

## Netzwerk Gesundheitsberatung: Patientenberatung im Gesundheitsladen München

Insgesamt 31 verschiedene Beratungsstellen zählen zum Netzwerk Gesundheitsberatung in München (s. MÄA 26/2016). Eine davon ist der Gesundheitsladen München e.V., der vor allem Patienten und Versicherte informiert.

Seit über 35 Jahren existiert der Gesundheitsladen nun schon. Der Verein wurde 1980 als Anlaufstelle für Ratsuchende gegründet – und für Menschen, die sich im Gesundheitswesen engagieren wollen. Die Patientenberatung ist eine wichtige Säule der Arbeit: Täglich außer dienstags von 10 bis 13 Uhr, montags auch von 16 bis 19 Uhr, ist die Patientenstelle München geöffnet. Kommen kann jeder, der Rat sucht – ohne Anmeldung. „Uns ist es wichtig, dass man ohne Termin dieses niederschwellige und unkomplizierte Angebot wahrnehmen kann“, sagt Waltraud Kröner, Mitarbeiterin im Gesundheitsladen. Die Beraterinnen und Berater bieten Orientierung im Gesundheitswesen, sie klären über Patientenrechte auf und beraten Betroffene, wenn sie Probleme mit Ärzten oder ihrer Krankenkasse haben.

### *Dialog und Aufklärung statt Polarisierung*

„Wir verstehen uns dabei nicht als Gegner der Ärzteschaft, sondern setzen auf Dia-

log“, betont Kröner. Entscheidend sei, dass die Kommunikation zwischen Arzt und Patient gelingt. Dabei will der Gesundheitsladen klärend und unterstützend behilflich sein. Gerade in emotional belasteten Situationen ermögliche eine rein sachliche Informationsvermittlung häufig eine außergerichtliche Einigung, sagt Kröner.

Gesonderte Sprechstunden bietet der Gesundheitsladen zu zwei speziellen Themen an: zu Lärm und Lärmbelastung (telefonisch in der Regel dienstags von 10 bis 13 Uhr) sowie zu Vorsorgeformen. Die Sprechstunden dazu müssen gesondert vereinbart werden. Patienten, die sich lieber online beraten lassen, können Anfragen per Mail oder anonym über einen datensicheren Zugang stellen ([www.gl-m.de](http://www.gl-m.de)). „Die Ärzteschaft hat nur begrenzt Zeit, um Patienten zu informieren. Wir sind keine Mediziner und übernehmen keinerlei ärztliche Aufklärung. Aber wir informieren Ratsuchende unabhängig und neutral zu ihren Rechten im Gesundheitswesen“, erläutert Kröner.

### *Hintergrundwissen zu Zahnersatz, Gesundheitsförderung und -politik*

Für Patienten, aber auch zur Information von Ärzten, veröffentlicht der Gesundheitsladen auf seiner Website verschiedene Broschüren kostenfrei zum Lesen bzw. zum Download gegen einen geringen Unkostenbeitrag – darunter die 2016 überarbeitete Broschüre „Patientenrechte – Ärztepfllichten“, die neben den Änderungen durch das Patientenrechtegesetz auch die letzten Gesundheitsreformen berücksichtigt. Informationen rund um die Versorgung mit Zahnersatz bietet eine weitere aktuelle Broschüre.

Hinweise und Hintergrundwissen finden Interessierte auch zu den Themen Gesundheitsförderung und gesunde Mobilität sowie zur Gesundheitspolitik, etwa über die elektronische Gesundheitskarte oder Patientenbeteiligung. Wer sich selbst informieren möchte, bekommt auf der Homepage Tipps zu Zeitschriften, die in einer Präsenzbibliothek vor Ort gelesen werden können. Immer wieder organisiert der Gesundheitsladen auch Vorträge und andere Veranstaltungen, aktuell etwa zum Tag gegen Lärm am 26. April.

### *Erhöhung des Bekanntheitsgrads bei Ärztinnen und Ärzten erwünscht*

Innerhalb der Kommune und landesweit ist die Beratungsinstitution mit verschiedenen Gremien und anderen Anlaufstellen wie Sozialbürgerhäusern, Bürgerbüros und Altersservicezentren vernetzt. Seit 20 Jahren treffen sich in ihren Räumen einmal im Monat die Patientenführsprecher des Städtischen Klinikums München zum fachlichen Austausch.

Auch Ärztinnen und Ärzte dürfen sich an den Gesundheitsladen wenden – etwa wenn sie Fragen zu Details zum Thema „Lücke“ bei Krankschreibungen haben oder einfach den Kontakt suchen. „Es wäre schön, wenn unser Angebot zur Unterstützung der Münchner Patienten und Versicherten noch bekannter würde“, sagt Kröner. Flyer zu den Angeboten des Gesundheitsladens stehen auf der Website zum Download bereit oder können telefonisch angefragt werden: [mail@gl-m.de](mailto:mail@gl-m.de), Tel. 089 772565.



Foto: Gesundheitsladen München e.V., P. Friemelt

Stephanie Hügler