

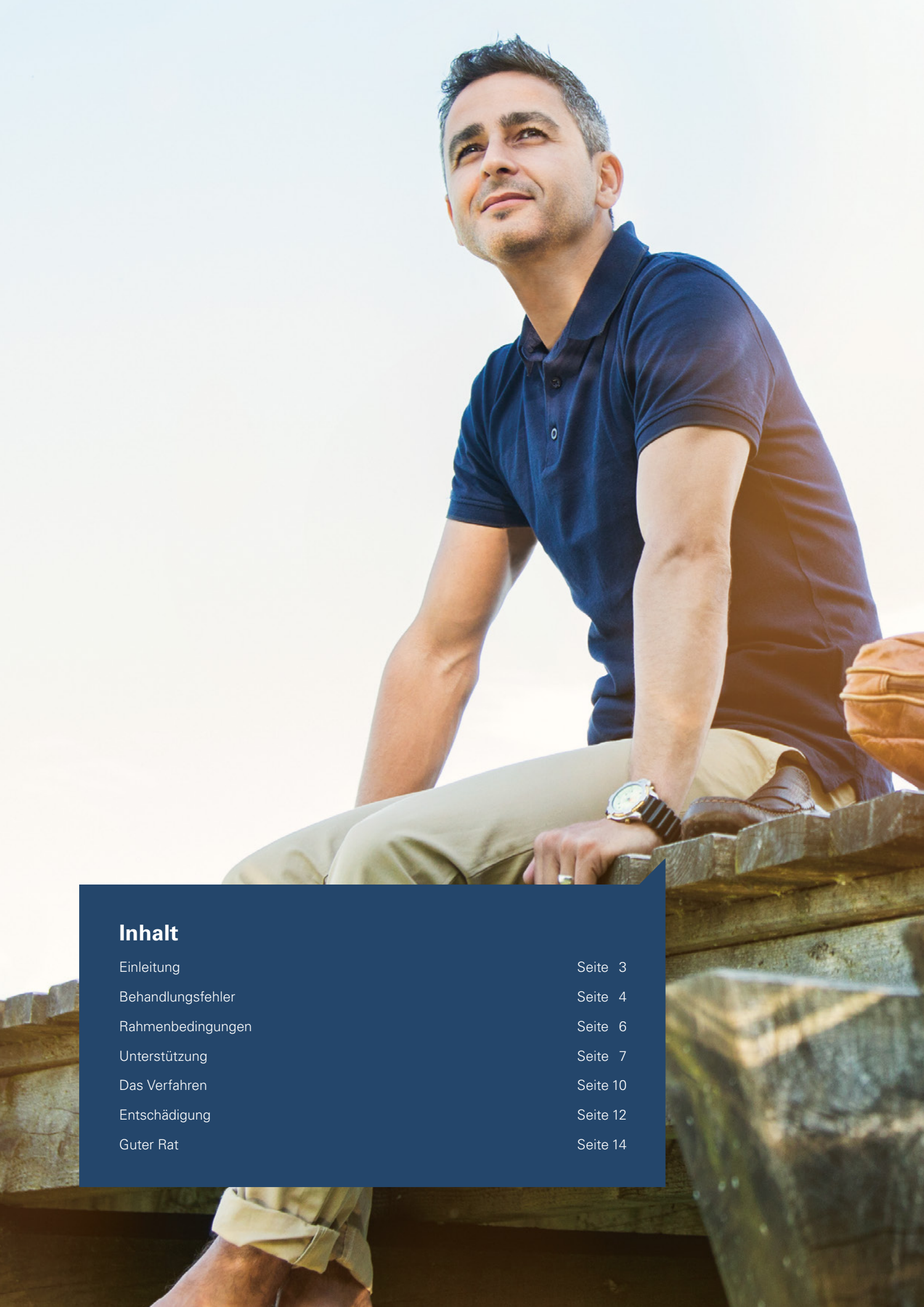


Richtig handeln bei
falscher Behandlung.

Ratgeber zum Thema
Behandlungsfehler

Wir sind auf deiner Seite.





Inhalt

Einleitung	Seite 3
Behandlungsfehler	Seite 4
Rahmenbedingungen	Seite 6
Unterstützung	Seite 7
Das Verfahren	Seite 10
Entschädigung	Seite 12
Guter Rat	Seite 14

Egal, was passiert – **wir sind immer an Ihrer Seite.**

Die medizinische Versorgung in Deutschland ist auf einem sehr hohen Niveau: Fast alle Behandlungen verlaufen erfolgreich. Dennoch kommt es bei aller Sorgfalt manchmal zu Behandlungsfehlern.

Diese Broschüre erleichtert Ihnen den Einstieg in das Thema. Sie zeigt Ihnen anschaulich auf, welche rechtlichen Möglichkeiten Sie haben und wie wir Ihnen auf dem Weg zu Ihrem Recht helfen können. Denn als Ihre Krankenkasse legen wir größten Wert darauf, dass Sie immer die optimale Unterstützung erhalten.

Sollten Sie also einmal das Gefühl haben, falsch behandelt worden zu sein: Wir stehen Ihnen mit unserer langjährigen Erfahrung und unserem fachkundigen Rat zur Seite – von Anfang an.

Persönlich und kostenfrei:

Hier erhalten Sie Unterstützung von unseren rechtskundigen Experten.

SBK-Behandlungsfehlertelefon

0800 072 572 590 90 (montags bis freitags von 8.00 bis 17.00 Uhr, gebührenfrei*)

* Innerhalb Deutschlands; aus dem Ausland erreichen Sie unser SBK-Kundentelefon unter +49 89 444 570 90 zu den dort geltenden Telefongebühren.



Wann liegt ein **Behandlungsfehler vor?**

Wenn Sie einen Arzt aufsuchen, schließen Sie einen Behandlungsvertrag mit ihm ab.

Für den Arzt entstehen dadurch zwei Pflichten:

- Die Pflicht zur fachkundigen Behandlung
- Die Pflicht zur ausreichenden Aufklärung

Kommt der Arzt diesen Pflichten nicht oder mangelhaft nach, kann ein Behandlungsfehler vorliegen.

Mit anderen Worten: Als Behandlungsfehler bezeichnet man ärztliche Maßnahmen, die nach dem Standard der medizinischen Wissenschaft die gebotene Sorgfalt vermissen lassen und darum unsachgemäß erscheinen. Darunter fallen auch notwendige Behandlungen, die nicht durchgeführt wurden, sowie unnötige Behandlungen. Entscheidend für die Beurteilung ist immer der aktuelle medizinische Stand zum Zeitpunkt der Behandlung. Oft entscheiden jedoch Nuancen darüber, ob es sich um einen Behandlungsfehler handelt oder nicht.

Man unterscheidet verschiedene Arten von Behandlungsfehlern:

- Fehlerhafte Behandlung und mangelhafte Versorgung
- Aufklärungs-, Diagnose- und Dokumentationsfehler

Die Pflichten Ihres Arztes – Ihre Rechte als Patient

Die Pflicht zur Behandlung

Bei einer Behandlung stehen Ihnen von Ihrem Arzt alle medizinischen Maßnahmen zu, mit denen man den bestmöglichen Heilungserfolg erreichen kann. Immer gemessen am aktuellen Stand der Medizin und nach bestem medizinischem Wissen und Gewissen.

Alle Behandlungen sollten so einfach, schnell, angemessen und schonend wie möglich durchgeführt werden. Das gilt auch für die Diagnose, Beratung und Aufklärung. Dennoch ein wichtiger Hinweis: Ihr Arzt muss Ihnen nicht den Behandlungserfolg garantieren. Jeder Patient ist und reagiert anders auf die verschiedenen therapeutischen Maßnahmen, und nicht alles ist vorhersehbar. Deshalb führt nicht jede ärztliche Behandlung immer zum gewünschten Ergebnis. Manchmal kommt es zusätzlich auch noch zu unvermeidbaren oder unvorhersehbaren Begleiterscheinungen, die den bisherigen Behandlungsansatz verändern und neue Herausforderungen darstellen.

Die Pflicht zur Aufklärung

Ihr Arzt unterliegt drei verschiedenen Aufklärungspflichten:

- Die **Diagnoseaufklärung** soll Ihnen den medizinischen Befund erläutern.
- Die **Verlaufsaufklärung** informiert über Art, Umfang und Durchführung der notwendigen Behandlung sowie über Alternativen.
- Die **Risikoaufklärung** stellt die möglichen Nebenwirkungen der einzelnen Behandlungsmethoden vor.

Die schriftliche Form der Aufklärung mit Merkblättern ist zwar vor allem bei Operationen im Krankenhaus üblich geworden – sie ersetzt aber nicht die Verpflichtung des Arztes, Sie zusätzlich in einem persönlichen Gespräch über mögliche Risiken und Komplikationen umfassend aufzuklären. Dies lässt er sich nach dem Gespräch in der Regel unterschreiben.

Und auch wenn Sie zum Beispiel bei einem ambulanten Arzt- oder Zahnarztbesuch keine Unterschrift leisten müssen, ist Ihr Arzt auf jeden Fall zur mündlichen Aufklärung verpflichtet.

Durch das Patientenrechtegesetz vom 20.02.2013 wurden in das Bürgerliche Gesetzbuch die Paragraphen 630a–630h eingefügt, die den Behandlungsvertrag als besonderen Dienstvertrag normieren. Insbesondere wurde auch die Einsichtnahme in die Patientenakte in § 630g verankert.

Gut zu wissen: die Rahmenbedingungen

Bevor ein Arzt wegen eines Behandlungsfehlers zur Verantwortung gezogen werden kann, müssen zunächst einige Rahmenbedingungen erfüllt sein.

1. Ein Behandlungsfehler muss festgestellt worden sein.

Aber: Ein nachgewiesener Behandlungsfehler allein reicht für einen Haftungsanspruch nicht aus. Der Arzt haftet nur, wenn er gegen die allgemein anerkannten Regeln, also den aktuellen medizinischen Standard, verstoßen hat und wenn der Fehler vermeidbar gewesen wäre.

2. Ein Schaden muss vorliegen.

Zu den Voraussetzungen für einen Haftungsanspruch zählt auch, dass dem Körper oder der Gesundheit geschadet wurde.

3. Der Behandlungsfehler muss direkte Ursache für den Schaden sein.

Einen Haftungsanspruch können Sie Ihrem Arzt gegenüber nur geltend machen, wenn der Schaden seinen ursächlichen Grund in der fehlerhaften Behandlung hat. Dieser Nachweis fällt oft besonders schwer, da meist auch die Möglichkeit besteht, dass der Schaden selbst bei einer ordnungsgemäßen Behandlung hätte entstehen können.

4. Die dreijährige Verjährungsfrist muss eingehalten werden.

Alle Behandlungsfehler verjähren nach drei Jahren ab Kenntnis – oder ab grob fahrlässiger Unkenntnis. Diese liegt vor, wenn zum Beispiel trotz eines sich aufdrängenden Verdachts auf einen Behandlungsfehler jahrelang nichts unternommen wird. Spätestens nach 30 Jahre verjähren die Ansprüche unabhängig von Kenntnis und Anspruchsentstehung.

5. Der Behandlungsfehler muss bewiesen werden.

Der Betroffene hat fast immer die Beweispflicht. Er muss den Behandlungsfehler – also das Verschulden des Arztes und den Zusammenhang zwischen Behandlung und Schaden – beweisen. Einzige Ausnahme: Bei groben Behandlungsfehlern muss der Arzt belegen, dass der Schaden nicht durch sein Handeln eingetreten ist. Ein solcher Fehler liegt vor, wenn ein Arzt deutlich gegen bewährte Behandlungsregeln und gesicherte medizinische Erkenntnisse verstoßen hat und der dabei entstandene Fehler so unverständlich erscheint, dass er unter keinen Umständen hätte passieren dürfen. Der Arzt ist verpflichtet, wesentliche Behandlungsschritte in einer Patientenakte zu dokumentieren.

Ihr gutes Recht: Einsicht in Ihre Behandlungsdokumentation

Jeder Patient hat einen Anspruch auf Einsicht in seine Behandlungsunterlagen und auf Anfertigung von Kopien (auf eigene Kosten). Dies ist auch gesetzlich normiert in § 630g BGB. Erben haben ebenfalls ein Recht auf Einsicht, sofern vermögensrechtliche Interessen geltend gemacht werden. Die nächsten Angehörigen können auch immaterielle Interessen geltend machen – es empfiehlt sich hierzu, der Anfrage Kopien des Testaments oder Erbscheins vorzulegen.



„Wir sparen Ihnen gern Aufwand und kümmern uns um die Einholung Ihrer medizinischen Behandlungsunterlagen – sprechen Sie uns einfach an.“

Kathrin Abele, Team Behandlungsfehlerservice

Melden Sie sich bei uns. Wir unterstützen Sie gerne!

Die SBK ist immer für Sie da – natürlich auch im Fall eines Behandlungsfehlers. Unser hauseigenes Expertenteam steht Ihnen dabei von Anfang an zur Seite. Sie vermuten einen Behandlungsfehler? Um Sie bestmöglich zu beraten, informieren Sie uns so früh wie möglich. So stellen wir sicher, dass Sie die optimalen Chancen haben, Ihre Ansprüche durchzusetzen.

Etwaige Ansprüche entstehen zum Beispiel wegen zusätzlicher Arzt- und Krankenhauskosten durch eine fehlerhafte Behandlung oder Aufklärung.

Für Sie inklusive – wie wir Sie unterstützen:

- **Ihre Optionen im Anspruchsfall.** Die auf Behandlungsfehler spezialisierten Experten der SBK stehen Ihnen von Anfang an beratend zur Seite. So können Sie sich informiert entscheiden, welcher Weg der richtige für Sie ist. Dabei begleiten wir Sie Schritt für Schritt.
- **Ihre Behandlungsunterlagen.** Wir wissen, wann welche Unterlagen benötigt werden und wie Sie diese erhalten. Auf Ihren Wunsch kümmern wir uns um die Einholung Ihrer medizinischen Behandlungsunterlagen, die Sie für die Vorbereitung rechtlicher Schritte brauchen. Mit diesem Service sparen Sie sich einen oft umfangreichen Schriftwechsel mit Ärzten und Krankenhäusern.
- **Ihre Chancenbeurteilung.** Gemeinsam mit einem Gutachter des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK) beurteilen wir Ihre Unterlagen und schätzen die zu erwartenden Erfolgsaussichten ein. Anders als bei einer privaten Prüfung ist dieser Service bei der SBK für Sie kostenfrei.
- **Ihr individuelles Fallgutachten.** Sollte sich der Verdacht auf einen Behandlungsfehler erhärten, beauftragen wir für Sie ein Gutachten beim MDK und senden es Ihnen zu – für Sie ebenfalls kostenfrei.
- **Ihre Möglichkeiten zur Rechtsbeihilfe.** Sparen Sie Zeit und nutzen Sie unsere Erfahrung: Wenn Sie es wünschen, finden wir für Sie die zuständige Haftpflichtversicherung heraus oder vermitteln Ihnen auf Arzthaftung spezialisierte Anwälte.
- **Ihre Prozessunterstützung.** Wir unterstützen Sie bei der Verfolgung von Schadensersatzansprüchen, wie im Sozialgesetzbuch vorgesehen. So profitieren Sie von der langjährigen Erfahrung, die die SBK in diesem Bereich sammeln konnte.

Medizinischer Dienst der Krankenversicherung (MDK)

Im Fall der Fälle beraten wir uns mit einem medizinischen Fachgutachter des MDK und geben bei Erfolgsaussicht ein medizinisches Gutachten des MDK in Auftrag. Dies stellt zwar keine rechtliche Bewertung des Falls dar – ist aber ein sehr gutes Argumentationsmittel bei Gerichtsprozessen.



„Wir sind montags bis freitags von 08:00 bis 17:00 Uhr telefonisch für Sie da. Gerne können Sie uns auch online unter **[sbk.org/behandlungsfehler](https://www.sbk.org/behandlungsfehler)** eine Nachricht hinterlassen und wir rufen Sie zurück.“

Maria Boysen, Team Behandlungsfehlerservice

Behandlungsfehler – ja oder nein?

Die folgenden vier realen Beispiele vom Oberlandesgericht (OLG) oder Bundesgerichtshof (BGH) geben Ihnen ein Gefühl dafür, in welchen Fällen ein Behandlungs- oder Aufklärungsfehler vorliegt – und in welchen nicht. Bei allen Fällen handelt es sich um Behandlungen mit ähnlichen Folgen, aber unterschiedlichen Umständen und entsprechend unterschiedlichen Bewertungen seitens der Gutachter.

Entscheidend sind immer die Begleitumstände jedes einzelnen Falles, selbst wenn der Sachverhalt vergleichbar scheint.



Ein Behandlungsfehler

Bei dem Kläger war nach Durchführung einer Operation ein Bauchtuch im Bauchraum verblieben. Der klagende Patient war aber in verschiedenen Kliniken am Bauchraum operiert worden, sodass er vor der schwierigen Aufgabe stand, zu beweisen, dass die von ihm beklagte Klinik verantwortlich für das Zurücklassen des Bauchtuches im Bauchraum war.

Das Urteil: Das Oberlandesgericht Hamm sah es nach den Ausführungen des gerichtlichen Sachverständigen als erwiesen an, dass das Bauchtuch nur bei einer Operation im Krankenhaus der Beklagten zurückgelassen worden sein konnte. Die übrigen Operationen kamen aufgrund der medizinischen Gegebenheiten dafür nicht in Frage. Das Fehlen vernünftiger Zweifel reichte dem Gericht zur Überzeugungsbildung aus.

Das Gericht sprach daraufhin dem Kläger ein **Schmerzensgeld in Höhe von 15.000 €** zu. OLG Hamm, Urteil vom 18.01.2013, Aktenzeichen (Az.) I 26 U 30/12



Kein Behandlungsfehler

Die Klägerin war in einer Klinik stationär aufgenommen worden. Die Gallenblase sollte laparoskopisch entfernt werden. Während der minimal-invasiv durchgeführten Operation wurden versehentlich der Hauptgallengang sowie die Anschlüsse beider Leberlappen mit entfernt. Subjektiv war sich die Operateurin sicher, dass sie den richtigen Gallengang durchtrennt habe. Die Komplikation wurde drei Tage später festgestellt und revidiert.

Das Urteil: Die Patientin ist der Auffassung, dass die Operation behandlungsfehlerhaft durchgeführt worden war. Vor Gericht wurde diese Frage verneint. Eine versehentliche Durchtrennung des Hauptgallenganges sei – so der Sachverständige im Verfahren – „eine seltene, aber nicht zu vermeidende Komplikation“.

Auch das Oberlandesgericht ist davon ausgegangen, dass den operierenden Ärzten **keine Behandlungsfehler** bei der Operation der Klägerin unterlaufen sind. Die Wahl und die Durchführung der laparoskopischen Operation erfolgte entsprechend den medizinischen Standards. Weder die Durchtrennung des Hauptgallenganges noch die mögliche Resektion des Hauptgallenganges würde einen Behandlungsfehler begründen. Dies stelle nämlich ein operationsimmanentes Risiko dar. OLG Hamm, Urteil vom 28.11.2008, Az. 26 U 28/08



+ Ein Aufklärungsfehler

Bei der Klägerin wurde wegen einer Belastungsharninkontinenz mittels einer neuen Behandlungsmethode operativ ein Netz eingebracht. Nach der OP litt die Frau vermehrt unter Schmerzen. Sie musste sich weiteren Operationen unterziehen, bei denen weite Teile des Netzgewebes wieder entfernt wurden. Danach verblieben anhaltende Schmerzempfindungen.

Das Urteil: Bei solchen medizinischen Neulandverfahren müssen Ärzte ihre Patienten vorher darauf hinweisen, dass die neue Methode möglicherweise unbekannte Risiken birgt, damit die Patienten zwischen dem herkömmlichen Verfahren und dem neuen Verfahren abwägen können.

Es wurde entschieden, dass ihre Aufklärung über die Neulandmethode unzureichend gewesen war, weil sie nicht in hinreichender Weise auf die noch nicht abschließend bekannten Risiken hingewiesen worden sei.

Der Klägerin wurde ein **Schmerzensgeld in Höhe von 35.000 €** zugesprochen. OLG Hamm, Urteil vom 23.01.2018, Az. 26 U 76/17

- Kein Aufklärungsfehler

Bei der Klägerin wurde mittels Spinalanästhesie eine Krampfadern-Operation durchgeführt. Nach dem Eingriff bildeten sich im Schädel der Klägerin subdurale Hygrome (Flüssigkeitsergüsse). Die Klägerin musste daraufhin am Kopf operiert werden. Die Parteien streiten im Wesentlichen darüber, ob die Klägerin im Rahmen der Aufklärung über die Risiken der Spinalanästhesie auf die Möglichkeit der Bildung eines Hygroms hätte hingewiesen werden müssen.

Das Urteil: Das Gericht schloss sich den Aussagen des Sachverständigen an, wonach diese Problematik eines Zusammenhangs zwischen Spinalanästhesie und subduralen Hygromen bzw. Hämatomen zum damaligen Zeitpunkt unter Anästhesisten nahezu unbekannt gewesen sei.

Ist dem behandelnden Arzt ein Risiko im Zeitpunkt der Behandlung noch nicht bekannt und muss es ihm auch nicht bekannt sein, weil es etwa nur in anderen Spezialgebieten der medizinischen Wissenschaft, aber nicht in seinem Fachgebiet diskutiert wird, **entfällt die Haftung des Arztes mangels schuldhafter Pflichtverletzung**. Bundesgerichtshof (BGH), Urteil vom 19.10.2010, Az. VI ZR 241/09

Das Verfahren: So behalten Sie ganz leicht den Überblick

Um Ihnen einen Überblick über den Ablauf bei Behandlungsfehlern und zugleich eine nützliche Handlungsanleitung an die Hand zu geben, haben wir hier die einzelnen Schritte schematisch dargestellt – vom ersten Verdacht bis zur eventuell nötigen Klage.

Sie vermuten einen Behandlungsfehler? Geben Sie dem behandelnden Arzt in einem Gespräch die Chance, seine Sichtweise des Falles darzulegen.

Wenn Ihr Verdacht dabei nicht ausgeräumt werden konnte:

Besprechen Sie den Sachverhalt und das weitere Vorgehen mit den Experten am SBK-Behandlungsfehlertelefon.

Sie erhalten von uns hilfreiche Vordrucke für die Schweigepflichtentbindungserklärung und ein Gedächtnisprotokoll.

Es ist sinnvoll, von allen Vorgängen möglichst genaue Aufzeichnungen zu machen und Zeugenaussagen festzuhalten. Schicken Sie die ausgefüllten Papiere an die SBK. So können wir für Sie alle erforderlichen Behandlungsunterlagen anfordern und eine erste medizinische Stellungnahme vom MDK einholen.

Wird der Verdacht eines Behandlungsfehlers vom MDK bestätigt, können Sie mit dem erstellten Gutachten beim behandelnden Arzt bzw. bei dessen Haftpflichtversicherung einen Schadensersatzanspruch geltend machen.

Auf Wunsch ermitteln wir für Sie die zuständige Versicherung.

Die Haftpflichtversicherung reguliert den Schaden.

Die Haftpflichtversicherung reguliert den Schaden nicht oder es kann kein außergerichtlicher Vergleich geschlossen werden.

Sie führen mit Zustimmung des behandelnden Arztes ein **kostenfreies Verfahren** bei der Schlichtungsstelle durch.

Sie **schalten die Schlichtungsstelle nicht ein** oder der behandelnde Arzt lehnt das Verfahren ab.

Liegt ein **positives Ergebnis** der Schlichtungsstelle vor, zeigt sich die Haftpflichtversicherung in der Regel regulierungsbereit.

Kommt die Schlichtungsstelle zu einem **negativen Ergebnis**, muss entschieden werden, ob eine Klage sinnvoll erscheint.

Wir beraten Sie gerne zum weiteren Vorgehen (z. B. Einschalten eines Anwalts, Klage).
Entscheidend sind:

- die Beweislage
- das Bestehen einer Rechtsschutzversicherung
- die Verjährungsfristen

Bei hinreichenden Erfolgsaussichten klagen Sie auf Schadensersatz und/oder Schmerzensgeld. Sie können sich selbstverständlich jederzeit an uns wenden. Wir dürfen zwar keine Verhandlungen oder Prozesse für Sie führen, können Ihnen aber in vielerlei Hinsicht weiterhelfen – zum Beispiel einen auf Arzthaftung spezialisierten Rechtsanwalt zu finden.



Eine Alternative zum Gerichtsverfahren: **die gütliche Einigung.**

Wer recht hat, bekommt vor Gericht nicht automatisch recht. Die Beweislage ist oft schwierig. Aber die Erfahrung hat gezeigt, dass mit den Haftpflichtversicherungen auch eine außergerichtliche Einigung möglich ist. So können Sie einen oft langwierigen Prozess und eine mögliche Niederlage vor Gericht vermeiden.

Schlichtungs- und Gutachterstellen

Bei den Ärztekammern der Länder sind Schlichtungs- und Gutachterstellen eingerichtet, die sich aus Ärzten und Juristen zusammensetzen. Das Verfahren ist freiwillig und findet nur statt, wenn Sie und Ihr Arzt einwilligen. Schlichtungsstellen bemühen sich um eine endgültige außergerichtliche Klärung des Falles. Es handelt sich aber nicht um eine Entscheidung, die für ein Gericht bindend wäre. Sie können also auch bei gegenteiliger Empfehlung der Schlichtungsstelle ein Gerichtsverfahren anstrengen. Bei den Gutachterstellen wird festgestellt, ob ein Behandlungsfehler vorliegt oder nicht. Das Verfahren vor den Schlichtungs- und Gutachterstellen ist für den Geschädigten kostenfrei.

Schadensersatzansprüche – Richtwerte für den Erfolgsfall

Ob Sie im Falle eines Behandlungsfehlers Ihre Ansprüche geltend machen können, hängt von vielen Faktoren ab. Grundsätzlich wird zwischen Schadensersatz und Schmerzensgeld unterschieden.

Schadensersatz

Der Schadensersatz deckt alle vermögensrechtlichen Schäden ab, zum Beispiel Umbaukosten für eine behindertengerechte Wohnung, Verdienstausschlag oder Zuzahlungsgebühren für die ärztliche Behandlung.

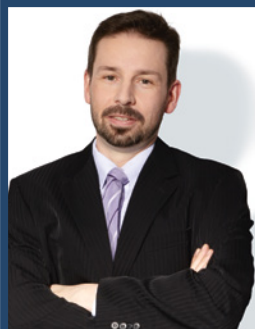
Schmerzensgeld

Das Schmerzensgeld hat eine sogenannte Ausgleichs- und Genugtuungsfunktion für Schäden, die über den materiellen Anspruch hinausgehen. Voraussetzung ist allerdings, dass Körper oder Gesundheit verletzt sind. Kein Schmerzensgeld gibt es bei Verletzungen, die die Gesundheit gering und nur vorübergehend beeinflusst haben. Die Höhe der zugesprochenen Schmerzensgeldsummen liegt bei jedem Fall individuell anders. Die folgenden Beispiele geben Ihnen einen guten Überblick über die Bandbreite der Schmerzensgelder in Deutschland.

Wie hoch ist das Schmerzensgeld ungefähr?

Verbrennung infolge falscher Handhabung medizinischer Geräte	1.000 – 3.000 €
Fremdkörper zurückgelassen	2.000 – 15.000 €
Sterilisation ohne Einwilligung	10.000 – 45.000 €
Knieversteifung	20.000 – 30.000 €
Funktionsverlust der Niere	10.000 – 50.000 €
Geburtsschaden	bis zu 750.000 €

Allerdings sollten Sie sich darüber im Klaren sein, dass der Weg zum Schmerzensgeld langwierig und zudem streng an bestimmte Voraussetzungen gebunden ist. Manche medizinischen Schadensfälle gehen über mehrere gerichtliche Instanzen.



„Im Verfahren haben Sie fast immer die Beweispflicht. Sie und Ihr Rechtsanwalt können sich während der gesamten Dauer an uns wenden – wir sind auf Ihrer Seite.“

Sergej Muravlev, Team Behandlungsfehlerservice

A close-up photograph of a person's hands. The right hand is holding a white and silver ballpoint pen. The left hand is holding a stack of white papers, with the top sheet slightly curled. The background is a blue fabric, possibly a shirt or jacket. A dark blue text box is overlaid on the bottom left of the image.

Wer trägt die Gerichtskosten?

Die Gerichtskosten orientieren sich an der Höhe des Streitwerts. Und je höher der Streitwert – die Höhe der eingeklagten Forderungen – ist, desto höher sind auch die Verfahrenskosten. Die Kosten trägt die unterliegende Partei. Eine Rechtsschutzversicherung gibt Ihnen Sicherheit für den Fall einer Niederlage. Wenn Sie keine Rechtsschutzversicherung haben, kann das Gericht Ihnen unter Umständen Prozesskostenhilfe zusagen.

Bei Forderungen bis einschließlich 5.000 € sind grundsätzlich die Amtsgerichte zuständig, bei höheren Summen die Landgerichte. Dort müssen Sie von einem Anwalt vertreten werden.

Mit einem guten Gefühl in die Zukunft

Ein Patentrezept zur Vermeidung von Behandlungsfehlern gibt es nicht. Unser Rat lautet:

Seien Sie ein aktiver und informierter Patient. Die Welt der Medizin gibt zwar jedem hin und wieder Rätsel auf, aber lassen Sie sich davon nicht abschrecken. Gibt es auf Ihrer Seite Unklarheiten, zum Beispiel weil Sie einen medizinischen Fachausdruck nicht verstehen? Fragen Sie nach! Erscheint Ihnen eine Therapiemethode zu radikal? Sprechen Sie Ihren Arzt darauf an, denn für Fragen zu Ihrer Gesundheit muss einfach Zeit sein.

Wichtig ist, dass Sie einen Arzt Ihres Vertrauens wählen. Der sich für Sie Zeit nimmt, Ihnen zuhört und Sie eingehend über seine Behandlungsweise informiert. Wo Sie garantiert immer in guten Händen sind: bei der SBK. Wir unterstützen im Fall von Behandlungsfehlern dabei, Ihre Ansprüche geltend zu machen – und helfen Ihnen dabei, die körperlichen und seelischen Folgen eines Behandlungsfehlers in den Griff zu bekommen.



Unser Versprechen an unsere Kunden

- Wir engagieren uns von Mensch zu Mensch und machen aus Leistungen individuelle Lösungen.
- Wir stehen auf Ihrer Seite und vertreten Ihre Interessen, um das Bestmögliche für Sie und Ihre Gesundheit herauszuholen.
- Wir bieten Ihnen individuelle Lösungen und Beratungsangebote, damit Sie jederzeit die richtige Entscheidung für sich treffen können.
- Wir bieten schnelle und kompetente Unterstützung, wenn es darauf ankommt.

Ihr persönlicher Kundenberater: ist für Sie da und setzt sich für Sie ein

- Er nimmt sich Zeit für Sie und hilft Ihnen mit vielen Beratungsservices bei allen Entscheidungen rund um Ihre Gesundheit.
- Er findet aus unserem umfassenden Portfolio die Leistungen, die am besten zu Ihnen passen.
- Er macht sich bei allen Fragen rund um Ihre Gesundheit und Ihren Krankenversicherungsschutz für Sie stark.

Die Persönliche Facharzt- und Kliniksuche

Mit uns finden Sie ganz einfach den richtigen Spezialisten – dank unserer exklusiven Datenbank, in der medizinische Qualifikationen, Behandlungsschwerpunkte sowie Patienten- und Kollegenbewertungen zu finden sind. Kontaktieren Sie bei Bedarf einfach Ihren persönlichen Kundenberater. Er freut sich auf Sie!

Der SBK-Terminservice – spart Ihnen Zeit und Nerven

Sie möchten sich bei der Vereinbarung eines Termins beim Facharzt oder Zahnarzt unterstützen lassen? Dann sind Sie beim SBK-Terminservice genau richtig. Spätestens nach drei Werktagen erhalten Sie eine Rückmeldung. Telefonisch, per SMS oder E-Mail: ganz wie Sie es wünschen.

Ihr Kontakt zum SBK-Terminservice: 0800 072 572 570 70* (Montag bis Samstag zwischen 08:00 und 20:00 Uhr, gebührenfrei*) oder online unter **sbk.org/terminservice**

Eine ärztliche Zweitmeinung bei Rückenoperation oder Krebsbehandlung?

Ihr Arzt hat Ihnen eine Rücken-OP oder Krebsbehandlung empfohlen? Bevor Sie sich entscheiden, hilft es oft, sich eine Zweitmeinung einzuholen – kostenfrei und schnell. Das gibt Ihnen mehr Sicherheit bei Ihrer Entscheidung für oder gegen eine Behandlung. Die Spezialisten unseres Partners erstellen für Sie auf Grundlage Ihrer medizinischen Unterlagen eine individuelle Zweitmeinung. Natürlich streng vertraulich und mit maximalem Datenschutz. Fragen Sie Ihren persönlichen Kundenberater.

SBK-Gesundheitstelefon – rund um die Uhr schnelle Antworten

Ihr direkter Draht zu Fachärzten und medizinisch geschulten Mitarbeitern als wertvolle Ergänzung zur ärztlichen Diagnose – zum Beispiel wenn es um alternative Behandlungsmöglichkeiten geht – unter **0800 072 572 570 00** (gebührenfrei*).

* Innerhalb Deutschlands; aus dem Ausland erreichen Sie unser SBK-Kundentelefon unter +49 89 444 570 90 zu den dort geltenden Telefongebühren.

SBK
Siemens-Betriebskrankenkasse

80227 München

SBK-Behandlungsfehlertelefon

0800 072 572 590 90

(montags bis freitags von 8.00 bis 17.00 Uhr, gebührenfrei*)

sbk.org

* Innerhalb Deutschlands; aus dem Ausland erreichen Sie unser SBK-Kundentelefon unter +49 89 444 570 90 zu den dort geltenden Telefongebühren.