

Ombudsstelle der ÄrzteGesellschaft des Kantons Zürich

Was tut die Ombudsstelle

Die Ombudsstelle der AGZ ist eine unabhängige Beschwerde- und Vermittlungsinstanz. Sie besteht aus einer männlichen und einer weiblichen Ombudsperson. Die Ombudsstelle behandelt Beschwerden gegen Mitglieder der AGZ und deren angestellten Assistenzärzte und versucht eine Verständigung zwischen den Parteien herbeizuführen. Die Ombudsstelle ist in ihrer Funktion vergleichbar mit einem Friedensrichter. Die AGZ führt diese Ombudsstelle seit vielen Jahren.

Wie können Sie eine Beschwerde erheben

Wenn Sie eine Beschwerde gegen ein Mitglied der AGZ erheben möchten, dann können Sie unter Nennung der Beschwerdegründe eine elektronische Eingabe an das Generalsekretariat der AGZ richten (Online-Formular unter <https://aerzte-zh.ch/patientinnen-und-patienten/beschwerde/ombudsstelle>). Bitte erwähnen Sie insbesondere auch, was Sie sich von der Behandlung durch die Ombudsstelle erhoffen (zum Beispiel eine Entschuldigung der Ärztin). Die Ombudsstelle entscheidet in der Folge, welche Ombudsperson die Beschwerde behandelt. Die Beschwerde ist in deutscher Sprache einzureichen.

Wie läuft ein Beschwerdeverfahren ab

- Wenn Ihre Beschwerde bei der AGZ eingegangen ist, prüft das Generalsekretariat, ob es sich bei dem Arzt um ein Mitglied der AGZ (oder dessen angestellten Arzt) handelt und ob sie die Ombudsstelle in sachlicher Hinsicht zuständig ist. Ist die Ombudsstelle für die Beschwerde zuständig, erhalten Sie eine Empfangsbestätigung. Bei Nichtzuständigkeit wird Ihnen dies so mitgeteilt. Das Generalsekretariat leitet die Beschwerde an die Ombudspersonen weiter.
- Ist der Arzt Mitglied oder angestellter Arzt eines Mitgliedes, erhalten Sie vom Generalsekretariat ein Formular zur Entbindung von der ärztlichen Schweigepflicht. Mit dieser Erklärung entbinden Sie den Arzt vom Arztgeheimnis gegenüber den mit der Beschwerde befassten Personen. Nur wenn Sie dieses Formular unterzeichnet haben, darf der Arzt, gegen welchen Sie die Beschwerde erheben, gegenüber den Ombudspersonen zur Beschwerde Stellung nehmen.
- Die Ombudsstelle entscheidet in eigener Kompetenz, welche Ombudsperson die Beschwerde behandelt. Die Ombudsfrau oder der Ombudsmann nimmt anschliessend mit dem angeschuldigten Arzt Kontakt auf und fordert diesen in der Regel schriftlich auf zu Ihrer Beschwerde ebenfalls schriftlich Stellung zu nehmen.
- Wenn die Stellungnahme des Arztes vorliegt, nimmt die Ombudsperson eine Beurteilung der Situation vor und prüft, ob im vorliegenden Konflikt eine einvernehmliche Lösung erzielt werden kann.
- Allenfalls kontaktiert die Ombudsperson Sie als Beschwerdeführer noch einmal. Die Kontaktnahme kann schriftlich oder per Telefon erfolgen.
- Zum Abschluss des Beschwerdeverfahrens erstellt die Ombudsperson einen Schlussbericht, welcher Ihnen als Beschwerdeführer zugestellt wird.
- Eine persönliche Besprechung oder Aussprache zwischen dem Beschwerdeführer und dem angeschuldigten Arzt findet nur in Ausnahmefällen statt. Es gibt kein Rechtsmittel gegen den Bericht der Ombudsperson.
- Das ganze Verfahren kann unter Umständen einige Wochen in Anspruch nehmen.
- Das Verfahren ist für Sie als Beschwerdeführer kostenlos.
- Anonyme Beschwerden werden nicht behandelt.

- Die Ombudsstelle und das Generalsekretariat verpflichten sich sämtliche Informationen und Dokumente vertraulich zu behandeln, ausschliesslich zum Zweck des Verfahrens vor der Ombudsstelle zu bearbeiten, sowie keine Unterlagen oder Informationen, die sie mündlich oder schriftlich erhalten haben, an Dritte weiterzugeben. Vorbehalten bleibt die Anzeige des Arztes beim Ehrenrat bzw. der Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich mit Zustellung der Akten der Ombudsstelle, sofern die Ombudsstelle zum Schluss kommt, der Arzt habe das Standesrecht bzw. das Gesundheitsgesetz oder die sich darauf stützenden Verordnungen verletzt.

Wofür ist die Ombudsstelle nicht zuständig

- **Keine Tarifauskunft:** Anfragen über die tarifarische Richtigkeit oder Angemessenheit einer Arztrechnung werden von der Ombudsstelle nicht behandelt.
- **Keine Gutachterstelle:** Die Ombudsstelle ist keine Gutachterstelle. Wenn ein Patient vermutet, dass er infolge eines Diagnose- oder Behandlungsfehlers einen erheblichen Gesundheitsschaden erlitten hat, kann er sich an die Gutachterstelle der FMH wenden (aussergerichtliche Gutachterstelle der FMH, Postfach 6159, CH-3001 Bern, Tel. 031 359 12 10, Fax 031 359 12 12).
- **Keine direkte Sanktionierung:** Die Ombudsstelle hat keine Weisungsbefugnis gegenüber den Mitgliedern der AGZ und kann einem Arzt nicht verbieten, weiterhin ärztlich tätig zu sein. Dafür ist die Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich als staatliche Aufsichtsstelle zuständig.

Ombudsstelle
AGZ AERZTEGESELLSCHAFT DES KANTONS ZUERICH
Nordstrasse 15
8006 Zürich