Patientenstelle Aargau Solothurn
Schachenallee 29
5000 Aarau
Telefon 062 823 11 66

patientenstelle-ag-so@hin.ch
www.patientenstelle-aargau-solothurn.ch

Angebot, Tarife, Mitgliedschaft, Allgemeine Geschäftsbedingungen und Datenschutzerklärung

Inhaltsverzeichnis

1 Angebot ... 2
1.1 Die Patientenstelle bietet Ihnen ... 2
1.2 Die Patientenstelle engagiert sich ... 2
1.3 Dienstleistungen ... 2
1.4 Beratung bei der Patientenstelle ... 2
1.5 Abgrenzung der Leistungen ... 3
2 Tarife ... 4
2.1 Stundenansatz für Beratung und Fallbearbeitung ... 4
2.2 Kosten Fallbearbeitung ... 4
2.3 Kostenübernahme durch Dritte ... 4
2.4 Rechnung ... 4
3 Mitgliedschaft ... 5
3.1 Ihre Vorteile ... 5
3.2 Beiträge pro Kalenderjahr ... 5
3.3 Mitgliedschaft abschliessen ... 5
3.4 Mitgliedschaft kündigen ... 5
4 Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) ... 6
4.1 Geltungsbereich ... 6
4.2 Rechtliche Grundlage ... 6
4.3 Fallbearbeitung ... 6
4.4 Kostendach ... 6
4.5 Rechtsschutzversicherung ... 6
4.6 Haftpflichtfälle ... 6
4.7 Externe Expertisen ... 6
4.8 Kommunikation ... 7
4.9 Fallabschluss ... 7
4.10 Haftung ... 7
4.11 Gerichtsstand ... 7
5 Datenschutzerklärung ... 8
5.1 Daten von Klientinnen und Klienten ... 8
5.2 E-Mail ... 8
5.3 SSL- bzw. TLS-Verschlüsselung ... 8
5.4 Allgemeine Datenerfassung ... 8
5.5 Cookies ... 9
5.6 Ohne Webtracking ... 9
5.7 Ihre Rechte ... 9
6 Anmeldung Mitgliedschaft ... 10

Aarau, 6. Juli 2026

Patientenstelle AG/SO

1 Angebot

Die Patientenstelle AG/SO wurde 2002 als gemeinnütziger, parteipolitisch und konfessionell unabhängiger Verein gegründet.

1.1 Die Patientenstelle bietet Ihnen

Wir beraten und unterstützen Patientinnen und Patienten im gesamten Gesundheitswesen und setzen uns für die Wahrung ihrer Rechte ein.

1.2 Die Patientenstelle engagiert sich

- für eine partnerschaftliche, gleichberechtigte Stellung der Patientinnen und Patienten im Gesundheitswesen
- für die Stärkung und Durchsetzung der Rechte der Patientinnen und Patienten
- für mehr Transparenz im Gesundheitswesen
- für eine starke Stimme der Patientinnen und Patienten in Politik und Öffentlichkeit

1.3 Dienstleistungen

- Beratung und Entscheidungshilfe rund um Behandlungen
- Klärung und Vermittlung bei Konflikten
- Anfordern von medizinischen Behandlungsakten
- Abklärung bei Verdacht auf Behandlungsfehler
- Unterstützung bei Haftungs- und Schadenersatzfragen
- Kontrolle von medizinischen Rechnungen

Wir hören Ihnen zu, klären mit Ihnen zusammen die Situation und besprechen mögliche nächste Schritte.

1.4 Beratung bei der Patientenstelle

- Neutral, unabhängig, ohne Interessenbindung an Gesundheitsorganisationen oder politischen Parteien
- Finanzierung durch Mitgliederbeiträge, Honorare, Spenden und öffentliche Beiträge
- Persönliche Beratung per Webformular oder nach Terminvereinbarung per E-Mail, Telefon, Video oder vor Ort in Aarau
- Durchführung der Beratung durch medizinische Fachpersonen (keine Ärztinnen/Ärzte, keine Anwältinnen/Anwälte)
- Bei Bedarf Beizug von Fachärztinnen/Fachärzten oder Juristinnen/Juristen
- Datenschutz: Weitergabe persönlicher Angaben nur mit ausdrücklicher Zustimmung
- Die Patientenstelle AG/SO arbeitet im administrativen Bereich mit der Patientenstelle Zürich zusammen.

1.5 Abgrenzung der Leistungen

Wo wir unterstützen können – und wo nicht:

- **Rechtsvertretung**
  Wir informieren Sie über Ihre Rechte im Gesundheitswesen. Im Einzelfall prüfen wir, ob der Einbezug einer anwaltlichen Vertretung sinnvoll ist, und unterstützen Sie entsprechend Ihrer Situation.
- **Medizinischen Untersuchungen**
  Wir führen keine ärztlichen oder zahnärztlichen Untersuchungen durch und stellen keine Diagnosen.
- **Therapieempfehlungen oder Zweitmeinungen**
  Wir beurteilen nicht, ob eine bestimmte Behandlung für Sie geeignet ist, und erstellen keine Zweitmeinung. Wir zeigen Ihnen jedoch, wann es sinnvoll sein kann, eine zweite ärztliche Meinung einzuholen und worauf Sie dabei achten sollten.
- **Medizinische Berichte**
  Wir helfen Ihnen, medizinische oder zahnmedizinische Fachbegriffe zu verstehen und ärztliche Berichte leichter nachzuvollziehen. Was ein Befund für Ihren Gesundheitszustand oder Krankheitsverlauf bedeutet, kann jedoch nur Ihre Ärztin oder Ihr Arzt beurteilen.
- **Empfehlungen oder Vermittlungen**
  Wir beraten Sie, worauf Sie bei der Wahl einer medizinischen Fachperson oder einer Einrichtung achten können – zum Beispiel in Bezug auf Qualifikationen oder Entscheidungskriterien.
  Wir empfehlen jedoch keine einzelnen Fachpersonen, Praxen, Spitäler, Anwaltskanzleien, Krankenkassen oder Institutionen und vereinbaren keine Termine.

2 Tarife

Die Leistungen der Patientenstelle werden nach Aufwand vergütet.

2.1 Stundenansatz für Beratung und Fallbearbeitung

Nichtmitglieder	
Erstberatung (45 Min.)	CHF 80.00
Weitere Beratung und Fallbearbeitung	CHF 80.00 / Std.
Mitglieder	
Erstberatung (60 Min.)	kostenlos
Weitere Beratung und Fallbearbeitung	CHF 40.00 / Std.

2.2 Kosten Fallbearbeitung

Die Vergütung bei einer Fallbearbeitung richtet sich nach dem vereinbarten Kostendach. Das Kostendach stellt einen Richtwert dar, zuzüglich der Administrationskosten.

2.3 Kostenübernahme durch Dritte

Vor der Fallbearbeitung kann eine Kostenübernahme durch Dritte (z.B. Rechtsschutzversicherung oder Opferhilfe) geprüft werden.

2.4 Rechnung

Alle Leistungen und die jährlichen Mitgliederbeiträge der Patientenstelle werden nach den jeweils gültigen Tarifen verrechnet. Bei umfangreichen Abklärungen kann eine Anzahlung oder Zwischenrechnung verlangt werden.

Rechnungen werden elektronisch an die hinterlegte E-Mail-Adresse zugestellt und sind innert 30 Tagen zu begleichen. Liegt keine E-Mail-Adresse vor, erfolgt der Versand per Post. Zahlungen können bar oder mit Überweisung Bank/Post erfolgen.

Bei Zahlungsverzug gelten folgende Mahngebühren:
1. Mahnung CHF 4.00
2. Mahnung CHF 8.00
3. Mahnung CHF 20.00

Ab der 3. Mahnung behalten wir uns rechtliche Schritte vor.

3 Mitgliedschaft

3.1 Ihre Vorteile

- Gut informiert dank unseren Publikationen Newsletter und Journal
- Kostenlose Erstberatung – kompetent und unabhängig. Anfragen von Mitgliedern werden auch ohne Termin direkt beantwortet.
- Reduzierter Stundenansatz für Fallbearbeitungen

Alle Mitgliedschaften, ob Einzel, Familien, Kollektiv oder Gönnerin/Gönner, sind ein Jahr gültig und werden automatisch verlängert.

3.2 Beiträge pro Kalenderjahr[1]

Einzelmitglied	CHF 60.00
Familienmitgliedschaft	CHF 80.00
Gönnerin/Gönner	CHF 100.00
Kollektivmitgliedschaft	CHF 300.00

3.3 Mitgliedschaft abschliessen

Die Mitgliedschaft wird mündlich oder schriftlich beantragt und von der Geschäftsstelle bestätigt. Mitglieder leisten einen jährlichen Beitrag gemäss Beschluss der Mitglieder-Vollversammlung.

3.4 Mitgliedschaft kündigen

Die Mitgliedschaft kann ohne Begründung schriftlich gekündigt werden. Eine Kündigung ist frühestens nach Ablauf des ersten vollen Kalenderjahres und jeweils auf Ende eines Jahres möglich.

[1] Stand 2025

4 Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

4.1 Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Rechtsverhältnis zwischen der Patientenstelle AG/SO und ihren Klientinnen und Klienten.

4.2 Rechtliche Grundlage

Die Statuten bilden die Grundlage für die Zusammenarbeit.

4.3 Fallbearbeitung

Die Fallbearbeitung umfasst Beratungen, Abklärungen, Aktenstudium, Korrespondenzen und Begleitung. Das Honorar ist unabhängig vom Ergebnis geschuldet.

4.4 Kostendach

Klientinnen und Klienten können ein Kostendach festlegen. Bei dessen Erreichen wird das weitere Vorgehen gemeinsam abgestimmt.

4.5 Rechtsschutzversicherung

Bei bestehender Rechtsschutzversicherung kann die Patientenstelle eine Kostengutsprache beantragen. Im Falle einer Kostenübernahme erfolgt die Abrechnung nach dem mit der Versicherung vereinbarten Tarif.

4.6 Haftpflichtfälle

Im Falle einer anerkannten Haftpflicht wird das Honorar in der Regel durch die Versicherung übernommen. Nicht gedeckte Beträge werden den Klientinnen und Klienten in Rechnung gestellt.

4.7 Externe Expertisen

Werden externe Expertisen (z.B. Fachmeinung, Gutachten) bei medizinischen oder juristischen Fachpersonen eingeholt, erfolgt dies nur mit vorgängiger Zustimmung und Kostenvoranschlag.

Die Patientenstelle stellt der Klientin/dem Klienten für die Fachmeinung oder das Gutachten vorab eine Rechnung aus. Nach Zahlungseingang des vereinbarten Betrags wird die fachärztliche Beurteilung in Auftrag gegeben.

Eine ärztliche oder juristische Fachmeinung kann namentlich oder anonym eingeholt werden. Ein medizinisches Gutachten wird namentlich erstellt.

Auftrag, Kommunikation und Austausch von Informationen im Zusammengang mit der Fachmeinung oder dem Gutachten erfolgt ausschliesslich über eine Vertretung der Patientenstelle.

4.8 Kommunikation
Die Kommunikation erfolgt in der Regel per E-Mail (HIN-Mail für besonders schützenswerte Daten). Der Versand von Unterlagen erfolgt digital (Swiss Transfer) oder postalisch.

4.9 Fallabschluss
Nach Abschluss und Begleichung aller Rechnungen können die Unterlagen abgeholt oder gegen Gebühr zugestellt werden.

4.10 Haftung
Die Patientenstelle übernimmt keine Garantie für den Erfolg der Beratung. Haftungsansprüche sind ausgeschlossen, ausser bei vorsätzlichem oder grobfahrlässigem Verhalten. Die Patientenstelle weist auf relevante Fristen und Termine hin. Für das Versäumen von Fristen, Verjährungen, Einsprachefristen oder sonstigen zeitlichen Vorgaben haftet die Patientenstelle nicht. Die ratsuchende Person bleibt selbst für die fristgerechte Wahrnehmung ihrer Rechte verantwortlich.

4.11 Gerichtsstand
Gerichtsstand ist Aarau. Es gilt ausschliesslich schweizerisches Recht.

5 Datenschutzerklärung

Diese Erklärung gilt für unsere Beratungstätigkeit sowie für alle Inhalte auf unserer Webseite www.patientenstelle-aargau-solothurn.ch.

Verantwortliche Stelle im Sinne des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG, 235.1) ist:

Patientenstelle AG/SO
Schachenallee 29
5000 Aarau
Telefon: 062 823 11 66
E-mail: patientenstelle-ag-so@hin.ch
Webseite: www.patientenstelle-aargau-solothurn.ch

5.1 Daten von Klientinnen und Klienten

Im Rahmen unserer Beratungstätigkeit werden persönliche Daten erfasst, die Sie uns mitteilen oder die wir von autorisierten Dritten über Sie erhalten. Diese Daten werden auf unserem internen System nach bestem Wissen sicher gespeichert. Wir geben persönliche Daten nur weiter, wenn es für die Beratung nötig ist und wir die Einwilligung der Betroffenen dazu haben.

Wenn Sie das Formular für eine Terminanfrage benutzen, werden die Daten über die Server der Firma Terminland an uns übermittelt.

5.2 E-Mail

Wir benutzen für die E-Mail-Korrespondenz im Rahmen unserer Beratungstätigkeit die Dienste von HIN. Für Gesundheitsfachpersonen in der Schweiz gilt HIN als Standard für sichere Kommunikation.
Mehr über HIN

5.3 SSL- bzw. TLS-Verschlüsselung

Unsere Internetseite nutzt aus Sicherheitsgründen eine SSL-bzw. TLS-Verschlüsselung. Eine verschlüsselte Verbindung erkennen Sie an dem Schloss-Symbol in Ihrer Browserzeile.

5.4 Allgemeine Datenerfassung

Die Internetseiten erfassen mit jedem Aufruf eine Reihe von allgemeinen Daten. Diese Daten und Informationen werden in den Logfiles des Servers des Hosting-Dienstleisters in einem geschützten Bereich gespeichert. Daten wie folgende werden erfasst:

- Browsertyp / -version
- verwendetes Betriebssystem
- die zuvor besuchte Webseite
- IP-Adresse des zugreifenden Gerätes
- Datum und Uhrzeit der Serveranfrage
- Name der abgerufenen Datei
- übertragene Datenmenge
- Meldung über erfolgreichen Abruf

Diese Daten werden nicht verwendet, um Rückschlüsse auf Ihre Person zu ziehen. Informationen dieser Art werden lediglich statistisch ausgewertet, um den Internetauftritt und die dahinterstehende Technik zu optimieren. Die Daten werden gelöscht, wenn diese für den Zweck der Erhebung nicht mehr erforderlich sind.

5.5 Cookies

Für die Termin-Koordination verwenden wir die Dienste der Firma Terminland. Wenn Sie das Formular für eine Terminanfrage verwenden, akzeptieren Sie die Cookies von Terminland.

Cookies kommen auch zum Einsatz, wenn Administratorinnen und Administratoren sich einloggen, um Inhalte zu bearbeiten.

5.6 Ohne Webtracking

Abgesehen von den oben unter "Allgemeine Datenerfassung" erwähnten Datenerhebungen werden für diese Website keine sogenannten Tracking-Werkzeuge und Analyse-Tools (wie z.B. Google Analytics) eingesetzt, die das Verhalten der Nutzerinnen und Nutzer aufzeichnen und auswerten.

5.7 Ihre Rechte

Gestützt auf das Datenschutzgesetz haben Sie verschiedene Rechte wie beispielsweise ein Auskunftsrecht oder ein Recht auf Berichtigung und Löschung ihrer Daten. Zur Geltendmachung Ihrer Rechte setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung. Wir stehen Ihnen für weitere diesbezügliche Informationen gerne zur Verfügung.

Aarau, 6. Juli 2026 Patientenstelle AG/SO

6 Anmeldung Mitgliedschaft

Ja, ich möchte Mitglied der Patientenstelle Aargau Solothurn werden!

☐ Einzelmitglied: Jahresbeitrag Fr. 60.-
☐ Familienmitglieder: Jahresbeitrag Fr. 80.-
☐ Gönnermitglied: Jahresbeitrag ab Fr. 100.-
☐ Kollektivmitglieder: Jahresbeitrag Fr. 300.-

Anrede	
Vorname	
Nachname	
Geburtsdatum	
Adresse	
PLZ und Ort	
Telefon	
E-Mail	
Institution	

☐ **Andere Rechnungsadresse**

Rechnungsadresse PLZ/Ort	

Rechnungsversand per E-Mail
☐Ja ☐Nein

Newsletter / Journal
☐per E-Mail ☐Gedruckt, per Post ☐Nein, danke

Ich habe die Statuen, Allgemeine Geschäftsbedingungen und die Datenschutzerklärung der Patientenstelle AG/SO erhalten und hiermit akzeptiert.

Ort, Datum: Unterschrift: