvereinbarungen, E-Mail-Korrespondenz etc.)
- Häufig ist eine Entbindung von der Schweigepflicht erforderlich, damit Therapeut\*innen und Ärzt\*innen zur Beschwerde Stellung nehmen können
- Weiterführende Informationen zum Ablauf eines Beschwerdeverfahrens, zu Ansprechpersonen und teilweise auch zu Mustervorlagen finden Sie auf den Internetseiten der jeweiligen Kammern

### **Unterstützung durch die Patient\*innenbeauftragte des Praxisnetz Psychotherapie**

Ist Ihre Therapeutin / Ihr Therapeut / Ihre Ärztin / Ihr Arzt Mitglied im Praxisnetz Psychotherapie, können Sie sich zusätzlich an die Patient\*innenbeauftragte des Praxisnetzes wenden, falls Unklarheiten oder Konflikte nicht direkt geklärt werden konnten. Beachten Sie bitte, dass die Patient\*innenbeauftragte Ihnen Hilfestellung beim weiteren Vorgehen geben kann – innerhalb des Praxisnetzes kann allerdings keine rechtliche Prüfung Ihres Falles erfolgen, dafür sind die zuständigen Kammern verantwortlich.

Im persönlichen Gespräch mit der Patient\*innenbeauftragten dürfen Sie gern anonym bleiben. Wenn Sie möchten, denken Sie gerne schon vorab darüber nach, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten (z. B. Klärung des Sachverhalts, Entschuldigung, Beendigung der Behandlung).

Um die Versorgungsqualität innerhalb des Praxisnetzes zu stärken, möchten wir Sie informieren, dass wir Beschwerden in anonymisierter Form innerhalb des Praxisnetzes besprechen.

#### **Patient\*innenbeauftragte:**

**Sarah De Lucia**

**E-Mail: [patbeauftragte-praxisnetz@ptn-muenster.de](mailto:patbeauftragte-praxisnetz@ptn-muenster.de)**

**Telefon: 0251 9742771**

**Sprechzeiten: montags 10:00-12:00 Uhr**