



Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Defenüda zivica

16. August 2020

## Ein Fall für die Volksanwaltschaft Beitrag der Volksanwältin Gabriele Morandell

### Absage einer ärztlichen Vormerkung im Krankenhaus

Um fachärztliche Untersuchungen im Krankenhaus rechtzeitig abzusagen, sind nicht nur die zwei Arbeitstage zwischen dem Datum der Vormerkung und dem Datum der Leistungserbringung zu berücksichtigen, sondern auch das Wochenende und eventuelle Feiertage. Die Volksanwaltschaft hat dies Valentina (Name geändert) erklärt, die die ihr wegen verspäteter Absage eines Arzttermins auferlegte Verwaltungsstrafe in Höhe von 50 Euro für ungerecht empfand.

„Ich hatte einen Arzttermin am Dienstag, um 11.50 Uhr,“ – erklärte Valentina der Volksanwaltschaft – „den ich jedoch wegen einer unvorhergesehenen dringenden familiären Verpflichtung habe absagen müssen. Ich wusste wohl, dass man gemäß den Anweisungen des Sanitätsbetriebs die ärztlichen Untersuchungen spätestens zwei Arbeitstage vor dem Termin absagen muss, damit einem nicht die Verwaltungsstrafe auferlegt wird. So bin ich am Freitag vor der Visite ins Krankenhaus gegangen und habe am Schalter meinen Termin abgesagt: Es war 8.24 Uhr, den Beleg der Absage habe ich noch. Nun, fast ein Jahr später, wird mir vorgeworfen, dass ich den Termin nicht rechtzeitig abgesagt habe. Die zwei Arbeitstage sind doch auch ohne den Samstag und den Sonntag dazuzuzählen eingehalten worden! Geht das mit rechten Dingen zu?“

Die Volksanwaltschaft hat Valentina erklärt, dass die Frist zur Absage des Arzttermins von zwei Arbeitstagen zu vielen Missverständnissen geführt hat. Es muss in der Tat berücksichtigt werden, ob zwischen dem Datum der ärztlichen Untersuchung und dem Datum der Absage ein Wochenende oder ein oder mehrere Feiertage liegen. Der Sanitätsbetrieb hat auf seiner Website ein Verzeichnis der einzelnen Tage für die rechtzeitige Absage eines Arzttermins veröffentlicht: Z. B. fällt in Valentinas Fall die Visite auf einen Dienstag und die Frist für die rechtzeitige Absage auf den Donnerstag.

Da jedoch diese detaillierten Informationen auf der Website nicht allen zugänglich sind und sich der Bezug auf die zwei Arbeitstage im Bewusstsein vieler Bürger eingepägt hat, hat der Sanitätsbetrieb – auch auf Anregung der Volksanwaltschaft – ab Juni 2020 ein neues Verfahren eingeführt: Im SMS bzw. im Anruf zur Bestätigung der Untersuchung wird nun die genaue Frist angegeben, binnen der der Arzttermin ohne Auferlegung von Verwaltungsstrafen abgesagt werden kann.

Info: Sind Sie der Auffassung, dass die öffentliche Verwaltung Ihnen gegenüber ungerecht war, oder sind Ihnen bestimmte bürokratische Verfahren nicht klar? Wenden Sie sich an die Volksanwaltschaft (**derzeit nur nach Terminvereinbarung, per Telefon oder E-Mail**), Cavourstr. 23, Bozen. Sprechstunden: Montag-Donnerstag 9.00-12.00 und 15.00-16.30 Uhr, Freitag 9.00-12.00 Uhr (Telefon 0471/946020, E-Mail: [post@volksanwaltschaft.bz.it](mailto:post@volksanwaltschaft.bz.it)).  
Formulare unter [www.volksanwaltschaft-bz.org](http://www.volksanwaltschaft-bz.org).



Südtiroler Landtag  
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano  
Cunsëi dla Provinzia autonoma de Bulsan