



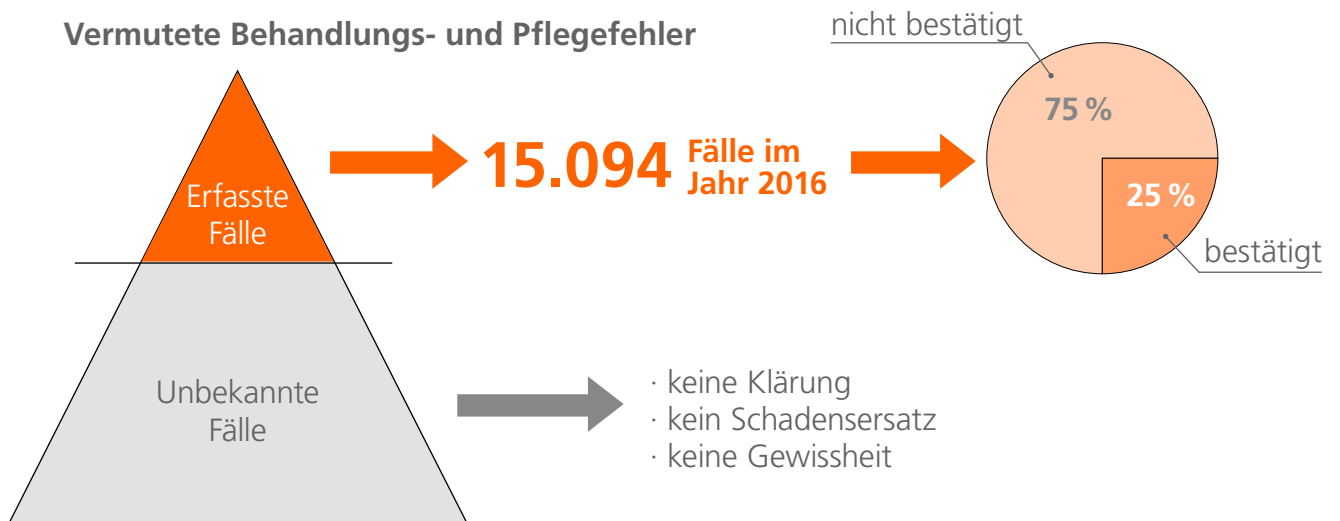
## Verdacht auf Behandlungs- oder Pflegefehler:

Warum sollte ich aktiv werden und wer unterstützt mich?



Wie in jedem Bereich des Lebens können in der medizinischen Versorgung Fehler passieren. In Deutschland wird etwa jeder vierte geprüfte Verdacht auf einen Behandlungs- oder Pflegefehler bestätigt, oft wird einem vermuteten Fehler aber gar nicht erst nachgegangen. Selbst wenn sich ein Verdacht nicht bestätigt, kann die Klärung für Gewissheit und Vertrauen bei allen Beteiligten sorgen.

### Vermutete Behandlungs- und Pflegefehler



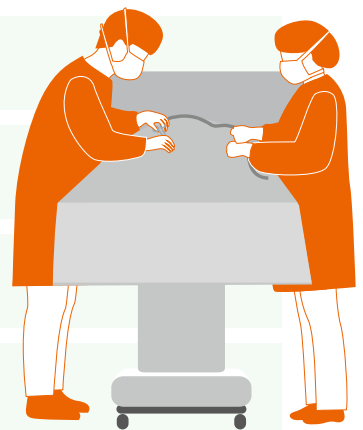
➔ Erläuterungen und Quellen



### Schritt für Schritt:

So hilft die AOK bei einem Verdacht auf Behandlungs- oder Pflegefehler.

1. Wenden Sie sich bei einem Verdacht an die AOK. Hier werden Sie unterstützt.
2. Information: Die AOK fordert auf Ihren Wunsch Behandlungsunterlagen an. Auch Ihre Angaben zum Fall sind wichtig.
3. Medizinische Bewertung: AOK-Experten kümmern sich um eine medizinische Bewertung.
4. Juristische Bewertung: Die AOK prüft medizinische Bewertungen und gibt Hinweise zu möglichen weiteren Handlungsoptionen.
5. Schadensersatz geltend machen: Mit ihrer Beratung unterstützt die AOK Sie dabei, berechtigte Ansprüche zu verfolgen.

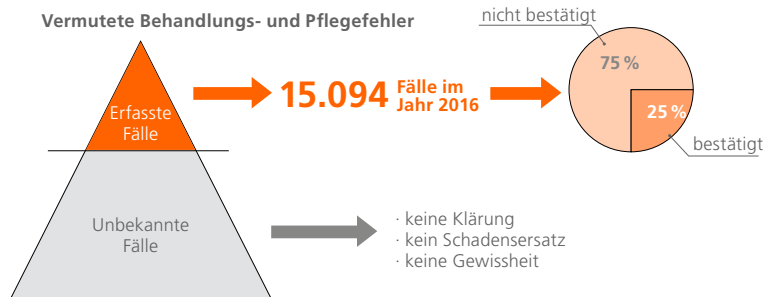


➔ Erläuterungen und Quellen





## Verdacht auf Behandlungs- oder Pflegefehler: Warum sollte ich aktiv werden und wer unterstützt mich?



In Deutschland wird etwa jeder vierte geprüfte Verdacht auf einen Behandlungs- oder Pflegefehler bestätigt, oft wird einem vermuteten Fehler aber gar nicht erst nachgegangen.

### ↓ Erläuterungen und Quellen

Wie in jedem Bereich des Lebens können auch in der medizinischen und pflegerischen Versorgung Fehler passieren. Die Dunkelziffer ist hoch, da viele Menschen ihrem Verdacht auf einen Behandlungs- oder Pflegefehler gar nicht erst nachgehen. Zahlen des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK) zeigen aber, dass in Deutschland etwa jeder vierte geprüfte Verdacht auf einen Behandlungsfehler bestätigt wird. Auch wenn sich die Vermutung nicht bestätigt, kann eine Klärung für Gewissheit sorgen und Vertrauen wiederherstellen.

**Die Grafik zeigt:** Von 15.094 im Jahr 2016 vom MDK geprüften Vorwürfen stellten die Gutachter in 3.564 Fällen, also in fast jedem vierten Fall, einen Behandlungsfehler fest. Der untere Teil der Pyramide stellt die nach Schätzungen von Fachleuten hohe Dunkelziffer dar.

Viele Betroffene verfolgen ihre Ansprüche aus Unkenntnis oder aus Angst vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung nicht oder haben Probleme in der Beweisführung. Wer aber einen Behandlungs- oder Pflegefehler vermutet und nicht verfolgt, verzichtet auf einen ihm eventuell zustehenden Schadensersatz und lebt mit der Unsicherheit. Demgegenüber kann eine Klärung, mit der ein Verdacht nicht bestätigt wird, Gewissheit und Klarheit für alle Beteiligten schaffen.

Ein Behandlungsfehler liegt vor, wenn eine medizinische Maßnahme gegen die Regeln der medizinischen Wissenschaft und Erfahrung verstößt und die berufsfachlich gebotene Sorgfalt vermissen lässt. Dabei gilt der Facharztstandard. So kann beispielsweise die fehlerhafte Ausführung einer bestimmten medizinischen Maßnahme oder deren Unterlassung ein Fehler sein. Darüber hinaus können den Behandlern auch Fehler bei der Befunderhebung, in der Diagnostik, bei der Therapieauswahl oder auch in der Koordinierung und Überwachung der Behandlung unterlaufen.

Schadensersatzansprüche kommen nur dann in Betracht, wenn aufgrund des Behandlungsfehlers ein Schaden entstanden ist. Das bedeutet, dass zwischen Fehler und Schaden ein ursächlicher Zusammenhang (Kausalzusammenhang) bestehen muss.





## Verdacht auf Behandlungs- oder Pflegefehler: Warum sollte ich aktiv werden und wer unterstützt mich?



1. Wenden Sie sich bei einem Verdacht an die AOK. Hier werden Sie unterstützt.
2. Information: Die AOK fordert auf Ihren Wunsch Behandlungsunterlagen an. Auch Ihre Angaben zum Fall sind wichtig.
3. Medizinische Bewertung: AOK-Experten kümmern sich um eine medizinische Bewertung.
4. Juristische Bewertung: Die AOK prüft medizinische Bewertungen und gibt Hinweise zu möglichen weiteren Handlungsoptionen.
5. Schadensersatz geltend machen: Mit ihrer Beratung unterstützt die AOK Sie dabei, berechnete Ansprüche zu verfolgen.



**Schritt für Schritt:  
So hilft die AOK bei einem  
Verdacht auf Behandlungs-  
oder Pflegefehler.**

### ↓ Erläuterungen und Quellen

Die AOK bietet ein professionelles Behandlungsfehlermanagement. Sie prüft den Verdacht auf Behandlungs- oder Pflegefehler sowie Schäden, die durch Arzneimittel oder Medizinprodukte entstanden sein könnten. Spezialisierte und erfahrene Mitarbeiter in unseren Serviceteams vor Ort helfen Ihnen vertraulich, einen Verdacht auf mögliche Behandlungsfehler oder Pflegefehler zu klären. Unsere Unterstützung garantieren wir Ihnen unabhängig von möglichen Regressansprüchen der AOK. Wir gehen dabei grundsätzlich wie folgt vor:

**1. Schritt:** Beratung: Das Behandlungsfehlermanagement der AOK unterstützt Sie mit medizinischer und juristischer Fachkompetenz. Wir helfen Ihnen, Behandlungsabläufe und Pflegeprozesse richtig einzuschätzen und zu bewerten. Auch bei der Suche nach Beratungsalternativen, zum Beispiel nach Rechtsanwälten, Selbsthilfegruppen oder Patientenvereinigungen sind wir Ihnen behilflich.

**2. Schritt:** Anfordern der Behandlungsunterlagen: Wenn die AOK Ihren Verdacht prüfen soll, fordern wir auf Ihren Wunsch hin die notwendigen Behandlungsunterlagen an. Dafür müssen Sie der AOK eine Schweigepflichtentbindungs-/Abtretungserklärung erteilen. Das Formular dafür erhalten Sie von uns. Mit dem Anfordern der Behandlungsunterlagen übernehmen wir außerdem den kompletten Schriftverkehr mit den betreffenden Behandlern, zum Beispiel Ärzten, Krankenhäusern oder Therapeuten. Auf Wunsch können Sie diese Patientenunterlagen bei Ihrer AOK vor Ort einsehen. Darüber hinaus sind auch Ihre Angaben zum Behandlungsverlauf ein wichtiger Faktor für die medizinische und juristische Bewertung. Für die Erstellung eines Gedächtnisprotokolls stellen wir Ihnen ein Formular zur Verfügung. Das Protokoll können Sie aber auch formlos erstellen. Es sollte folgende Angaben enthalten:

- Wann, wo und von wem wurden Sie behandelt?
- Im Rahmen welcher Behandlung sind welchem Behandler Ihrer Ansicht nach Fehler unterlaufen?
- Seit wann vermuten Sie einen Behandlungsfehler und was war Anlass für diese Vermutung?
- Gibt es Zeugen, zum Beispiel für Arztgespräche, Sorgfaltspflichtverletzungen oder Hygienemängel? Wenn ja, listen Sie diese bitte mit Namen und Adresse auf.
- Welche Gesundheitsschäden sind aufgetreten?
- Welche Beschwerden haben Sie aktuell noch?
- Werden Sie wegen dieser Beschwerden ärztlich behandelt?
- Sind Sie bereits im Besitz von Gutachten, zum Beispiel von der Schlichtungsstelle?
- Sind Sie im Besitz von Behandlungsunterlagen?
- Werden Sie bereits anwaltlich vertreten? Wenn ja, notieren Sie bitte den Namen und die Adresse des Anwalts oder der Anwaltskanzlei.





## Verdacht auf Behandlungs- oder Pflegefehler: Warum sollte ich aktiv werden und wer unterstützt mich?



1. Wenden Sie sich bei einem Verdacht an die AOK. Hier werden Sie unterstützt.
2. Information: Die AOK fordert auf Ihren Wunsch Behandlungsunterlagen an. Auch Ihre Angaben zum Fall sind wichtig.
3. Medizinische Bewertung: AOK-Experten kümmern sich um eine medizinische Bewertung.
4. Juristische Bewertung: Die AOK prüft medizinische Bewertungen und gibt Hinweise zu möglichen weiteren Handlungsoptionen.
5. Schadensersatz geltend machen: Mit ihrer Beratung unterstützt die AOK Sie dabei, berechnete Ansprüche zu verfolgen.



**Schritt für Schritt:  
So hilft die AOK bei einem  
Verdacht auf Behandlungs-  
oder Pflegefehler.**

### ↓ Erläuterungen und Quellen

**3. Schritt:** Medizinische Bewertung: Unsere Fachleute prüfen alle Unterlagen, die mit Ihrem Verdacht auf einen Behandlungs- oder Pflegefehler in Zusammenhang stehen. Wir gehen auf Ihre individuellen Fragen ein und prüfen auch, ob es im Rahmen der Behandlung noch weitere Standardverstöße gab, zum Beispiel bei der Vor- und Nachbehandlung. Erhärtet sich der Verdacht auf einen Behandlungs- oder Pflegefehler, werden die Unterlagen unter Zugrundelegung konkreter, einzelfallbezogener Fragestellungen medizinisch bewertet. Dabei unterstützt uns unter anderem der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) mit medizinischen Stellungnahmen und Gutachten. Hierbei wird geprüft, ob sich aus der Behandlungsdokumentation ein Hinweis auf einen Behandlungs- oder Pflegefehler ergibt und wo gegebenenfalls der Schwerpunkt eines möglichen Standardverstößes liegt. Die AOK übernimmt die Kosten für die von ihr veranlassten Stellungnahmen und Gutachten.

**4. Schritt:** Prüfung des Gutachtens und juristische Bewertung: Liegt das Ergebnis der gutachterlichen Bewertung des MDK vor, wird es von unseren Fachleuten noch einmal eingehend auf Vollständigkeit, Schlüssigkeit und Widerspruchsfreiheit geprüft. Unstimmigkeiten klären wir direkt mit dem MDK und fordern gegebenenfalls eine Nachbesserung oder Neubewertung an. Das Ergebnis der medizinischen Bewertung stellen wir Ihnen kostenfrei zur Verfügung. Abhängig vom Ergebnis geben wir Ihnen außerdem Hinweise zu weiteren Handlungsoptionen.





## Verdacht auf Behandlungs- oder Pflegefehler: Warum sollte ich aktiv werden und wer unterstützt mich?



1. Wenden Sie sich bei einem Verdacht an die AOK. Hier werden Sie unterstützt.
2. Information: Die AOK fordert auf Ihren Wunsch Behandlungsunterlagen an. Auch Ihre Angaben zum Fall sind wichtig.
3. Medizinische Bewertung: AOK-Experten kümmern sich um eine medizinische Bewertung.
4. Juristische Bewertung: Die AOK prüft medizinische Bewertungen und gibt Hinweise zu möglichen weiteren Handlungsoptionen.
5. Schadensersatz geltend machen: Mit ihrer Beratung unterstützt die AOK Sie dabei, berechnete Ansprüche zu verfolgen.



**Schritt für Schritt:  
So hilft die AOK bei einem  
Verdacht auf Behandlungs-  
oder Pflegefehler.**

### ↓ Erläuterungen und Quellen

**5. Schritt:** Verfolgung von Schadensersatzansprüchen: Wir unterstützen Sie im Rahmen der außergerichtlichen und gerichtlichen Geltendmachung und Durchsetzung von berechtigten Schadensersatzansprüchen und geben Ihnen allgemeine Hinweise (z. B. zu Verjährungsregelungen). Anwalts- und/oder Prozesskosten kann die AOK nicht für Sie übernehmen. Wir unterstützen Sie aber auf Ihrem Weg der Verhandlungen mit Schädigern, Haftpflichtversicherern und auch dann, wenn Sie sich für eine Klage entschieden haben:

- Wir helfen Ihnen bei der Suche nach einem Fachanwalt für Medizinrecht.
- Wir arbeiten mit Ihrem Rechtsbeistand zusammen.
- Wir prüfen im Einzelfall andere Gutachten (zum Beispiel von der Gutachterkommission) auf medizinische Richtigkeit und Plausibilität.
- Auf Wunsch informieren wir Sie über den Sachstand und das Ergebnis der Verhandlungen zur Durchsetzung der auf die AOK übergegangenen Schadensersatzansprüche.

**Quellen:** MDS-Jahresstatistik, MDS, [aok.de/Behandlungsfehler](http://aok.de/Behandlungsfehler)

Die AOK entwickelt die Faktenboxen gemeinsam mit Prof. Dr. Gerd Gigerenzer. Er ist Direktor des Harding-Zentrums für Risikokompetenz am Max-Planck-Institut für Bildungsforschung in Berlin.

Zur besseren Lesbarkeit verwenden wir in allen Texten nur die männliche Form.

