

Beratungsrichtlinien der schweizerischen Patientenorganisation

Die Schweizerische Patientenorganisation SPO ist eine gemeinnützige Stiftung mit Sitz in Zürich. Die Stiftung hat den Zweck, Patient:innen rund um Fragen zu ihrer medizinischen oder zahnmedizinischen Behandlung zu beraten, sowie die Interessen von Patient:innen im Gesundheitswesen zu vertreten. Die SPO tritt zudem als neutrale Ombudsstelle im Auftrag von Spitälern, Ärztezentren und Berufsverbänden auf, um ein frühzeitiger und neutraler Ansprechpartner für Probleme von Patient:innen zu sein und die entsprechenden Institutionen in der Qualitätsverbesserung zu unterstützen.

Art der Beratungen

Wir tätigen Kurzberatungen telefonisch oder in einem persönlichen Gespräch nach Terminvereinbarung. Die Beratung wird durch eine medizinische Fachperson durchgeführt (kein Arzt oder Anwalt). Die Themen der Anrufer betreffen Fragen rund um Ihre Gesundheitsversorgung. Die Kurzberatungen sind kostenlos und an einen 30-minütigen Zeitrahmen gebunden und ein freiwilliges Angebot seitens der SPO.

Neben der Kurzberatung bietet die SPO auch medizinische und zahnmedizinische Abklärungen auf Basis von den vorliegenden Krankenakten an (kostenpflichtig). Diese kommen meist dann zum Einsatz, wenn der Verdacht auf eine Fehlbehandlung in einer medizinischen Institution, wie einer Arztpraxis oder einem Spital, besteht.

Wir lassen die vorhandenen Akten von einer Fachärztin oder einem Facharzt anonym prüfen. Daraus entsteht eine **Vorabklärung**, in der wir eine Einschätzung geben, ob ein juristisches Vorgehen sinnvoll sein könnte. Alles darüber hinaus liegt in der Kompetenz von Anwältinnen, Anwälten oder der Rechtsschutzversicherung.

Finanzierung

Als gemeinnützige Organisation finanzieren wir uns überwiegend aus Spenden und Subventionen. Mit einer Mitgliedschaft oder einer Spende leisten Sie einen wichtigen Solidaritätsbeitrag.

Vertraulichkeit

Unsere Beratungsfachpersonen unterstehen einer vertraglichen Schweigepflicht. Ohne Einwilligung der beratenen Person dürfen keine Daten an Dritte weitergegeben werden.

Aktenführung und Einsichtsrecht

Wir halten unsere Empfehlungen an Sie schriftlich in einer gesicherten Datenbank fest. Die Dokumentation unterstützt die Beratungsqualität. Es gelten die Bedingungen und Vorschriften des Eidgenössischen Datenschutzgesetzes. Dies gilt auch für Mandatsaufträge.

Beschwerdeweg

Bei Unzufriedenheit mit der Beratungsdienstleistung steht Ihnen folgender Beschwerdeweg offen: teilen Sie die kritische Rückmeldung mündlich oder schriftlich der zuständigen Beratungsfachperson der SPO mit. Steht Ihnen dieser Weg aus persönlichen Gründen nicht offen, wenden Sie sich mit Ihrer Beschwerde direkt an die Geschäftsleitung.

Falls wir zum Schluss kommen, dass Ihre Angelegenheit Erfolgsaussichten hat und der Behandlungsfehler medizinisch nachgewiesen werden kann, empfehlen wir das Einschalten eines Juristen. Die SPO selbst hat keine Anwälte angestellt.

Sollten Sie mit unserem Ergebnis nicht zufrieden sein, haben Sie kein Anrecht auf die Rückforderung Ihrer Akontozahlung.

Es werden nur die effektiven Kosten abgerechnet. Sollte das Kostendach nicht ausgeschöpft worden sein, erhalten Sie den Restbetrag auf Ihr Konto überwiesen.

Bei Differenzen: Das Mandat kann beidseits jederzeit niedergelegt werden.

Mit Ihrem Auftrag und der Einzahlung des Akonto Betrages gehen wir davon aus, dass Sie diese Informationen zur Kenntnis genommen haben.

Bei Fragen oder Unklarheiten erwarten wir gerne Ihre Kontaktaufnahme.

Freundliche Grüsse

Ihr SPO-Beratungsteam