



Hilfe bei Behandlungsfehlern

Spezialisten an Ihrer Seite

Ihr Arzt hat Sie falsch oder unzureichend behandelt? Dann haben Sie möglicherweise Ansprüche auf Schadensersatz oder Schmerzensgeld. Ihr AOK-Kundencenter hilft Ihnen gern mit Rat und Tat weiter.

Medizinische Fachkräfte

Neben Ihrem persönlichen Berater vor Ort betreut Sie das AOK-Kompetenzcenter Medizin. Speziell ausgebildete Mitarbeiter geben Ihnen wertvolle Tipps und wissen, wie es weitergeht.

Juristen und Fachärzte

Rechtlichen Beistand auf höchstem Niveau bietet Ihnen außerdem ein ausgebildeter Jurist und habilitierter Facharzt für Rechtsmedizin. Er setzt sich gemeinsam mit einem Facharzt für Chirurgie/Unfallchirurgie für Sie ein.

Persönliche Beratung

Nutzen Sie unsere kompetente Hilfe. Wir sind mit kundenfreundlichen Öffnungszeiten für Sie da. Auf Wunsch besuchen wir Sie auch zu Hause – ein Anruf genügt. An unserem kostenfreien Service-Telefon haben wir rund um die Uhr ein offenes Ohr für Ihre Fragen.



Auch Ärzte machen Fehler

Das Niveau der medizinischen Versorgung in Deutschland ist im weltweiten Vergleich sehr hoch. Trotzdem können Behandlungsfehler passieren. Denn auch Ärzte sind nur Menschen. Glücklicherweise sind solche Fehler relativ selten.

Für Patienten hat eine fehlerhafte medizinische Behandlung aber weitreichende Folgen – gesundheitlich und finanziell. Betroffene sind häufig verunsichert und kennen ihre Möglichkeiten und Rechte nicht.

In dieser schwierigen Situation ist Ihre AOK NordWest für Sie da – mit fachkundiger Beratung und praktischer Hilfe.



Was ist ein Behandlungsfehler?

Von einem Behandlungsfehler spricht man, wenn ein Arzt bei einer Behandlung schuldhaft einen Fehler macht. Daraus kann für den Patienten ein Schaden entstehen – muss aber nicht.

Beispiele für Behandlungsfehler

Verletzung der Sorgfaltspflicht

Ihr Arzt muss Sie so behandeln, wie Sie es entsprechend seiner fachlichen Qualifikation erwarten können. Fehler aufgrund von Übermüdung und Unaufmerksamkeit dürfen ihm nicht passieren.

Nichtbehandlung

Eine Nichtbehandlung liegt vor, wenn Ihr Arzt Sie nicht oder nicht angemessen behandelt hat, obwohl er dazu verpflichtet gewesen wäre.

Übermaßbehandlung

In so einem Fall geht die Therapie zu weit, z. B. wenn Ihnen unnötigerweise Organe entnommen wurden oder Sie in zu hoher Dosierung bestrahlt wurden.

Übernahmeverschulden

Ihr Arzt hat darauf zu achten, dass er für eine weiterführende Behandlung fachlich qualifiziert ist und diese ihn nicht überfordert.

Mangelnde Qualifikation

Ein Beispiel dafür ist eine Operation durch einen Assistenzarzt, der nicht von einem erfahrenen Arzt überwacht wird.

Begleitende Fehler

Diese liegen vor, wenn während einer Operation Gegenstände wie Mulltupfer oder Bauchtücher im Körper vergessen werden.

Verletzung der Informationspflicht

Ein Arzt muss Sie als Patienten über alle Risiken einer Behandlung aufklären und Sie über alles Notwendige informieren. Nur so können Sie Ihrer Behandlung rechtswirksam zustimmen.

Patienten sind beweispflichtig

Grundsätzlich liegt die Beweislast fast immer beim Patienten. Sie müssen also beweisen, dass ein Arzt Sie fehlerhaft behandelt hat.

Ausnahmen

Bei diesen Fehlern muss Ihr Arzt im Streitfall beweisen, dass er Sie korrekt behandelt hat:

Verstoß gegen die Dokumentationspflicht

Ihr Arzt hat versäumt, jede wichtige Maßnahme bei der Behandlung schriftlich festzuhalten.

Verletzung der Aufklärungspflicht

Ihr Arzt hat Sie nicht über Risiken und Erfolgsaussichten der Behandlung informiert. Die Einzelheiten wurden nicht in Ihrem Krankenblatt festgehalten.

Bei Operationen werden Sie meist mündlich und schriftlich aufgeklärt. Das bestätigen Sie durch Ihre Unterschrift. Ohne diesen Nachweis lässt sich später nicht mehr feststellen, wie Sie informiert wurden.

Ihr Arzt muss im Streitfall beweisen, dass Sie der Behandlung zugestimmt haben.



Folgen von Behandlungsfehlern

Ein Behandlungsfehler kann vielfältige Beschwerden und finanzielle Belastungen nach sich ziehen. Daraus können Sie Ansprüche gegen Ihren behandelnden Arzt stellen.

Immaterielle Schäden

Dazu zählen unnötige Schmerzen sowie eine Einschränkung der Lebensqualität oder körperlichen Aktivität. Sie verjähren 3 Jahre nach dem Zeitpunkt, zu dem Ihnen Schaden und Schädiger bekannt wurden.

Materielle Schäden

Das sind zum Beispiel:

- Zusätzliche Kosten für Medikamente
- Reha-Maßnahmen
- Haushaltshilfe
- Betreuung oder Pflege
- Häusliche Umbauten
- Verdienstauffälle
- Fahrtkosten

Auch für diese Ansprüche gilt eine Verjährungsfrist von 3 Jahren.



Schritt für Schritt zum Erfolg

Im Falle eines Behandlungsfehlers besprechen wir mit Ihnen, was Sie tun können. Gern unterstützen wir Sie auch bei dem weiteren Vorgehen.

Protokoll der Geschehnisse

Um Ihre Behandlung und alle weiteren Umstände zu dokumentieren, fertigen wir mit Ihnen ein Protokoll an. Gern helfen wir Ihnen, alle Krankenunterlagen vom Arzt oder Krankenhaus zu besorgen. Entbinden Sie einfach die behandelnden Ärzte von ihrer Schweigepflicht. Den Rest regeln wir.

Kostenloses Gutachten

Danach wird ein Gutachten erstellt – entweder durch unsere Fachleute vom AOK-Kompetenzcenter Medizin oder durch einen externen Gutachter. Um die Details und Kosten kümmern wir uns. Selbstverständlich können Sie auch einen anderen Gutachter beauftragen. In besonderen Fällen beteiligen wir uns auch dann an den Kosten.

Fachärztliches Gutachten

Im Anschluss prüfen wir, ob ein fachärztliches Gutachten notwendig ist. Auch hier stehen wir Ihnen beratend zur Seite. Anfallende Anwalts- und Prozesskosten dürfen wir nicht übernehmen.

Getestet und für sehr gut befunden

Das Magazin ÖKO-TEST hat 66 Krankenkassen darauf getestet, wie gut sie ihre Kunden bei Behandlungsfehlern unterstützen.

Das Ergebnis: Die AOK NORDWEST erzielt als einzige den 1. Rang. Das belegt die ÖKO-TEST-Ausgabe 10/2014. Besser geht's nicht.



AOK NORDWEST
Über 200 Kundencenter in Westfalen-Lippe und Schleswig-Holstein.
Internet: www.aok.de/nw
Kostenfreies 24-Stunden-Telefon: 0800 265 5000

AOK NORDWEST – Gesundheit in besten Händen.