

# Presseinformation

AOK Nordost – Die Gesundheitskasse



## AOK Nordost zum Tag der Patientensicherheit

### **Irren ist menschlich - vom Umgang mit Behandlungsfehlern**

**Potsdam, 15. September 2017.** Eine repräsentative \*YouGov-Umfrage aus Anlass des „Tages der Patientensicherheit“ zeigt: 70 Prozent der Versicherten halten die gesetzliche Verpflichtung der Kassen zur Unterstützung bei Behandlungsfehlern für sehr wichtig oder äußerst wichtig. Die AOK Nordost berät bereits seit siebzehn Jahren ihre Versicherten umfassend bei Verdacht auf Behandlungsfehler. „Für die betroffenen Menschen ist es wichtig, in diesen äußerst belastenden Situationen konkrete Unterstützung zu erfahren und mit ihren Anliegen ernst genommen zu werden. Genauso wichtig für die Patientensicherheit ist jedoch der offene und ehrliche Umgang mit Fehlern. Risiko- bzw. Fehlermanagement hilft Gefahrenquellen zu identifizieren und im besten Fall zukünftige Fehler zu verhindern“, betont Gabriele Rähse, Pressesprecherin der AOK Nordost.

Die Experten des Teams Behandlungsfehlermanagement helfen bei der realistischen Einschätzung, ob tatsächlich ein Behandlungsfehler vorliegt und beantworten medizinische und sozialversicherungsrechtliche Fragen. Sie organisieren und prüfen bei einem Verdacht im Auftrag des Versicherten alle Behandlungsunterlagen und beauftragen gegebenenfalls externe medizinische Gutachter.

Und die Hilfe wird angenommen. Jahr für Jahr gehen bei der AOK Nordost mehr als 1.000 Hinweise auf Behandlungsfehler ein. So ließen sich auch im ersten Halbjahr 2017 über 500 Patienten bei Verdacht auf Behandlungsfehler beraten: **In Berlin wurden 260, in Brandenburg 177 und in Mecklenburg-Vorpommern 115 Versicherte** bei Verdacht auf eine fehlerhafte Behandlung oder unvollständige Risikoaufklärung etwa beim Arzt oder in der Klinik unterstützt. In der Folge werden nach sorgfältiger Prüfung durch das Experten-Team vier von fünf der angezeigten Verdachtsfälle einem Gutachter vorgelegt. Dieser gibt eine medizinische Einschätzung oder erstellt im Auftrag der Krankenkasse ein für die Versicherten kostenfreies medizinisches Gutachten. Allein im Vorjahr bestätigten die Experten des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK) im Auftrag der AOK Nordost durch ihre Gutachten in rund 250 Fällen einen Behandlungsfehler. Von den Verdachtsfällen entfiel jeder zweite auf die Bereiche der Chirurgie und Orthopädie, gefolgt von Gynäkologie/Geburtshilfe und Innerer Medizin.

Bei Verdacht auf Behandlungsfehler können sich AOK Nordost-Versicherte an das AOK-Experten-Team unter der kostenfreien Telefonnummer 0800 265 0200 wenden.

Auch die neue AOK-Faktenbox zum Thema Behandlungsfehler gibt den Versicherten einen ersten Überblick und Tipps, einem vermuteten Fehler nachzugehen.

[www.aok.de/faktenboxen](http://www.aok.de/faktenboxen)

Weitere Infos im Internet: [www.aok.de/nordost](http://www.aok.de/nordost) (Suchwort: Behandlungsfehler)

*\*Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage der YouGov Deutschland mbH, an der vom 4. bis zum 7. August 2017 bundesweit insgesamt 2.063 Personen teilnahmen – davon 1.816 Personen, die gesetzlich krankenversichert sind. Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die deutsche Bevölkerung ab 18 Jahren.*

---

#### Pressekontakt:

AOK Nordost – Die Gesundheitskasse  
Pressesprecherin Gabriele Rähse  
Internet: [www.aok.de/nordost](http://www.aok.de/nordost)

Telefon: 0800 265 080 – 22202  
Telefax: 0800 265 080 – 22926  
E-mail: [presse@nordost.aok.de](mailto:presse@nordost.aok.de)