

Der unzufriedene Patient

Autorin: Dr. jur. Gwendolyn Gemke

Es gibt ihn in jeder Praxis, den anspruchsvollen, fordernden Patienten, der sich weder von den Praxismitarbeitern noch vom behandelnden Arzt steuern lässt. Ärger über lange Wartezeiten, das Gefühl, seitens des Arztes nicht genügend Aufmerksamkeit für das eigene Problem erhalten zu haben, Angst oder Unsicherheit bei Therapie und Heilungsverlauf nach chirurgischen Eingriffen oder aber der Schock über eine unerwartet hohe Rechnung – die Auslöser, an denen sich die Unzufriedenheit eines Patienten entzünden kann, sind vielfältig.



© lasseesignen

Häufig kann der behandelnde Arzt die Vehemenz, die hinter derartigen Patientenbeschwerden besteht, nicht nachvollziehen und steht dem etwas hilflos gegenüber. Die Reaktion auf Behandlerseite reicht von Beschwichtigungsversuchen bis zum vollständigen Ignorieren der Patientenbeschwerde. Es ist gar nicht einfach, hier den richtigen Weg zu finden. Doch eines ist klar: Weder das Ignorieren von Patientenbeschwerden noch das ausführliche Eingehen auf jeden noch so querulantisches Patienten führt zum Ziel. Denn das Ziel für den Behandler muss sein, den von der Patientenbeschwerde ins Rollen gebrachten Stein mit möglichst wenig Aufwand und zügig zu stoppen, und zwar möglichst, bevor konkrete, wenn auch vielleicht haltlose Schadensersatzansprüche geltend gemacht werden. Genauso ungut ist es, wenn seitens des Patienten mangels

konkreter Schadenspositionen Verfahren über angebliche berufsrechtliche Verfehlungen bei der zuständigen Landesvertretung, der Kassenärztlichen Vereinigung oder bei gesetzlichen oder privaten Krankenkassen losgetreten werden. Wie also verhält man sich richtig gegenüber dem unzufriedenen Patienten?

Die erste goldene Regel lautet: Nehmen Sie den unzufriedenen Patienten und sein Problem ernst und blocken Sie die Beschwerde nicht von vornherein ab! Der Patient sollte Gelegenheit erhalten, seine Beschwerde zu äußern, idealerweise in einem persönlichen Gespräch. Dies bedeutet nicht, dass Sie als Behandler jede Beschwerde als berechtigt anerkennen müssen. Häufig lässt sich im Gespräch das verlorene Vertrauen wiederherstellen. Im Weiteren gilt es zu differenzieren.

Behandlungsfehlervorwurf

Wird seitens des Patienten der Vorwurf eines Behandlungsfehlers erhoben, sollte die entsprechende Beschwerde möglichst konkret aufgenommen werden. Lassen Sie den Patienten sich nochmals vorstellen, erheben Sie einen aktuellen Ist-Befund oder sorgen Sie zumindest dafür, dass er sich in die Hände eines objektiven Nachbehandlers begibt, der entsprechende Befunde sicherstellen kann. Auch ist es hilfreich, die eigenen Befunde gegebenenfalls durch einen Zeugen, z. B. den Partner in der Praxis, bestätigen zu lassen.

Ist der Patient nicht bereit, erneut in der Praxis zu erscheinen, sondern fordert eine schriftliche Stellungnahme, ist Zurückhaltung geboten. Der Patient hat keinen Anspruch auf eine schriftliche Stellungnahme, und eine solche sollte ohne Rücksprache mit dem Haftpflichtversicherer oder einem eigenen Rechtsanwalt möglichst unterbleiben. Während bei der ärztlichen Dokumentation von Behandlungsvorgängen der Grundsatz gilt „Wer schreibt, der bleibt“, heißt es bei juristischen Auseinandersetzungen, vorschnelle Stellungnahmen zu vermeiden, die sich ggf. später als schädlich herausstellen und nicht mehr beseitigt werden können. Wird ein Behandler mit dem Vorwurf eines Fehlers konfrontiert, fehlt – verständlicherweise – häufig die notwendige persönliche Distanz. Aus demselben Grunde ist es meistens gar nicht schlecht, wenn ein wirklich unzufriedener Patient einen Rechtsanwalt einschaltet. Häufig lassen sich Streitigkeiten im Zusammenhang mit einem Behandlungsfehler unter anwaltlicher Begleitung besser in den Griff bekommen, auch wenn ein böses Anwaltschreiben zumindest als extrem unangenehm empfunden wird.

Rechte und Pflichten

Sobald ein Patient einen Behandlungsfehler geltend macht, ist die Haftpflichtversicherung über den Vorgang zu informieren. Häufig übernehmen Haftpflichtversicherungen die außergerichtliche Schadensregulierung aus Kostengründen in eigener Regie. In diesem Fall muss der Behandler entscheiden, ob sein eigenes Interesse dem des Haftpflichtversicherers entspricht, den Schadensfall möglichst zügig und mit möglichst geringen Kosten zu regulieren, oder ob gegenläufige Interessen, zum Beispiel das berufliche Selbstverständnis oder aber offene Vergütungsansprüche, es angeraten scheinen lassen, auf eigene Kosten einen Rechtsanwalt beizuziehen.

Auch wenn der Patient also keinen Anspruch auf eine schriftliche Stellungnahme seitens des Arztes hat, hat er Anspruch auf Einsicht in die Behandlungsdokumentation. Dieses Recht kann der Patient regelmäßig nur beim Arzt und in den Praxisräumen ausüben; der Einfachheit halber wird in der Praxis jedoch in der

Regel eine Kopie der Behandlungsdokumentation gefertigt, die dem Patienten gegen Kostenerstattung zur Verfügung gestellt wird. Üblich sind hierbei 50 Cent pro kopierter Seite. Bislang ging die Rechtslehre davon aus, dass der Arzt Art und Weise der Einsichtsgewährung, insbesondere hinsichtlich des Zeitpunkts und der Umstände, festlegen kann und ihm insoweit eine Frist von ein bis zwei Wochen zugestanden wird. Nach einer neueren Entscheidung wird dies anders gesehen, so soll der Patient das Recht haben, unverzüglich in die Patientenakte Einsicht zu nehmen, wenn er zu Praxisöffnungszeiten von diesem Recht Gebrauch machen will. Begründet wird dies damit, dass nur so eine Manipulation der Patientenakte vermieden werden könne. Es bleibt abzuwarten, was die Rechtsprechung aus dieser Entwicklung macht. Bis auf Weiteres kann davon ausgegangen werden, dass das Einsichtsgesuch innerhalb von ein bis zwei Wochen zu erfüllen ist.

Versicherungssache

Im nächsten Schritt geht es um die Schadensregulierung. Der Haftpflichtversicherer wird in der Regel Auskunft des betroffenen Arztes und dessen Stellungnahme zum Behandlungsvorgang einholen, und ab da geht das Verfahren seinen Gang.

Im Zusammenhang mit der Geltendmachung von Behandlungsfehlern ist stets zu prüfen, ob das Verfahren, wenn es im Verhandlungswege nicht bereinigt werden kann, geeignet ist für eine Begutachtung bei einer der von den Landesärztekammern eingerichteten Schlichtungsstellen für Arzthaftpflichtfragen. Gerade bei querulantisches Patienten, die gleichzeitig maximalen Ärger machen möchten, jedoch die Konsequenz und die Kosten einer gerichtlichen Klage fürchten und daher dem Arzt mit der Presse, mit Anzeigen bei der Landesärztekammer, der Kassenärztlichen Vereinigung oder sogar mit strafrechtlicher Anzeige drohen, kann dies ein probates Mittel sein, um das Verfahren zu kanalisieren. Doch dies lässt sich nur von Fall zu Fall entscheiden.

Kostenfrage

Der Vorwurf von Behandlungsfehlern macht nur einen geringen Teil der Unzufriedenheit von Patienten aus. Mindestens ebenso häufig gibt es Streit um die Rechnungsstellung. Selbstverständlich hat die Abrechnung ärztlicher Leistungen nach der Gebührenordnung für Ärzte zu erfolgen, doch bestehen im Hinblick darauf, dass es sich hierbei um ein veraltetes Regelwerk handelt, das den Entwicklungen in der Medizin nicht angepasst wurde, erhebliches Streitpotenzial und weite Auslegungsspielräume. Wen wundert es, dass dies seitens privater Krankenversicherungen gerne genutzt wird, um die Erstattungsfähigkeit bestimmter Leistungen, die seitens des behandelnden



Arztes abgerechnet wurden, infrage zu stellen und den Schwarzen Peter dem Arzt zuzuschieben, dies verbunden mit dem Vorwurf, hier sei falsch abgerechnet worden oder die Leistung sei medizinisch nicht notwendig gewesen.

Der Streit um die Abrechnung von Analogziffern für in der GOÄ nicht enthaltene Behandlungsleistungen ist häufig lästig. Liegt eine Empfehlung zur Abrechnung durch die Bundesärztekammer vor, ist dies schon einmal eine gute Grundlage. Häufig wird der Arzt jedoch darauf gestellt sein, den Ansatz einer Leistungsziffer selbst zu begründen. Entscheidend ist, dass nach § 6 Abs. 2 GOÄ selbstständige Leistungen, die in das Gebührenverzeichnis nicht aufgenommen sind, entsprechend einer nach Art, Kosten und Zeitaufwand gleichwertigen Leistung des Gebührenverzeichnisses zu berechnen sind.

Der Rückgriff auf Präzedenzentscheidungen scheidet in der Regel aus, da es zu diesem Themenfeld sehr wenig Rechtsprechung gibt. Selbst für typische und immer wieder auftretende Abrechnungsfragen gibt es kaum gerichtliche Entscheidungen, auf die sich der Behandler stützen kann. Neben den bekannten Kommentaren zur Gebührenordnung für Ärzte bieten internetbasierte Kommentare, die teilweise für einzelne Fachgruppen aufgestellt werden, eine probate Auslegungshilfe. Konkret können Sie als Arzt Ihrem Patienten anbieten, ihn bei der Durchsetzung seiner Erstattungsansprüche gegenüber der privaten Krankenversicherung zu unterstützen. Die Erfahrung zeigt jedoch, dass privat versicherte Patienten Erstattungsklage gegen die eigene Krankenversicherung scheuen, dies aus Sorge, bei zukünftigen Krankheitsfällen schlechter behandelt zu werden.



© Monkey Business Images

In der Regel bleibt daher dem Arzt nur die Entscheidung, ob er eine Einigung mit dem Patienten erzielt oder, wenn dies nicht gelingt, seinen eigenen Vergütungsanspruch klageweise gegenüber dem Patienten geltend macht. Bei sich wiederholenden Abrechnungsfragen kann dies sinnvoll sein, um Klärung der Abrechenbarkeit bestimmter Leistungen herbeizuführen.

Eine Alternative bieten auch hier die Landesärztekammern, die auf Anfrage des Arztes Gebührengutachten erstellen. Allerdings ist man auch hier vor Überraschungen nicht gefeit. So kann es sein, dass verschiedene Landesärztekammern unterschiedliche Auffassungen vertreten, und es kann auch nicht ausgeschlossen werden, dass Rivalitäten zwischen unterschiedlichen Fachgruppen oder Neidgefühle die wünschenswerte positive Stellungnahme be-

einträchtigen. Auch hier ist daher Fingerspitzengefühl gefragt.

Informationspflicht

Am Rande noch ein Hinweis: Da in der Ästhetischen Medizin ein Erstattungsanspruch des Patienten gegenüber privaten Krankenversicherungen nicht besteht, treffen den Arzt verschärfte Informationspflichten bezüglich der Behandlungskosten. So geben die Berufsordnung sowie das Patientenrechtegesetz vor, dass der Patient im Vorfeld der Behandlung über die zu erwartenden Kosten in Schriftform darüber aufgeklärt werden muss, dass die Kosten nicht von einer Krankenversicherung übernommen werden. Dies mag befremdlich scheinen, stellt dies im Bereich der Ästhetischen Medizin doch eine Selbstverständlichkeit dar und sollte dem Patienten bekannt sein. Dennoch sieht das Gesetz eine entsprechende Verpflichtung zur schriftlichen Kostenerklärung vor, die als formale Voraussetzung für die Abrechnung ästhetischer Leistungen eingehalten werden sollte – nur so kann dem Einwand, hiermit nicht gerechnet zu haben, erfolgreich begegnet werden.

Überlegt handeln

Sucht der Patient sich eine andere Spielwiese, um seine Unzufriedenheit zu äußern, gilt Ähnliches wie beim Behandlungsfehler: Nehmen Sie die Patientenbeschwerde ernst, doch lassen Sie sich nicht zu emotionalen schriftlichen Stellungnahmen bewegen. Querulantische Patienten versuchen immer wieder, den Arzt unter Druck zu setzen, indem sie mit Presse oder Anzeige bei der Ärztekammer drohen. Auch hier gilt es, einen kühlen Kopf zu bewahren und nicht vorschnell zu reagieren, sondern sich eine Stellungnahme sorgfältig zu überlegen. Nicht selten ist es gar nicht der Vorwurf des Patienten, der ein berufsrechtliches Verfahren auslöst, sondern Begleitumstände, die seitens des Patienten oder des Arztes nur am Rande vorgetragen werden und die die Standesvertretung für nicht berufsrechtskonform hält. Mit etwas Geschick lassen sich solche Kollateralschäden vermeiden.

Zusammenfassend lässt sich festhalten: Im Umgang mit unzufriedenen Patienten sollte stets zunächst das persönliche Gespräch gesucht werden. Schriftliche Stellungnahmen oder aber ein regelrechtes Pingpongspiel von Vorwürfen und Rechtfertigungen sind nur selten geeignet, die Unzufriedenheit auszuräumen und eine Klärung herbeizuführen. Lässt sich ein Streit nicht austräumen, sollte versucht werden, das Verfahren zu kanalisieren, wobei Ärztekammern eine wertvolle Hilfestellung geben können, aber auch ein gerichtliches Verfahren kein Beinbruch sein muss. _

Kontakt

face



Dr. jur.

Gwendolyn Gemke

Sozietät Hartmannsgruber,
Gemke, Argyrakis & Partner
Rechtsanwälte
August-Exter-Straße 4
81245 München
Tel.: 089 829956-0
Fax: 089 829956-26
info@med-recht.de
www.med-recht.de

Infos zur Autorin

