



**Gemeinsame Pressemitteilung der
Patientenberatung Westfalen-Lippe, der
Ärztekammer Westfalen-Lippe (ÄKWL) und der
Kassenärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe (KVWL)**

Stets ein offenes Ohr für die Patienten

Patientenberatung Westfalen-Lippe feiert zehnten Geburtstag

Dortmund/Münster, den 31. März 2014

Fast 120.000 Anfragen beantwortet und dabei viele hilfreiche Tipps und Informationen gegeben – die gemeinsame Patientenberatung der Ärztekammer Westfalen-Lippe und der Kassenärztlichen Vereinigung (KV) Westfalen-Lippe feiert ihren zehnten Geburtstag. Seit April 2004 wird die Einrichtung von Kammer und KV gemeinsam betrieben und hat sich seitdem zu einer wichtigen Anlauf- und Beratungsstelle nicht nur für Bürger und Patienten, sondern zunehmend auch für Ärzte in Fragen der Gesundheitsversorgung in Westfalen-Lippe entwickelt. Das sechsköpfige Team der Patientenberatung klärt über ärztliche Behandlungsmöglichkeiten auf, informiert zu Therapiemöglichkeiten und kann Ärzte mit besonderen Qualifikationen benennen. Auch helfen die Mitarbeiterinnen, die oft schwer verständlichen Zusammenhänge und Sachverhalte des Gesundheitswesens den ratsuchenden Patienten verständlich und damit nachvollziehbar zu machen.

Dass dieses Beratungsangebot seit Bestehen der Einrichtung immer stärker und damit erfolgreicher in Anspruch genommen wird, zeigen die Anruferzahlen der letzten Jahre. So stieg die Zahl der Ratsuchenden von knapp 3.000 im Jahr 2004 auf über 13.000 im Jahr 2013. Auch das Fragenspektrum hat sich verlagert – handelte es sich anfangs meist um eine Arztsuche, geht es heute immer mehr um die Erläuterung medizinischer und gesundheitspolitischer Inhalte.

„Das Gesundheitssystem wird immer komplexer. Eine gute Information und Kommunikation fördert nicht nur das gegenseitige Verständnis, sondern wirkt sich auch positiv auf das Arzt-Patienten-Verhältnis aus. Meine Mitarbeiterinnen und ich verstehen uns daher als Bindeglied zwischen Ärzten und Patienten“, sagt Dr. Doris Dorsel, ärztliche Leiterin der Patientenberatung Westfalen-Lippe, die ihren Sitz in Münster hat. „Die Beteiligung an Veranstaltungen und eine umfangreiche Vortragstätigkeit runden das Angebot ab und präsentieren unsere Einrichtung als zuverlässige Adresse für Anfragen rund um die gesundheitliche Versorgung in Westfalen-Lippe.“

„Die Patientenberatung sichert Bürgern und Patienten seit nunmehr zehn Jahren ein persönliches Beratungsangebot durch neutrale und objektive Ansprechpartner. Das war von Beginn an unser Ziel. Die Einrichtung ist eine wertvolle Ergänzung zu der täglichen Arbeit der Ärztinnen und Ärzte in Praxen und Kliniken“, sagt Ärztekammer-Präsident Dr. Theodor Windhorst.

Neben der telefonischen Beratung ist vor allem auch das Informationsangebot auf den Internetseiten der Patientenberatung den Bedürfnissen der Patienten angepasst. Hier finden sich viele wichtige und nützliche Angaben und Hinweise. „Wer ausführliche Informationen und Faktenblätter zu Themen wie z. B. Patientenrechten, Grippe-schutzimpfung, der Ausstattung der Reiseapotheke oder zu Inhalten einer Patientenverfügung sucht, ist hier richtig. Zudem ist während der Beratungszeiten auch immer eine Ärztin anwesend, um medizinische Fragen fachlich kompetent zu beantworten. Bürger und Patienten erhalten durch die Patientenberatung in jedem Fall einen Mehrwert“, sagt der 1. Vorsitzende der KVWL, Dr. Wolfgang-Axel-Dryden.

Nach zehn Jahren des gemeinsamen Betriebs freuen sich Windhorst und Dryden, dass die gemeinsame Patientenberatung von den Bürgern und Patienten in Westfalen-Lippe positiv angenommen wird. „Die Einrichtung ist ein Erfolgsmodell und wird den Ratsuchenden auch in den kommenden zehn Jahren mit Rat und Tat zur Seite stehen“, betonen beide abschließend.

Die gemeinsame Patientenberatung von ÄKWL und KVWL

Telefon: 0251 / 929 9000

E-Mail: patientenberatung-wl@aekwl.de

Internet: www.patientenberatung-wl.de

Geschäftszeiten: montags bis donnerstags 9 bis 16 Uhr, freitags 9 bis 11 Uhr

Ansprechpartner für die Presse

Ärztelkammer Westfalen-Lippe

Volker Heiliger

Telefon 02 51 / 9 29 21 10

Kassenärztliche Vereinigung Westfalen-Lippe

Christopher Schneider

Telefon 02 31 / 94 32 32 66