MEHR PATIENTEN-SICHERHEIT

EIN ANGEBOT VON vdek Die Ersatzkassen



Tipp 09: Ihre Rechte als Patient*in

Was Sie tun können, wenn bei einer Behandlung etwas nicht wie erwartet lief

Nach einer Behandlung geht es Ihnen schlechter als erwartet? Sie haben das Gefühl, dass etwas übersehen, verwechselt oder nicht richtig gemacht wurde? Oder Sie wurden über Risiken nicht ausreichend informiert?

Das kann verunsichern und einige Fragen aufwerfen. Wenn bei Ihrer Behandlung etwas nicht wie erwartet gelaufen sein sollte oder Sie sogar einen Behandlungsfehler vermuten, haben Sie das Recht auf Information, Unterstützung und Klärung.

Viele Fallberichte auf dem Portal **mehr-patientensicherheit.de** zeigen, dass Patient*innen und Angehörige sich mehr Informationen wünschen, wie sie in solchen Situationen vorgehen können.

Dieser Tipp zeigt Ihnen, was Sie tun können und welche Anlaufstellen es in Deutschland gibt.

Das Wichtigste auf einen Blick

- ☑ Sie haben das Recht auf Information und Aufklärung, auch über Behandlungskosten (z. B. IGeL-Leistungen).
- ☑ Besprechen Sie offene Fragen mit Ihrer Ärztin, Ihrem Arzt oder dem Behandlungsteam.
- ☑ Nehmen Sie eine Vertrauensperson zu Gesprächen mit.
- ☑ Recht auf Selbstbestimmung: Eine medizinische Maßnahme darf nur mit Ihrer Einwilligung erfolgen.
- ☑ Sie können Behandlungen jederzeit ablehnen oder stoppen.
- ☑ Schreiben Sie wichtige Fakten, Behandlung und Beschwerden möglichst früh auf.
- ☑ Sammeln Sie Unterlagen, Befunde und Schriftverkehr.
- ☑ Holen Sie bei Unsicherheit eine zweite ärztliche Meinung ein.
- ☑ Sie haben das Recht, Ihre Behandlungsunterlagen einzusehen und Kopien zu erhalten.
- ☑ Kontaktieren Sie zur weiteren Beratung Ihre Krankenkasse und/oder eine unabhängige Beratungsstelle.
- ☑ Lassen Sie sich bei finanziellen Forderungen rechtzeitig juristisch beraten.

Tipp erstellt von Dr. phil. Saskia Huckels-Baumgart, Kathrin Dornieden & Dr. med. Marcus Rall

Wichtig: Nicht jede Komplikation und nicht jeder unerwünschte Verlauf bedeutet, dass ein Behandlungsfehler vorliegt. Ein Behandlungsfehler liegt vor, wenn die Behandlung vom zum Zeitpunkt der Behandlung geltenden allgemein anerkannten fachlichen Standard abweicht (§ 630a Abs. 2 BGB). Ein nicht erwartetes Ergebnis, eine Komplikation oder ein entstandener Schaden allein bedeutet dagegen noch keinen Behandlungsfehler, sofern fachgerecht behandelt wurde.

Entscheidend sind Pflichtverletzung, Schaden und der ursächliche Zusammenhang zwischen beiden. Der wichtigste juristische Unterschied ist also nicht „Schaden oder kein Schaden", sondern zunächst „Standard eingehalten oder Standard verletzt?" Danach muss für einen Haftungsanspruch regelmäßig geprüft werden, ob gerade diese Pflichtverletzung den geltend gemachten Schaden verursacht hat.

Dieser Tipp bietet eine erste Orientierung und ersetzt keine individuelle medizinische oder rechtliche Beratung.

1. Notieren Sie wichtige Aspekte

Versuchen Sie im Verdachtsfall zunächst, den Ablauf möglichst früh aus Ihrer Erinnerung festzuhalten. Ein solches Gedächtnisprotokoll kann später sehr hilfreich sein. Sichern Sie zusätzlich Befunde, Arztbriefe, Medikationspläne, Fotos, Rechnungen und Nachweise über Folge- bzw. Mehrkosten. Notieren Sie zum Beispiel:

- ☑ Wann und wo fand die Behandlung statt (Ort, Zeit, Datum)?
- ☑ Was wurde untersucht oder behandelt?
- ☑ Welche Medikamente haben Sie bekommen?
- ☑ Was wurde Ihnen vor der Behandlung erklärt?
- ☑ Wann traten Probleme oder neue Beschwerden auf? Was sind konkrete Folgen?
- ☑ Wer war an der Behandlung beteiligt?
- ☑ Waren Angehörige oder andere Personen dabei, die etwas mitbekommen haben?



2. Suchen Sie das Gespräch

Sprechen Sie Ihre behandelnde Ärztin, Ihren Arzt bzw. das Behandlungsteam auf Ihre Bedenken an. Ausführliche Tipps finden Sie in der **Broschüre des Aktionsbündnisses Patientensicherheit „Reden ist der beste Weg"**. Folgende Fragen können Sie zum Beispiel stellen:

- ☑ *„Können Sie mir bitte erklären, warum diese Komplikation aufgetreten ist?"*
- ☑ *„Ist bei meiner Behandlung etwas anders gelaufen als geplant?"*
- ☑ *„Wie erklären Sie sich meine Beschwerden?"*
- ☑ *„Was kann jetzt getan werden?"*

Ein Gespräch kann helfen, offene Fragen oder Missverständnisse zu klären. Wenn Sie sich dabei unsicher fühlen, nehmen Sie eine vertraute Person mit. Sie können sich zusätzlich an das Beschwerdemanagement oder an Patientenfürsprecher der Klinik bzw. Einrichtung wenden.

Reichen Sie Ihre Beschwerde sachlich und schriftlich ein. Nennen Sie Ihr Ziel, z. B. Erklärung, Korrektur, Weiterbehandlung, Prüfung eines Fehlers oder Entschuldigung. Lassen Sie sich Eingang und Ergebnis schriftlich bestätigen.

3. Lassen Sie Ihre Beschwerden medizinisch abklären

Ihre Gesundheit steht an erster Stelle. Wenn Ihre Beschwerden anhalten, stärker werden oder neue Symptome auftreten, lassen Sie diese umgehend ärztlich abklären. Es kann sinnvoll sein, eine zweite ärztliche Meinung einzuholen. Denken Sie bitte daran, vorhandene Befunde und Unterlagen mitzunehmen, und schildern Sie möglichst sachlich den bisherigen Verlauf.

Bei akuten oder starken Symptomen sollten Sie sofort medizinische Hilfe holen und nicht erst die Frage nach einem möglichen Behandlungsfehler klären.

4. Fordern Sie Ihre Behandlungsunterlagen an

Sie haben das Recht, Ihre Patientenakte einzusehen. Schauen Sie in Ihrer elektronischen Patientenakte (ePA), ob die Behandlung entsprechend dokumentiert ist. Sollte dies nicht der Fall sein oder Sie nicht über eine ePA verfügen, bitten Sie die Praxis / das Krankenhaus um eine Kopie Ihrer Behandlungsunterlagen (die erste Kopie ist kostenfrei); Sie haben einen Rechtsanspruch auf die Aushändigung von Kopien, § 630g BGB. Bewahren Sie diese Unterlagen gut auf. Sie können wichtig sein, wenn später geprüft werden soll, was genau passiert ist. Dazu gehören beispielsweise:

- Arzt- und Entlassungsbriefe
- Befunde und Laborwerte
- OP-Berichte
- Röntgen-, CT- oder MRT-Aufnahmen und Befunde
- Aufklärungs- und Einwilligungsunterlagen
- Dokumentation zu Medikamenten und Behandlungen

5. Holen Sie sich Unterstützung

Zur Beurteilung, ob tatsächlich ein Behandlungsfehler vorliegt, bekommen Sie Unterstützung von verschiedenen Anlaufstellen.

- **Ihre gesetzliche Krankenkasse:** Krankenkassen unterstützen Versicherte bei der Klärung eines vermuteten Behandlungsfehlers. Ob dieser vorliegt, muss im Einzelfall ein medizinisches Gutachten klären. Ihre Krankenkasse kann dafür ein Gutachten des Medizinischen Dienstes veranlassen (für Betroffene ist dies kostenfrei). Sie finden hierzu auf der Webseite Ihrer jeweiligen Krankenkasse Informationen. Zusätzlich erhalten Sie auf dem Portal **mehr-patientensicherheit.de** nach einer anonymen Falleingabe die Möglichkeit, sich bei einem Behandlungsfehlerverdacht an Ihre Krankenkasse zu wenden.
- **Unabhängige Patientenberatung Deutschland:** Kostenlose, neutrale Beratung zu Patientenrechten, Behandlungsfehlern und weiteren Schritten. Telefon: 0800 011 77 22
- **Ärztekammern:** Bei den Ärztekammern gibt es **Gutachterkommission und Schlichtungsstelle**, die bei der Klärung eines vermuteten Behandlungsfehlers helfen können.
- **Beschwerde über ärztliches Berufsverhalten:** zuständige Landesärztekammer, bei Zahnärztinnen und Zahnärzten die Landeszahnärztekammer, bei Psychotherapie die zuständige Psychotherapeutenkammer.
- **Bei Pflegeproblemen:** Einrichtung bzw. Pflegedienst, Pflegekasse und Heimaufsicht/zuständige Aufsichtsbehörde oder Ihre Krankenkasse. Bei Gewalt oder Straftatverdacht: Polizei oder Staatsanwaltschaft.
- **Landesgesundheitsministerium:** Bei schwerwiegenden, grundsätzlichen Mängeln im Krankenhaus (weniger für Einzelfallbeschwerden, eher für Systemhinweise).
- **Landesdatenschutzbehörde:** Bei unzulässiger Datenverarbeitung oder Datenmissbrauch in Praxis/Klinik/Pflegeeinrichtung.
- Wenn Sie Schadensersatz oder Schmerzensgeld geltend machen möchten, kann zusätzlich eine Beratung durch eine Fachanwältin oder einen Fachanwalt für Medizinrecht sinnvoll sein. **Die Verjährungsfrist bei Ansprüchen aus Behandlungsfehlern beträgt drei Jahre.**

Weitere Anlaufstellen

- **Fokus Behandlungsfehler e. V.:** Übersicht möglicher Anlaufstellen, Hinweise zu Beratung, Schlichtung, Rechtsbeistand, Selbsthilfe und Trauerbegleitung.
- **Selbsthilfe:** Kontakt- und Informationsstellen für Selbsthilfe (KISS) oder spezifische Gruppen für medizingeschädigte Patient*innen können emotional und praktisch unterstützen.
- **Verbraucherzentralen:** Beratung zu Patientenrechten und Abrechnungsfragen.
- **Landespatientenbeauftragte:** sind in einigen Bundesländern zusätzliche Anlaufstelle für Patient*innenbelange.

6. Möglicher Eskalationsweg bei Verdacht auf Behandlungsfehler

Wählen Sie den Weg danach, was Sie erreichen möchten. Mehrere Schritte können parallel sinnvoll sein.

1

Gespräch

Praxis oder Klinik, Beschwerdemanagement, Patientenfürsprecher

›

2

Unabhängige Beratung

Krankenkasse, Unabhängige Patientenberatung Deutschland oder ggf. fachanwaltliche Beratung

›

3

Gutachten

Medizinischer Dienst oder Gutachterkommission und Schlichtungsstelle (außergerichtliche Verfahren)

›

4

Klage

Fachanwältin oder Fachanwalt für Medizinrecht



7. Das Portal hilft beim Lernen

Mit einer anonymen Meldung auf mehr-patientensicherheit.de helfen Sie, aus Ihren Erfahrungen zu lernen und die Versorgung für andere Patient*innen sicherer zu machen. Ihr Fallbericht ersetzt jedoch keine individuelle Beschwerde, Begutachtung oder Rechtsberatung.

Nach dem Absenden eines Berichts erhalten Sie bei Verdacht auf einen Behandlungsfehler bzw. auch bei weiteren Anliegen zusätzlich die Möglichkeit, sich direkt an Ihre Krankenkasse zu wenden. Auch wenn sich am Ende herausstellt, dass kein Behandlungsfehler vorliegt, können Ihre Erfahrungen wichtige Hinweise geben. Sie leisten mit der Schilderung Ihres persönlichen Falls einen wertvollen Beitrag, um Risiken und Probleme in der Gesundheitsversorgung sichtbar zu machen.

Denn nur was bekannt ist, lässt sich verbessern.

Weitere Informationen

Aktionsbündnis Patientensicherheit: Wissenswertes für Patient*innen

Apotheken Umschau: Was tun bei Verdacht auf Behandlungsfehler?

Bundesgesundheitsministerium: Behandlungsfehler · Patientenrechte · Ratgeber für Patientenrechte

Bundesministerium der Justiz: Ratgeber Patientenrechte (PDF)

Der Patientenbeauftragte: Ihre Patientenrechte

Bundespsychotherapeutenkammer: Patientenrechte

Deutsche Stiftung Patientenschutz: stiftung-patientenschutz.de

gesund.bund.de: Rechte für Patienten

Medizinischer Dienst: Behandlungsfehler · Behandlungsfehlergutachten