

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 **WVBVG**).

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 ungünstigen 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

Wegen der Corona-Pandemie beraten wir zurzeit nur eingeschränkt persönlich. Wir sind weiter für Sie da – am Telefon, per E-Mail oder Brief. Vorträge können zurzeit leider nicht stattfinden.

Die Mehrwertsteuer sinkt und damit auch der Preis für unsere Beratungen. Bis einschließlich 31.12.2020 bekommen Sie einen Rabatt von 2,5 % auf die hier angezeigten Preise.

Beschwerden kosten nichts!

Patientenberatung

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

→ *Persönlich (auf Wunsch auch telefonisch)*: (30 Min.), 30 €* nach Anmeldung: 040 **24832-130**

Für Empfänger von Sozialhilfe, ALG-2, Grundsicherung ist die Erstberatung frei.

Spezialberatungen

(zurzeit nur telefonisch)

→ PKV-Tarifwahl: Vollversicherung (90 Min.) 120 €

∞ Tarifwechsel, Zusatzversicherung (45 Min.) 60 €

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

Anmeldung: 040 **24832-130**

Vorträge

Näheres siehe unter www.vzhh.de

Verbraucherzentrale Hamburg e.V.

Gesundheit und Patientenschutz,
Kirchenallee 22, 20099 Hamburg
Tel. 040 24832-130, Fax -290
patientenschutz@vzhh.de

Publikationen zu Gesundheit und Patientenschutz

Faltblätter und Broschüren



→ **Betriebsrenten, Direktversicherungen** und andere Versorgungsbezüge: Höhere Beiträge zur Krankenversicherung
13. Aufl. 2019, 8 S. A4, 2,50 €

→ **Falsch behandelt** beim Arzt oder im Krankenhaus – was tun?
7. Aufl. 2019, 20 S. A4, 2,50 €
In türkischer und russischer Sprache: 0 €.

→ **Freie Wahl der Krankenkasse:** Wie sie geht und was sie bringt
18. Aufl. 2019, 8 S. A4, 1,80 €

→ **Gesetzlich oder privat krankenversichern?** Meist eine Entscheidung fürs Leben!
9. Aufl. 2019, 12 S. A4, 2,50 €

→ **Zu jedem Zahn gehört ein Mensch** – Kosten, Umgang mit Zahnersatz, Reklamationen
8. Aufl. 2019, 24 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 €

→ **Krankenunterlagen:** Ihr Recht auf Einsicht und Kopien. Mit Musterbriefen
11. Aufl. 2019, 8 S. A4, 1,80 €

→ **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 €

Unsere Falblätter und Broschüren können Sie auch (kostenpflichtig) als pdf downloaden unter www.vzhh.de

Bestellbedingungen

Bestellungen per Fax 040 24832-290, Telefon 040 24832-104, Post, E-Mail (bestellung@vzhh.de) oder auf unserer Website 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
 5. Aufl. 2020, 200 S., 14,90 €
- **Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung.** Textbausteine
 20. Aufl. 2020, 169 S., 9,90 €
- **Das Pflegegutachten**
 Antragstellung, Begutachtung, Bewilligung.
 3. Aufl. 2019, 152 S., 9,90 €
- **Pflege zu Hause**
 Was Angehörige wissen müssen
 1. Aufl. 2019, 224 S., 16,90 €
- **Das Vorsorge-Set.** Patientenverfügung, Testament, Betreuungsverfügung, Vorsorgevollmacht.
 Ratgeber der Stiftung Warentest
 4. Aufl. 2019, 144 S., 14,90 €
- **Wie ernähre ich mich bei Krebs?**
 Was nützt, was nicht – praktische Hilfen für den Alltag | 3. Aufl. 2019, 224 S., 19,90 €
- **Schlaganfall**
 Ein Ratgeber für Angehörige und Freunde
 1. Aufl. 2018, 176 S., 19,90 €
- **Was tun, wenn jemand stirbt?**
 Ratgeber in Bestattungsfragen
 22. Aufl. 2018, 160 S., 14,90 €
- **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 €,
- **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 €
- **Ihr gutes Recht als Patient.** Alle wichtigen Patientenrechte, mit Praxisbeispielen
 3. Aufl. 2013, 200 S., 9,90 €
- **Wundermittel gegen Krebs?**
 Nahrungsergänzungsmittel auf dem Prüfstand
 1. Aufl. 2012, 152 S., 5,00 €
- **Bleib bei mir, wenn ich Abschied nehme**
 Ratgeber für Schwerkranke, Angehörige und ehrenamtliche Hospizhelfer
 1. Aufl. 2007, 98 S., 5,90 €

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
☎ 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

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
Bernhard-Nocht-Str. 74, 20359 HH
☎ 312851 (Terminabsprache)
📧 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

Behinderung, Frühförderung

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

→ Beratung für Körperbehinderte: Gesundheitsfachämter der Bezirke
📧 www.hamburg.de/behoerdenfinder

→ Barrierefrei Leben e.V.
Alsterdorfer Markt 7 22297 Hamburg
☎ 2999560, 📧 www.barrierefrei-leben.de

→ Hörberatungs- und Informationszentrum
Wagnerstraße 42, 22081 Hamburg
☎ 291605, 📧 www.hoerbiz.de

Psychotherapie

Beschwerden, Behandlungsfehlerverdacht (nur schriftlich!)

→ Psychotherapeutenkammer
Hallerstraße 61, 20146 Hamburg.
☎ 226226-060, 📧 www.ptk-hamburg.de

Therapiewahl, Therapeutensuche der Psychotherapeutenkammern

→ 📧 www.psych-info.de

Wohnen und Pflege

Pflegeversicherung, Pflegedienste, Pflegeheime (keine Rechtsberatung)

→ Pflegestützpunkte der Bezirke
📧 www.hamburg.de/pflegestuetspunkte

Beschwerdetelefon Pflege

📧 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
📧 www.pflege-wgs-hamburg.de/

Heimaufsicht und Altenhilfe:

→ Bezirksämter
📧 www.hamburg.de/behoerdenfinder

Wohnen zur Miete

→ Mieter helfen Mietern, Hamburger Mieterverein e.V., Bartelsstr. 30, 20357 Hamburg, ☎ 431394-0
📧 www.mhmhamburg.de

→ Mieterverein zu Hamburg im Deutschen Mieterbund (DMB), Beim Strohhause 20, 20097 HH, ☎ 87979-345,
📧 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

Gesundheit am Arbeitsplatz

→ **Beratungsstelle** Arbeit & Gesundheit, Schanzenstr. 75, 20357 Hamburg
☎ 4392858
📧 www.arbeitundgesundheit.de

→ Amt für Arbeitsschutz der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz
Billstraße 80, 20539 Hamburg
Arbeitsschutztelefon: ☎ 42837-2112
✉ 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

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

→ Sozialverband VdK Hamburg e.V.
Hammerbrookstr. 93, 20097 Hamburg
☎ 401949-0
📧 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
(Adressen von Anwälten zu fast allen Rechtsgebieten)

Verwaltung und Behörden

→ **Bürgerbüro** der Senatskanzlei
Rathausmarkt 1, 22095 Hamburg
☎ 42831-2411
✉ buergerbuero@sk.hamburg.de

Beratung in Krisen

→ **Telefonseelsorge:**
☎ 0800-1110111 + 0800-1110222
Beratung auch per Chat und E-Mail:
📧 www.telefonseelsorge.de

Polizei

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

☎ = Telefon
✉ = E-Mail
📧 = Internet

**Jetzt
günstiger
beraten
lassen!**



**MEHRWERT-
STEUER-
RABATT**

Die Mehrwertsteuer sinkt und damit auch der Preis für unsere Beratungen. Bis einschließlich 31.12.2020 bekommen Sie einen Rabatt von 2,5 %.

Den Preisnachlass gewähren wir direkt beim Bezahlen.

Mehr Infos: www.vzhh.de/mehrwertsteuer-rabatt.

**verbraucherzentrale
Hamburg**

MEHRWERT- STEUER- RABATT

Wir möchten für unsere Beratungen die Steuerermäßigung an Sie weitergeben und gewähren daher – zeitlich befristet – einen Rabatt auf die Beratungsentgelte. Mehr Infos:

www.vzhh.de/mehrwertsteuer-rabatt

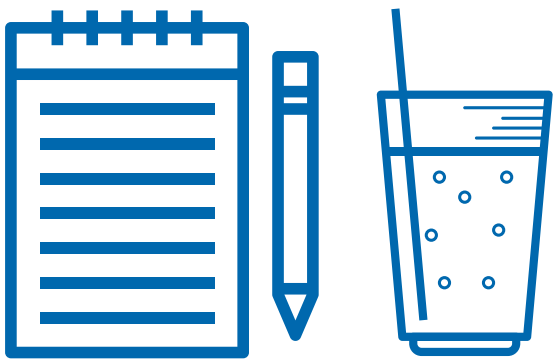
Entgelt	Entgelt mit Rabatt (01.07. bis 31.12.2020)	Entgelt	Entgelt mit Rabatt (01.07. bis 31.12.2020)
11,00 €	10,73 €	100,00 €	97,50 €
15,00 €	14,63 €	120,00 €	117,00 €
20,00 €	19,50 €	125,00 €	121,88 €
25,00 €	24,38 €	135,00 €	131,63 €
30,00 €	29,25 €	160,00 €	156,00 €
35,00 €	34,13 €	170,00 €	165,75 €
40,00 €	39,00 €	200,00 €	195,00 €
50,00 €	48,75 €	250,00 €	243,75 €
60,00 €	58,50 €		
80,00 €	78,00 €		
85,00 €	82,88 €		
90,00 €	87,75 €		

Ausschlaggebend für den Preis ist der Tag Ihrer Beratung bei uns.

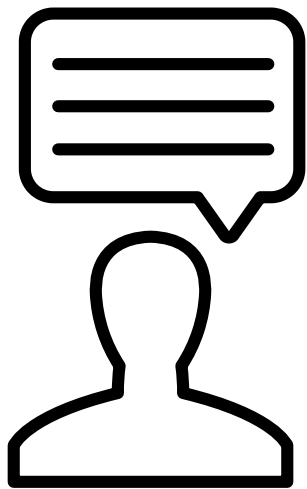
INFOS FÜR DAS BERATUNGSGESPRÄCH



Bitte tragen Sie einen Schutz über Mund und Nase, wenn Sie zu uns in die Verbraucherzentrale kommen.



Bringen Sie selbst Stift und Papier für Notizen mit und ggf. auch Ihre eigenen Getränke mit.



Kommen Sie möglichst allein zu Ihrem Beratungsgespräch. Einen Dolmetscher dürfen Sie mitbringen, ebenso andere Personen, die für den Termin erforderlich sein sollten.



Zahlen Sie das Beratungsentgelt nach Möglichkeit bargeldlos mit einer Girocard.
Notfalls nehmen wir auch Bargeld an.