

## Sie möchten eine Patientenbeschwerde einreichen? Das sollten Sie wissen.

### Was sollten Sie wissen, bevor Sie eine Patientenbeschwerde einreichen?

- Bitte verwenden Sie für die Übermittlung von Beschwerden über in Berlin tätige Ärzt:innen oder medizinische Einrichtungen ausschließlich das [Beschwerdeformular](#) auf unserer Website. Beschwerden, die uns mit einer einfachen unverschlüsselten **E-Mail** erreichen, können wir **grundsätzlich nicht** bearbeiten.
- Bitte füllen Sie das Formular sorgsam aus und übermitteln Sie uns, sofern vorhanden, **Dokumente zum Sachverhalt**, zum Beispiel Arztrechnungen, Befunde oder Gutachten, behördliche oder gerichtliche Entscheidungen. Diese Dokumente können über das Beschwerdeformular hochgeladen werden.
- Die Ärztekammer Berlin ist dazu verpflichtet, die Ärztin / dem Arzt / der medizinischen Einrichtung **Gelegenheit zur Stellungnahme** zu geben. Hierfür erhält die Ärztin, der Arzt oder die ärztliche Leiterin oder der ärztliche Leiter der medizinischen Einrichtung Ihre Beschwerde grundsätzlich zur Kenntnis übermittelt.
- Ist bereits eine Strafanzeige erstattet oder ein Zivilverfahren eingeleitet worden, teilen Sie uns dies bitte unter **Angabe des Aktenzeichens** mit. Das hier geführte Verfahren wird dann in der Regel bis zum Abschluss des Straf- oder Zivilverfahrens ausgesetzt.
- Sie müssen uns eine **Erklärung zur Entbindung von der ärztlichen Schweigepflicht** übermitteln. Das Formular hierfür finden Sie innerhalb unseres Beschwerdeformulars. Ist eine Schweigepflichtentbindungserklärung nicht beigefügt, gehen wir Ihrer Beschwerde in der Regel nicht weiter nach. Eine Erinnerung an die Übersendung der Erklärung erfolgt durch uns nicht.
- Aus rechtlichen Gründen dürfen wir Sie über das **Ergebnis unserer Ermittlungen** nur in den Fällen informieren, in denen ein förmliches berufsrechtliches Verfahren eingeleitet worden ist. In allen anderen Fällen erhalten Sie keine Information zu der Frage, ob wir eine Berufspflichtverletzung festgestellt haben oder nicht.

### Welche Beschwerden bearbeiten wir?

Wir gehen dem Verdacht auf **Verstöße gegen die sich aus der Berufsordnung der Ärztekammer Berlin ergebenden Berufspflichten der Ärztinnen und Ärzte** nach. Zu den Berufspflichten gehören beispielsweise die ärztliche Schweigepflicht, die ärztliche Dokumentationspflicht, die Aufbewahrungspflichten, die Gewährung der Einsicht in die Behandlungsunterlagen und die Aufklärungspflichten. Wir ermitteln auch bei Beschwerden über missbräuchliches Verhalten, schwere Behandlungsfehler und nicht ordnungsgemäße privatärztliche Abrechnung. Weitere Informationen dazu finden Sie hier:

[Fragen & Antworten zu Patientenrechten | Ärztekammer Berlin](#)

## Welchen Beschwerden können wir nicht bearbeiten und wohin müssen Sie sich in diesen Fällen wenden?

- **Medizinische Gutachten:** Wir überprüfen keine medizinischen Gutachten auf ihre Richtigkeit. Zweifel an der Richtigkeit eines medizinischen Gutachtens an und/oder geht die Gutachterin / der Gutachter nach Ihrer Meinung von falschen Tatsachen aus, müssen Sie dies in dem jeweiligen Verfahren durch Einlegung von Rechtsmitteln überprüfen lassen.
- **Organisations- und Pflegefehler in Krankenhäusern:** Die Ärztekammer Berlin hat nicht die Aufsicht über die Berliner Krankenhäuser. Bei Beschwerden über Organisations- und Pflegefehler sollten Sie sich zunächst an die Krankenhausleitung oder die Beschwerdestelle des Krankenhauses wenden. Informationen hierzu finden Sie auf den Internetseiten der Krankenhäuser. Sie können sich in bestimmten Fällen auch an die Krankenhausaufsicht beim Landesamt für Gesundheit und Soziales in Berlin wenden: [Krankenhausaufsicht - Berlin.de](https://www.krankenhausaufsicht-berlin.de).
- **Pflegeheime** unterliegen ebenfalls nicht der Aufsicht der Ärztekammer Berlin. Beschwerden können an den Träger oder die Leitung der Einrichtung oder an die Heimaufsicht übermittelt werden: [Beschwerde an die Heimaufsicht - Berlin.de](https://www.beswerde-an-die-heimaufsicht-berlin.de)
- **Rettungsdienst:** Bei Beschwerden über einen Rettungseinsatz in Berlin wenden Sie sich bitte an die Berliner Feuerwehr, die für die Notfallrettung und den Notfalltransport in Berlin zuständig ist. Hat eine Hilfsorganisation den Notfalltransport durchgeführt, können Sie sich auch an diese wenden. Umfassende Informationen zum Rettungsdienst und zu den hierfür tätigen Hilfsorganisationen finden Sie hier: [Rettungsdienst - Berlin.de](https://www.rettungsdienst-berlin.de)
- **Verstoß gegen vertragsärztliche, das heißt kassenärztliche Pflichten:** Der überwiegende Teil der in Berlin niedergelassenen Ärztinnen und Ärzte hat eine sogenannte Kassenzulassung, das heißt, sie dürfen gesetzlich versicherte Patientinnen und Patienten behandeln. Damit sind spezifische Pflichten verbunden, wie zum Beispiel die Behandlungspflicht. Patientinnen und Patienten dürfen nur mit einem sachlichen Grund abgewiesen werden, zum Beispiel bei fehlenden Kapazitäten oder fehlendem Vertrauensverhältnis. Auch alle Beschwerden im Zusammenhang mit Überweisungen, Krankschreibungen und Verordnungen unterfallen dem vertragsärztlichen Bereich. Zuständig für die Überwachung der vertragsärztlichen Pflichten sowie der Medizinischen Versorgungszentren (MVZ) ist in Berlin die Kassenärztliche Vereinigung Berlin: [Informationen für Patientinnen und Patienten](https://www.kassenaeztl.berlin.de)
- **Hygienemängel in einer Arztpraxis** können Sie direkt an das jeweilige örtlich zuständige Gesundheitsamt melden. Die jeweiligen Standorte finden Sie hier: [Gesundheitsämter - Standorte - Service Berlin - Berlin.de](https://www.gesundheitsaemter-standorte-service-berlin-berlin.de)
- **Zahnärztinnen und Zahnärzte** sowie **nichtärztliche Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten** haben ihre eigenen Kammern, an die Sie sich bei einer Beschwerde wenden können: [ZAHNÄRZTEKAMMER BERLIN; Psychotherapeutenkammer Berlin](https://www.zahnärztekammer-berlin.de)