

# Wir unterstützen Patienten.

Und zwar in allen Fragen zum Gesundheitswesen, als Patientin oder Patient, Kundin oder Verbraucher.

## Unsere Angebote für Sie:

- Wir geben **Orientierungshilfe**.
- Wir beraten über **Beschwerdewege**.
- Wir bieten **rechtliche Beratung und Unterstützung** durch erfahrene Juristen, von Patientenrecht bis zum Verdacht auf Behandlungsfehler.
- Wir helfen bei Fragen zur **Krankenversicherung**: Wahl und Wechsel der Krankenkasse oder privaten Krankenversicherung, Tarifwechsel oder außergerichtliche Unterstützung bei Widerspruch und Klage.
- Wir unterstützen beim Verfassen einer **Patientenverfügung**, bei Bedarf auch Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung.
- Wir beraten zu Verträgen, die Wohnen und Betreuung kombinieren (Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz **WVBG**).

## Helfen Sie uns, Missstände abzustellen,

damit niemand mehr unangenehme Erfahrungen machen muss oder gar geschädigt wird:

- Wir führen **Verbandsklagen und Abmahnungen** durch, wegen unerlaubter Werbung und ungültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- Wir helfen bei der **Verbesserung der Qualität** im Gesundheitswesen.
- Wir fordern patientenfreundliche **Strukturen**.

Unsere Arbeit wird gefördert von der Freien und Hansestadt Hamburg.

## Angebote und Kosten

**Beschwerden** kosten nichts!

### Patientenberatung

→ *Telefonisch*: 040 **24832-230**,  
Mo–Fr 11–13 Uhr  
ab 5 €, nach Aufwand\*

→ *Persönlich*: Di/Do nach Anmeldung,  
(30 Min.) 30 €\*  
\* Für Empfänger von Sozialhilfe, ALG-2, Grundsicherung ist die Erstberatung frei.

### Spezialberatungen

→ PKV-Tarifwahl: Vollversicherung  
(90 Min.) 120 €  
Tarifwechsel, Zusatzversicherung  
(45 Min.) 60 €

→ Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht,  
Betreuungsverfügung: (90 Min.) 120 €

→ Wohn- und Betreuungsverträge:  
(45 Min.) 60 €

### Vorträge

→ 6 mal/Jahr: Privat oder gesetzlich krankenversichern?

→ 8 mal/Jahr: Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung

→ 1 mal/Jahr: Aktionstag „Das Älterwerden meistern“

*Näheres* siehe unter [www.vzhh.de](http://www.vzhh.de)

**Anmeldung:** 040 24832-130

### Verbraucherzentrale Hamburg e.V.

Gesundheit und Patientenschutz,  
Kirchenallee 22, 20099 Hamburg  
Tel. 040 24832-130, Fax -290  
[patientenschutz@vzhh.de](mailto:patientenschutz@vzhh.de)

*Lage:* 200 m vom Hamburger Hauptbahnhof.  
Zugang und Toilette rollstuhlfreundlich.  
Parkplatz für Behinderte vor Kirchenallee 24.

# Publikationen zu Gesundheit und Patientenschutz

## Faltblätter und Broschüren



- **Betriebsrenten, Direktversicherungen** und andere Versorgungsbezüge: Höhere Beiträge zur Krankenversicherung  
11. Aufl. 2018, 8 S. A4, 2,50 €
- **Falsch behandelt** beim Arzt oder im Krankenhaus – was tun?  
6. Aufl. 2017, 20 S. A4, 2,50 €  
**In türkischer und russischer Sprache: 0 €.**
- **Freie Wahl der Krankenkasse:** Wie sie geht und was sie bringt  
17. Aufl. 2017, 8 S. A4, 1,80 €
- **Gesetzlich oder privat krankenversichern?** Meist eine Entscheidung fürs Leben!  
8. Aufl. 2017, 12 S. A4, 2,50 €
- **Zusatzversicherungen:** Zusätzliche Verunsicherung? | 5. Aufl. 2017, 8 S. A4, 1,80 €
- **Wie finde ich den richtigen Arzt?** Kriterien für eine gute Arzt-Patient-Beziehung  
7. Aufl. 2017, 8 S. A4, 1,30 €
- **Der Standardtarif** in der privaten Krankenversicherung | 9. Aufl. 2017, 8 S. A4, 1,80 €
- **Der Basistarif** in der privaten Krankenversicherung – 6. Aufl. 2017, 12 S. A4, 1,80 €
- **Zu jedem Zahn gehört ein Mensch** – Kosten, Umgang mit Zahnersatz, Reklamationen  
7. Aufl. 2016, 24 S. A4, 2,50 €

- **Krankenunterlagen:** Ihr Recht auf Einsicht und Kopien. Mit Musterbriefen  
10. Aufl. 2016, 8 S. A4, 1,80 €
- **Kostenerstattung** – für gesetzlich Krankenversicherte nicht zu empfehlen  
5. Aufl. 2016, 4 S. A4, 1,30 €
- **Der Notlagentarif** in der privaten Krankenversicherung . Für wen er ist, was er bringt...  
2. Aufl. 2015, 8 S. A4, 1,30 €
- **IGeL: Selbst zahlen beim Arzt** für Individuelle Gesundheits-Leistungen  
6. Aufl. 2015, 20 S. A4, 2,50 €
- **Der richtige Patientenanwalt** – Wie finde und erkenne ich ihn?  
4. Aufl. 2015, 8 S. A4, 1,80 €
- **Pflege zuhause** – Schutz vor Gewalt, Betrug und Pflegefehlern (in Zusammenarbeit mit TK, Barmer GEK und Polizei Hamburg)  
3. Aufl. 2012, 48 S., nur Versandkosten
- **Schön durch Operation?**  
3. Aufl. 2011, 12 S. A4, 1,80 €
- **Wer entscheidet, was die Krankenkassen bezahlen?** | 1. Aufl. 2010, 8 S. A4, 0,80 €
- **Die Patientenverfügung** oder: Vorsorge ist gut...  
21. Aufl. 2010, 12 S. A4, 2,50 €
- **Psychotherapie:** Auswahl, Finanzierung, Verträge, Schutz vor Missbrauch  
5. Aufl. 2006, 20 S. A4, 2,50 €
- **Wer soll schlichten** zwischen Arzt und Patient? Für eine Reform der Schlichtungsstellen  
4. Aufl. 2003, 43 S. A4, 5,11 €

Unsere Falblätter und Broschüren können Sie auch (kostenpflichtig) als pdf downloaden unter [www.vzhh.de](http://www.vzhh.de)

### Bestellbedingungen

Bestellungen per Fax 040 24832-290, Telefon 040 24832-104, Post, E-Mail ([bestellung@vzhh.de](mailto:bestellung@vzhh.de)) oder auf unserer Website [www.vzhh.de](http://www.vzhh.de) mit Angabe von Titel und Anzahl. Zum Preis der Produkte kommen bei Versand im Inland folgende Versand- und Porto-Pauschalen hinzu: beim Bestellwert unter 5 € = 2 €, unter 15 € = 2,50 €, ab 15 € versandkostenfrei. Alle Preise enthalten die Umsatzsteuer. Wir liefern spätestens 5 Werktage nachdem Ihre Bestellung bei uns eingegangen ist.

Ihre Bestellung (schriftlich, telefonisch, per E-Mail oder Internet) stellt ein Angebot auf Vertragsschluss dar. Der Vertrag kommt zustande, wenn wir innerhalb von 5 Werktagen die Annahme erklären oder die Ratgeber innerhalb dieser Frist bei Ihnen eingehen. Nach Ablauf der Frist sind Sie nicht mehr an Ihr Angebot gebunden. Im Fall von Internet-Bestellungen stellt die unmittelbar nach der Bestellung per E-Mail versendete Bestellbestätigung die Annahme des Angebots dar.

Es gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist von 2 Jahren.

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das Muster-Widerrufsformular



- **Das Vorsorge-Handbuch**  
Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung, Testament  
4. Aufl. 2018, 184 S., 14,90 €
- **Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung.** Textbausteine  
19. Aufl. 2018, 168 S., 9,90 €
- **Was tun, wenn jemand stirbt?**  
Ratgeber in Bestattungsfragen  
22. Aufl. 2018, 160 S., 14,90 €
- **Das Vorsorge-Set.** Patientenverfügung, Testament, Betreuungsverfügung, Vorsorgevollmacht.  
Ratgeber der Stiftung Warentest  
3. Aufl. 2018, 144 S., 14,90 €
- **Ihr Recht bei Ärztepfeusch.** Erfolgreich vorgehen bei Behandlungs- und Pflegefehlern. Ratgeber der Stiftung Warentest | 2017, 160 S., 19,90 €
- **Das Pflegegutachten**  
Antragstellung, Begutachtung, Bewilligung.  
1. Aufl. 2017, 152 S., 9,90 €
- **Psychotherapie.** Methoden und ihre Wirksamkeit, Wahl des Therapeuten, Finanzierung, Datenschutz, Ablauf der Therapie, Risiken  
4. Aufl. 2017, 184 S., 19,90 €
- **Pflegefall – was tun?**  
Schritt für Schritt zur guten Pflege.  
1. Aufl. 2017, 184 S., 16,90 €
- **Pflege zu Hause organisieren**  
Was Angehörige wissen müssen  
2. Aufl. 2017, 208 S., 14,90 €
- **Ratgeber Zähne** – Was Patienten wissen müssen: Behandlung, Kosten, Rechte  
1. Aufl. 2016, 192 S., 14,90 €
- **IGeL-Angebote beim Arzt.** Was Sie über private Zusatzleistungen wissen müssen  
1. Aufl. 2015, 198 S., 12,90 €
- **Schwangerschaft und Geburt selbstbestimmt.** Gut informiert über Vorsorge, Rechte und finanzielle Hilfen | Hardcover, 1. Aufl. 2015, 224 S., 19,90 €
- **Ihr Recht auf Reha.** Alles über Antragstellung, Leistungen und Zahlung  
1. Aufl. 2014, 144 S., 5,00 €
- **Wie ernähre ich mich bei Krebs?**  
Was nützt, was nicht – praktische Hilfen für den Alltag | 2. Aufl. 2014, 248 S., 9,90 €
- **Ihr gutes Recht als Patient.** Alle wichtigen Patientenrechte, mit Praxisbeispielen  
3. Aufl. 2013, 200 S., 9,90 €
- **Gut leben im Heim.** Auswahl, Qualität, Einflussnahme | 1. Aufl. 2013, 200 S., 9,90 €
- **Esstörungen.** Hilfe bei Anorexie, Bulimie und Binge-Eating. Ratgeber der Stiftung Warentest  
1. Aufl. 2013, 160 S., 18,90 €
- **Wundermittel gegen Krebs?**  
Nahrungsergänzungsmittel auf dem Prüfstand  
1. Aufl. 2012, 152 S., 5,00 €
- **Betreuung.** Aufgabenkreise, Betreuungsverfahren... | 1. Aufl. 2009, 158 S., 9,90 €
- **Bleib bei mir, wenn ich Abschied nehme**  
Ratgeber für Schwerkranke, Angehörige und ehrenamtliche Hospizhelfer  
1. Aufl. 2007, 98 S., 5,90 €
- **Das Gesundheitswesen am Patienten orientieren!**  
Qualitätstransparenz und Beschwerdemanagement: 8 Länder Europas im Vergleich  
1. Aufl. 2003, 180 S., 27,95 €

verwenden, das Sie auf unserer Website finden und das unseren Lieferungen beiliegt. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (günstigste Standardlieferung) unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem Ihr Widerruf bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das

Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf des Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

# Themen, zu denen wir nicht beraten, aber Andere

---

## Selbsthilfegruppen

→ **KISS** (Kontakt- und Informationsstellen für Selbsthilfegruppen), Kreuzweg 7, 20099 Hamburg  
📧 [www.kiss-hh.de](http://www.kiss-hh.de)  
☎ Selbsthilfe-Telefon: 395767  
☎ Kontaktstellen: Altona 49292201, Mitte 537978979, Harburg 30087322, Wandsbek 39926350

## Medizinische Fragen, Ärzte, Krankenhäuser, Krankheiten

→ Patientenberatung der Ärztekammer und Kassenärztlichen Vereinigung:  
☎ 202299-222

📧 [www.patientenberatung-hamburg.de](http://www.patientenberatung-hamburg.de)

**Terminservicestelle** der Kassenärztlichen Vereinigung: ☎ 55553830

→ Zahnärztekammer und Kassenzahnärztliche Vereinigung: ☎ 361470  
📧 <http://www.zahnaerzte-hh.de/patienten/patienten-beratung.html>

## Reisemedizinische Beratung

→ Bernhard-Nocht-Institut für Tropenmedizin: 📧 [www.bnitm.de](http://www.bnitm.de)  
Bernhard-Nocht-Str. 74, 20359 HH  
☎ 312851 (Terminabsprache)  
📧 [www.gesundes-reisen.de](http://www.gesundes-reisen.de)  
(Telefonische Reiseberatung per Rückruf nach Anmeldung auf der Website)

## HIV, AIDS, sexuell übertragbare Krankheiten

→ CASAbianca, Max-Brauer-Allee 152, 22765 HH ☎ 428337-4118  
📧 [www.hamburg.de/casablanca](http://www.hamburg.de/casablanca)

## Behinderung, Frühförderung

→ Beratungszentrum Sehen, Hören, Bewegen, Sprechen, ☎ 42804-2545  
Eppendorfer Landstr. 59, 20249 HH  
📧 [www.hamburg.de/hamburg-nord/beratungszentrum-sehen-hoeren-bewegen-sprechen/](http://www.hamburg.de/hamburg-nord/beratungszentrum-sehen-hoeren-bewegen-sprechen/)

→ Beratung für Körperbehinderte: Gesundheitsfachämter der Bezirke  
📧 [www.hamburg.de/behoerdenfinder](http://www.hamburg.de/behoerdenfinder)

→ Barrierefrei Leben e.V.  
Richardstr. 45, 22081 Hamburg  
☎ 2999560, 📧 [www.barrierefrei-leben.de](http://www.barrierefrei-leben.de)

→ Hörberatungs- und Informationszentrum  
Wagnerstraße 42, 22081 Hamburg  
☎ 291605, 📧 [www.hoerbiz.de](http://www.hoerbiz.de)

## Psychotherapie

### Beschwerden, Behandlungsfehlerverdacht (nur schriftlich!)

→ Psychotherapeutenkammer  
Hallerstraße 61, 20146 Hamburg.  
☎ 226226-060, 📧 [www.ptk-hamburg.de](http://www.ptk-hamburg.de)

**Therapiewahl, Therapeutensuche** der Psychotherapeutenkammern  
→ 📧 [www.psych-info.de](http://www.psych-info.de)

## Wohnen und Pflege

### Pflegeversicherung, Pflegedienste, Pflegeheime (keine Rechtsberatung)

→ Pflegestützpunkte der Bezirke  
📧 [www.hamburg.de/pflegestuetzpunkte](http://www.hamburg.de/pflegestuetzpunkte)

### Beschwerdetelefon Pflege

📧 [www.hamburg.de/beschwerdetelefon-pflege](http://www.hamburg.de/beschwerdetelefon-pflege)  
☎ 2805-3822 + 428543191

### Neue Wohn-Pflege-Formen

→ Hamburger Koordinationsstelle für Wohn-Pflege-Gemeinschaften, Stattbau Hamburg GmbH  
Sternstraße 106, 20357 Hamburg  
☎ 43294223 Mo-Do 9-18, Fr-16 h  
✉ [koordinationsstelle@stattbau-hamburg.de](mailto:koordinationsstelle@stattbau-hamburg.de)  
📧 [www.pflege-wgs-hamburg.de/](http://www.pflege-wgs-hamburg.de/)

### Heimaufsicht und Altenhilfe:

→ Bezirksämter  
📧 [www.hamburg.de/behoerdenfinder](http://www.hamburg.de/behoerdenfinder)

### Wohnen zur Miete

→ Mieter helfen Mietern, Hamburger Mieterverein e.V., Bartelsstr. 30, 20357 Hamburg, ☎ 431394-0  
📧 [www.mhmhamburg.de](http://www.mhmhamburg.de)

→ Mieterverein zu Hamburg im Deutschen Mieterbund (DMB), Beim Strohhause 20, 20097 HH, ☎ 87979-345,  
📧 [www.mieterverein-hamburg.de](http://www.mieterverein-hamburg.de)

## Krankheit, Sterben, Tod, Trauer

→ Ambulanter **Hospizberatungsdienst** des Hamburger Hospiz e.V.  
Helenenstr. 12, 22765 Hamburg  
☎ 389075-204  
📧 [www.hamburger-hospiz.de](http://www.hamburger-hospiz.de)

## Gesundheit am Arbeitsplatz

→ **Beratungsstelle** Arbeit & Gesundheit, Schanzenstr. 75, 20357 Hamburg  
☎ 4392858  
📧 [www.arbeitundgesundheit.de](http://www.arbeitundgesundheit.de)

→ Amt für Arbeitsschutz der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz  
Billstraße 80, 20539 Hamburg  
**Arbeitsschutztelefon:** ☎ 42837-2112  
✉ [arbeitnehmerschutz@bgv.hamburg.de](mailto:arbeitnehmerschutz@bgv.hamburg.de)

## Arbeits- und Sozialrecht

### Rente, Arbeitslosigkeit, Unfallversicherung, Sozialhilfe:

→ Öffentliche Rechtsauskunft (ÖRA), Dammtorstr. 14, 20354 Hamburg  
☎ 42843-3071/ 42843-3072  
Viele regionale Beratungsstellen.  
📧 [www.hamburg.de/oera](http://www.hamburg.de/oera)

### Rente, Arbeitslosigkeit, Unfallversicherung, Sozialhilfe, Pflegeversicherung (nur für Mitglieder)

→ Sozialverband VdK Hamburg e.V.  
Hammerbrookstr. 93, 20097 Hamburg  
☎ 401949-0

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

→ Sozialverband Deutschland e.V.  
Pestalozzistr. 38, 22305 Hamburg  
☎ 611607-0, 📧 <http://www.sovd-hh.de/>

## Juristische Beratung

### außerhalb des Verbraucher- und Patientenschutzes

→ Anwaltssuchdienst der Rechtsanwaltskammer: ☎ 345398  
📧 [www.rak-hamburg.de](http://www.rak-hamburg.de)  
(Adressen von Anwälten zu fast allen Rechtsgebieten)

## Verwaltung und Behörden

→ **Bürgerbüro** der Senatskanzlei  
Rathausmarkt 1, 22095 Hamburg  
☎ 42831-2411  
✉ [buergerbuero@sk.hamburg.de](mailto:buergerbuero@sk.hamburg.de)

## Beratung in Krisen

→ **Telefonseelsorge:**  
☎ 0800-1110111 + 0800-1110222  
Beratung auch per Chat und E-Mail:  
📧 [www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)

## Polizei

→ **Landeskriminalamt** (LKA 513)  
Dezernat für Medizinaldelikte  
☎ 4286-75330

☎ = Telefon  
✉ = E-Mail  
📧 = Internet