

Platz für Ihre Notizen:

Mein Ansprechpartner:

Telefonnummer:



AOK – Starker Service

Die AOK Bayern garantiert eine hohe Beratungsqualität. Speziell geschulte Patientenberater/innen stehen Ihnen individuell mit Rat und Tat zur Seite.

Gemeinsam fertigen Berater und Patient ein Protokoll, um den Krankheitsverlauf zu dokumentieren. Dies ist wichtig, damit keine wesentlichen Details vergessen werden.

So hilft Ihnen die AOK

Ein auf **Arzthaftungsrecht spezialisiertes Serviceteam** garantiert kompetente Unterstützung bei Verdacht auf einen Behandlungs- oder Pflegefehler.

Wenden Sie sich gern an die Patientenberatung der AOK Bayern, welche mit Ihnen gemeinsam die **Fakten zum vermuteten Behandlungsfehler bespricht und Sie unterstützt**.

Wir bitten Sie, sich auf das Gespräch mit der Patientenberatung vorzubereiten, damit Sie schnell Hilfe erhalten. Informationen dazu haben wir für Sie unter **„Hinweise für das Gespräch mit der AOK“** zusammengestellt.

Wenn Sie wünschen, **fordern wir für Sie alle Kranken- und Behandlungsunterlagen** sowie weitere Belege bei Ärzten und Krankenhäusern an. So ist eine umfassende Beurteilung des vermuteten Fehlers in der Behandlung möglich.

Die **Experten der AOK** überprüfen Ihre Behandlungsunterlagen und lassen, sofern sich der Verdacht auf einen Behandlungsfehler erhärtet, ein Fachgutachten vom Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) erstellen. Dieses Gutachten zum vermuteten Fehler in der Behandlung ist für Sie als Versicherte/n der AOK Bayern **kostenfrei**.

Wird durch einen medizinischen Sachverständigen ein **Behandlungs- oder Pflegefehler bestätigt**, haben Sie die Möglichkeit Ihren Schaden mit Hilfe des Gutachtens geltend zu machen.

Sind im weiteren Verlauf rechtliche oder außergerichtliche Schritte nötig, steht die AOK dem Versicherten unterstützend zur Seite. Anfallende Anwalts- oder Prozesskosten dürfen von der AOK allerdings nicht übernommen werden.



Z401 (XII/2015)



AOK-Patientenberatung

Wir beraten Sie bei vermuteten Behandlungsfehlern und geben praktische Hilfe.
Für AOK-Versicherte kostenfrei!

Zum Glück sind Behandlungsfehler selten. Denn die Qualität der medizinischen Versorgung in Deutschland bewegt sich auf einem hohen Niveau. Ist es jedoch tatsächlich zu einem Behandlungsfehler gekommen, hat der Patient nicht nur Schmerzen, sondern auch eine längere Behandlungsdauer oder gar bleibende Schäden. Häufig ist er verunsichert und weiß nicht, was er tun kann.

Die AOK Bayern hilft in dieser schwierigen Situation mit fachkundiger Beratung und praktischer Hilfe.

Behandlungsfehler – Was tun?

Welche Möglichkeiten und Rechte es gibt, um im Falle eines Behandlungsfehlers Ansprüche auf Schadenersatz oder Schmerzensgeld durchzusetzen, wissen die wenigsten Betroffenen.

Dafür sind eine Menge Sachkenntnis, Durchsetzungsvermögen und viel Zeit erforderlich.

Aus diesem Grund unterstützt Sie die AOK bei Verdacht auf einen Behandlungs- oder Pflegefehler.



Bitte hier abtrennen.

RAT & HILFE

Sie erreichen Ihre/n Patientenberater/in unter der Servicehotline:

0800 265 2293*

Hinweise für das Gespräch mit der AOK

Um Sie optimal beraten zu können, bitten wir Sie folgende Informationen bereitzuhalten:

1. Ihre Versichertenkarte
2. Wann und wo wurden Sie behandelt?
3. Wer hat Sie behandelt?
Notieren Sie Namen und Anschriften auch der vor- und nachbehandelnden Ärzte.
4. Welche Behandlungen und/oder Untersuchungen wurden durchgeführt?
5. Welche Gesundheitsschäden sind bei Ihnen entstanden und wie haben sie sich ausgewirkt?
Haben Sie weiterhin Beschwerden?



Weitere Informationen finden Sie auch unter
www.aok.de/bayern/behandlungsfehler

(* Kostenfreier Anruf aus dem deutschen Festnetz und Mobilfunknetz)

Wann liegt ein Behandlungsfehler vor?

Nicht jeder Misserfolg einer Behandlung ist zugleich ein Fehler.

Von einem Behandlungsfehler spricht man, wenn schuldhaft oder vermeidbare **Fehler** eines Behandlers zu **Gesundheitsschäden** geführt haben.

Beispiele:

- **Fehlerhafte Durchführung der Behandlung**
Der Arzt macht einen Fehler bei der Operation oder Gegenstände, wie z.B. Mulltupfer werden im Körper zurückgelassen.
- **Nichtbehandlung**
Der Arzt unterlässt z. B. einen Hausbesuch, obwohl er dazu verpflichtet gewesen wäre.
- **Diagnosefehler**
Laut Röntgenbild ist ein krankhafter Befund klar sichtbar, wird aber nicht in dieser Weise gedeutet. Es unterbleiben somit notwendige diagnostische und therapeutische Maßnahmen.
- **Falsche Medikamente**
Es wird falsch dosiert oder ein nicht geeignetes Medikament verschrieben.
- **Mangelnde Qualifikation**
Eine von einem Anfänger durchgeführte Operation wird nicht von einem erfahrenen Arzt überwacht.

Rechtslage

Die Beweislast liegt in fast allen Fällen beim Patienten: Er muss beweisen, dass ein Behandlungsfehler vorliegt und der Arzt oder Behandler diesen verursacht hat.

Fragen und Antworten

Kann man in Behandlungsunterlagen Einsicht nehmen?

Jeder Versicherte hat das Recht, seine Kranken- und Pflegeunterlagen einzusehen und in Kopie zu erhalten. Diese kann er gegen Kopierkosten schriftlich vom Arzt oder Krankenhaus anfordern.

Welche Ansprüche können geltend gemacht werden?

- Materielle Schäden wie Verdienstausfall und höhere Lebenshaltungskosten
- Immaterielle Schäden wie Schmerzensgeld

Wann verjähren die Ansprüche?

Die regelmäßige Verjährungsfrist beträgt drei Jahre. Sie beginnt mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist. Ausschlaggebend ist der Zeitpunkt, in dem der Patient Kenntnis von Schaden und Schädiger erlangt hat.