

Konsumenteninfo



Patientenrecht



Oberösterreich

Vorwort

Patienten haben Rechte. Nur nehmen sie diese viel zu selten wahr.

Oft ist ein Patient auf ärztliche Hilfestellung angewiesen und durch Krankheit geschwächt; ärztliche Aussagen und Tätigkeiten sind für Laien schwer nachzuvollziehen. Aber: wer über seine grundlegenden Rechte und Pflichten als Patient Bescheid weiß, wird im Ernstfall nicht mehr die Rolle eines passiven Patienten einnehmen. Unsere Broschüre unterstützt Sie dabei, als Patient selbstbestimmter aufzutreten.

Ärzte und Pflegepersonal erbringen unter oft schwierigen Arbeitsbedingungen enorme Leistungen. Dennoch sollten Sie sich nicht scheuen, Wünsche zu äußern und nötigenfalls Ihre Ansprüche auch durchzusetzen. So ist z. B. wichtig zu wissen, dass ein Arzt mit eigener Praxis Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes ist – und damit ein Vertragspartner des Patienten.

Diese Broschüre dient der ersten Orientierung in diesem umfangreichen Rechtsgebiet und möchte Antworten und Fragen in typischen Situationen geben; sie kann eine Beratung im Einzelfall jedoch nicht ersetzen.

Inhaltsverzeichnis

Welche Rechte hat der Patient?	3
Recht auf Aufklärung	5
Recht auf freie Arztwahl	7
Der Patient im Krankenhaus	8
Auf welche Behandlung hat der Patient Anspruch?	9
Behandlungskosten	9
Ärztliche Schweigepflicht	10
Recht auf Einsicht in die Krankengeschichte	11
Behandlungsfehler	11
Beratungsfehler	12
Wie kommen Sie zu Ihrem Recht?	13
Beratungseinrichtung	14
Patientenentschädigung	15

Welche Rechte hat der Patient ?

Recht auf sorgfältige Heilbehandlung

Sobald Sie der Sprechstundenhilfe Ihren Krankenschein übergeben haben, in einem Krankenhaus zur stationären Pflege aufgenommen worden sind oder der Arzt einfach die Behandlung beginnt, haben Sie einen sogenannten „Behandlungsvertrag“ abgeschlossen. Der Arzt übernimmt damit persönlich (oder arbeitsteilig mit anderen Berufskollegen) die Verpflichtung, die Vorgeschichte der Erkrankung zu erforschen, die notwendigen diagnostischen Untersuchungen durchzuführen, eine an den neuesten Erkenntnissen der Medizin ausgerichtete Behandlungsform zu wählen und diese dann sorgfältig durchzuführen, kurz gesagt, Sie gemäß dem Ärztegesetz gewissenhaft und nach dem Stand der medizinischen Wissenschaft zu behandeln.

Die Abläufe im Körper und seine Reaktion auf eine Behandlung (medikamentös oder operativ) sind schwer vorhersehbar und von wenigen Fällen abgesehen nur schwer beherrschbar. Diese **Risikofaktoren** führen dazu, dass der tatsächliche Ausgang einer Behandlung oder eines Eingriffes niemals mit Bestimmtheit vorausgesagt werden kann. Daher wird in der Rechtssprechung der Standpunkt vertreten, dass der Arzt vertraglich keine Erfolgsgarantie (Beseitigung des gesundheitlichen Problems) übernehmen kann.

Selbst bei kosmetischen Operationen, wo ein Erfolgsversprechen (etwa Korrektur der Nase, Entfernung störender

Fettpolster) meist die Voraussetzung für die Einwilligung des Patienten zum Eingriff darstellt, hat der Patient in der Praxis nur einen Anspruch auf eine sorgfältige, dem letzten Stand der Medizin entsprechende Behandlung.

Ausnahme: Wird seitens des Arztes etwa eine Zahnprothese angefertigt oder es werden verschiedene Labortests durchgeführt, so handelt es sich dabei um einen Werkvertrag. In diesen Fällen ist der Erfolg mehr von den fachlichen Qualifikationen des Arztes und den verwendeten Materialien abhängig als von der physischen und psychischen Anlage des Patienten. Sitzt also die Schuheinlage oder Zahnprothese nicht einwandfrei, kann der Patient ein mangelfreies Werkstück verlangen!

Einwilligung des Patienten

Die ärztliche Heilbehandlung zielt darauf ab, krankhafte Abläufe im Körper eines Patienten günstig zu beeinflussen. In der Regel geschieht dies durch eine medikamentöse Behandlung oder einen operativen Eingriff. Dadurch wird meist in die körperliche Integrität des Patienten eingegriffen und die Behandlung stellt grundsätzlich eine Körperverletzung des Patienten dar. Daher ist die Behandlung bzw. die Operation nur gerechtfertigt, wenn der Patient diesem Eingriff **zustimmt**.

Hat es der Arzt verabsäumt, die Einwilligung des Patienten vor Behandlungsbeginn einzuholen, haftet er, wenn trotz sachgemäßer Durchführung Komplikationen auftreten. Wird dieser eigenmächtige Eingriff auch nicht kunstgerecht ausgeführt, begeht der Arzt das Delikt der Körperverletzung.

In Ausnahmesituationen (Gefahr für das Leben des Patienten) darf der Arzt jedoch von einer „mutmaßlichen Einwilligung“ ausgehen.

Recht auf Aufklärung

Damit der Patient die Tragweite seiner Einwilligung erkennt, muss ihn der Arzt über den Gesundheitszustand informieren und die Chancen sowie Gefahren der Behandlung gründlich vor Augen führen. Eine Heilbehandlung ohne Zustimmung des Patienten ist rechtswidrig, auch wenn sie noch so erfolgreich durchgeführt worden ist.

Worüber muss der Patient aufgeklärt werden?

Die **Diagnose**: Wahrheitsgetreue Mitteilung über die Ergebnisse der Untersuchung.

Die **Therapie**: Beschreibung der Art der Behandlung und der Durchführung in groben Zügen in einer für den medizinischen Laien verständlichen Form. Aufzeigen und Begründung von Behandlungsalternativen.

Die **Risiken**: Der Arzt muss auf die Risiken bzw. möglichen Nebenwirkungen einer Behandlung hinweisen. Bewertung der Erfolgsaussichten und Hinweis auf das Risiko, dass die Therapie nicht greift und der Gesundheitszustand unverändert bleibt.

Die **Kosten**: Wenn die Kosten nicht durch die gesetzliche Krankenversicherung abgedeckt werden, hat der Arzt den Patienten darüber zu informieren.

Verhaltensregeln: Der Arzt muss auch vor bestimmten Verhaltensweisen warnen, die geeignet sind, den therapeu-

tischen Erfolg zu gefährden, z. B. vor dem vorzeitigen Abbruch einer Behandlung oder der Missachtung von Verhaltenshinweisen (z. B. Hinweis auf richtigen Gebrauch von Medikamenten). Bei der Entlassung aus dem Krankenhaus ist dem Patienten ein Arztbrief auszuhändigen, der – soweit erforderlich – auch Empfehlungen zur Nachbetreuung enthalten muss.

Je leichter die Krankheit, aber je schwerwiegender die Behandlungsfolgen bzw. unsicherer der Erfolg, umso eingehender muss der Patient informiert werden.

Je dringlicher jedoch die Behandlung in akuten Fällen, umso knapper kann die Aufklärung gehalten sein.

Je häufiger unerwünschte Folgen auftreten oder je gefährlicher sie selbst bei seltenem Auftreten sind, umso ausführlicher muss der Patient darüber unterrichtet werden.

Routinemäßige, nach dem Stand der Wissenschaft risikolose Behandlungen erfordern kaum Aufklärung. Auf die typischen Risiken einer Behandlung, mögen sie auch noch so selten sein, ist auf alle Fälle hinzuweisen.

Besonders vor Operationen verteilen Ärzte gerne Merkblätter mit Hinweisen auf mögliche Komplikationen. Diese ersetzen keinesfalls ein persönliches und ausführliches Gespräch mit dem behandelnden Arzt.

In einigen Fällen stellt der Arzt nach Beginn einer Operation fest, dass zu dem vereinbarten Eingriff noch weitere oder andere chirurgische Eingriffe notwendig sind (**Operationsausdehnung**). Ist dieser – weitere – Eingriff erforderlich, um die Gefahr einer schweren Schädigung der Ge-

sundheit zu bannen, darf der Arzt von einer mutmaßlichen Zustimmung des Patienten ausgehen. Ist dies nicht der Fall, muss die Operation abgebrochen werden und die Zustimmung neuerlich eingeholt werden.

Recht auf freie Arztwahl

Grundsätzlich steht es Patienten frei, einen Vertragsarzt des Versicherungsträgers, ein versicherungseigenes Ambulatorium oder einen Wahlarzt, der kein Vertragsverhältnis zu einem Versicherungsträger eingegangen ist, aufzusuchen. Je nach Wahl fallen unterschiedliche Kosten und Honorare an.

Wenn Patienten mit den Leistungen des Vertragsarztes nicht mehr zufrieden sind, kann am Ende jedes Quartals (während des Quartals nur in begründeten Fällen mit Zustimmung der Krankenkasse) ohne Angabe von Gründen ein **Arztwechsel** vorgenommen werden. Für ein und denselben Behandlungsfall dürfen nicht gleichzeitig mehrere Vertragsärzte verschiedener Fachsparten in Anspruch genommen werden.

Bei einem **Notfall** ist ein Arzt auch ohne Vertrag verpflichtet, fachlichen Beistand zur Rettung eines Menschen aus einer lebensbedrohenden Gefahr zu leisten.

Bei plötzlich akut auftretenden Erkrankungen kann vom Patienten an Wochenenden, Feiertagen und Wochentagsnächten der Ärztenotdienst in Anspruch genommen werden.

Der Patient im Krankenhaus

Ist der behandelnde Arzt Dienstnehmer eines Krankenhauses, ist er als Erfüllungsgehilfe des Krankenhauses tätig. Der Anstaltsträger (etwa Bund, Land, Gemeinde, Versicherungen...) haftet folglich für die schuldhaft begangenen Fehlleistungen seines Personals.

Der Arzt kann sich auch von seinem Kollegen vertreten lassen. Es haftet dann dieser und nicht der ständig behandelnde Arzt (etwa: Urlaubsvertretung).

Wegen der Arbeitsteilung, die auch in der Medizin Einzug gehalten hat, können bestimmte Maßnahmen, die eigentlich Ärzten vorbehalten sind, dem medizinischen Hilfspersonal übertragen werden.

Bedient sich der Arzt sonstiger Personen, dürfen diese nur nach seiner genauen Anordnung und unter seiner ständigen Aufsicht handeln. Im Schadensfall haftet der Arzt.

Zu den unabtretbaren Pflichten des beauftragten Arztes zählen jedenfalls die Festsetzung und Leitung des Therapieablaufes und die Vornahme regelmäßiger Kontrollen am Patienten zur Ermittlung der Behandlungsfortschritte. Entzieht sich der Arzt auch der Erfüllung dieser Aufgaben, so verletzt er den Behandlungsvertrag.

Hat der Arzt die eigenhändige Durchführung der Operation zugesichert, kann er diese Pflicht nur eingeschränkt durch Delegation der Arbeit an ärztliche Kollegen lockern.

Auf welche Behandlungsmethoden hat der Patient Anspruch?

Ein Arzt hat eine Behandlung entsprechend dem sogenannten „**Stand der Wissenschaft**“ durchzuführen. Der Arzt darf auch medizinisches Neuland betreten, muss den Patienten aber darüber aufklären. Nur so handelt er juristisch korrekt. Bei Verwendung von unkonventionellen Methoden haftet der Arzt im Schadensfall für die unzulässige Anwendung einer nicht anerkannten Praxis.

Immer häufiger suchen Patienten Hilfe abseits der offiziellen Schulmedizin. Die Praxis zeigt, dass Sozialversicherungsträger in diesen Fällen nur selten die Kosten übernehmen.

Der Patient hat Anspruch auf Bezahlung der Heilmittel durch die Krankenkassen, wenn diese im Heilmittelverzeichnis (wird vom Hauptverband der Versicherungsträger herausgegeben) verzeichnet sind.

Behandlungskosten

Grundsätzlich hat der Patient einen Anspruch auf Kostenübernahme seitens der Sozialversicherung. Für privat durchgeführte Behandlungen kann der Arzt den Preis frei mit dem Patienten vereinbaren. Um Streitigkeiten hinsichtlich der Honorarforderung zu vermeiden, sollte der Patient vor jeder Privatbehandlung unbedingt über den Preis sprechen.

Vor dem Beginn einer aufwändigen Behandlung (z. B. Zahnbehandlung) und um unliebsame Überraschungen zu

vermeiden, ist es ratsam, sich einen **Heilkostenplan** erstellen zu lassen. An diese Honorarsätze ist der behandelnde Arzt dann, wie bei einem Kostenvoranschlag, gebunden. Weist der Arzt den Patienten nicht darauf hin, dass der Kostenvoranschlag zu bezahlen ist, muss der Patient eine eventuelle Forderung nicht begleichen.

Wenn Patienten eine vom Arzt dringend ans Herz gelegte und mit guten Erfolgsaussichten bereits begonnene Behandlung aus höchstpersönlichen Gründen verweigern, kann die Krankenkasse die Krankengeldzahlung nach vorheriger Androhung einstellen.

In Einzelfällen übernimmt der Krankenversicherungsträger die Kosten für alternative Heilmethoden. Erkundigen Sie sich vor Behandlungsbeginn bei Ihrer Krankenversicherung.

Ärztliche Schweigepflicht

Der Patient muss sicher sein, seinem Arzt rückhaltlos vertrauen zu können und dass das Anvertraute niemand anderem zu Ohren kommt.

Der ärztlichen Schweigepflicht **unterliegt:**

- ob der Patient überhaupt krank ist,
- ob der Patient ärztliche Hilfe in Anspruch genommen hat
- der Name, persönliche, wirtschaftliche oder sonstige Verhältnisse des Patienten und
- die Untersuchungsergebnisse.

Nicht einmal den engsten Verwandten dürfen diese Daten mitgeteilt werden. Patienten können auch verlangen, dass niemand vom Krankenhausaufenthalt informiert wird. Auf

die Bekanntgabe der Diagnose haben Dritte keinen Rechtsanspruch.

Aufgrund des ausdrücklichen Wunsches des Patienten oder aufgrund gesetzlicher Ermächtigung kann der Arzt von der Verschwiegenheitspflicht entbunden werden. Beim Abschluss eines Krankenversicherungsvertrages erteilt der Patient seiner Versicherung regelmäßig die Erlaubnis, vom Arzt Auskünfte über seinen Gesundheitszustand einzuholen.

Krankenanstalten sind verpflichtet, Abschriften der Krankengeschichten generell an Sozialversicherungsträger und einweisende Ärzte sowie im öffentlichen Interesse an Gerichte und Verwaltungsbehörden weiterzugeben.

Recht auf Einsicht in die Krankengeschichte

Ärzte sowie Krankenhäuser sind verpflichtet, dem Patienten auf Wunsch die medizinischen Aufzeichnungen, Röntgenaufnahmen, Elektrokardiogramme und sonstige Befunde vorzulegen und die Anfertigung von Kopien gegen Kostenersatz zu gestatten.

Behandlungsfehler

Die Gerichte bezeichnen einen Behandlungsfehler allgemein als unbegründetes Abweichen von den gemeinhin anerkannten Regeln der medizinischen Wissenschaft. Ein rechtswidriger Behandlungsfehler ist dann gegeben, wenn:

- ein Schaden auf Seiten des Patienten eingetreten ist **und**
- ein ursächlicher Zusammenhang zwischen Behandlungsfehler und Schaden vorliegt **und**
- ein Verschulden des Arztes vorliegt (mangelnde Sorgfalt).

Behandlungsfehler können etwa vorliegen:

- **schon vor der Behandlung im Unterlassen eines Hausbesuches oder**
- **in der verabsäumten Einlieferung in ein Krankenhaus**
- **bei falschen Schlüssen aus der Befunderhebung oder der Diagnose**
- **bei einer falschen oder falsch durchgeführten Therapie**
- **bei einer mangelhaften oder falschen Ausführung einer Operation**
- **bei der falschen Dosierung von Medikamenten**
- **bei unzureichender Überwachung eines stationär aufgenommenen Patienten.**

Beratungsfehler

Einen Behandlungsfehler begeht auch ein Arzt, der über die Therapie mangelhaft aufklärt (**Beratungsfehler**). Nur mit ausreichender Information kann der Patient den Sinn und Zweck einer Behandlung richtig einschätzen und sich auch dementsprechend verhalten. Die Belehrung durch den Arzt ist daher ein wesentlicher Teil der Heilbehandlung.

In der modernen Medizin werden immer mehr hochspezialisierte technische Behandlungsgeräte eingesetzt. Der Arzt, der ein technisches Gerät benützt, muss sich über die Funktionsweise genauestens informieren und muss vor Inbetriebnahme dessen Funktionstüchtigkeit überprüfen. Er hat **Bedienungsfehler** zu verantworten und muss auch

die Wartung der Geräte sicherstellen. Er darf sich nicht ausschließlich auf die Anzeigen von Apparaturen verlassen und diesen blind vertrauen.

Wie kommen Sie zu Ihrem Recht?

Schadenersatz

Dieser umfasst

- Heilungskosten, das ist der zweckmäßige Aufwand, der dazu dient, die Gesundheit des Patienten wiederherzustellen oder zu verbessern (etwa: Folgeoperationen...),
- den vorübergehenden oder ständigen Mehrbedarf (beispielsweise Kosten für Pflegepersonal...),
- Verdienstentgang,
- die Versorgung Hinterbliebener,
- die Kosten der Rechtsverfolgung und
- Schmerzensgeld.

Durch die Zahlung von Schmerzensgeld soll der erlittene körperliche und seelische Schmerz abgegolten werden. Zur Bewertung werden Art, Dauer und Stärke sowie die Schwere des Gesundheitsschadens herangezogen.

Patienten haben drei Jahre (ab Kenntnis von Schaden und Schädiger) Zeit, den Schadenersatzanspruch geltend zu machen.

Gewährleistung

Patienten haben bei einer unsachgemäß erbrachten Leistung (etwa: Brücke, Zahnkronen) Gewährleistungsansprüche. Das bedeutet, der Patient kann grundsätzlich Verbesserung (etwa kostenlose Reparatur) oder Austausch (kostenlose Neuanfertigung) der reklamierten Sache verlangen. Gewährleistungsansprüche sind innerhalb von zwei Jahren ab Übernahme der Sache geltend zu machen.

Beratungseinrichtung

Wird vom Patienten ein Behandlungsfehler bei der Behandlung vermutet, so kann er sich an eine Schiedsstelle wenden, einen Zivilprozess führen bzw. sich in einem Strafverfahren als Privatbeteiligter anschließen.

Vorteil des Schiedsverfahrens für den Patienten ist, dass in einem raschen und unbürokratischen Verfahren versucht wird, außergerichtlich eine Lösung zwischen Patient, dem Arzt, Krankenhaus bzw. Versicherung zu erzielen.

AK-Mitglieder (sowie deren Angehörige) werden durch die Konsumenteninformation der AK OÖ beraten und vor der Schiedsstelle vertreten.

Konsumenteninformation der Arbeiterkammer OÖ
Weingartshofstraße 2
4020 Linz
Tel.-Nr.: 050/69062
e-mail: konsumenteninfo@ak-ooe.at
www.ak-konsumenten.info

Patienten können sich auch durch einen Rechtsanwalt oder den Patientenanwalt vertreten lassen.

Patientenanwaltschaft
Amt der Oö. Landesregierung
Harrachstraße 16a
4020 Linz
Tel.-Nr.: 0732/7720-4215

Oberösterreichische Rechtsanwaltskammer Linz
Museumstraße 25
4020 Linz
Tel.-Nr.: 0732/771730
e-mail: office@ooerak.or.at

Das Verfahren vor der Schiedsstelle kann nur einmal und nur mit einem der oben angeführten Vertreter durchgeführt werden.

Sind Patienten mit der Entscheidung der Schiedsstelle nicht einverstanden, steht ihnen jedenfalls der ordentliche Gerichtsweg (Straf- und/oder Zivilprozess) zur Verfügung.

Damit der Patient Ersatz bekommt, ist es notwendig, dass er in dem Verfahren vor der Schiedsstelle bzw. in einem Prozess

→ **den (eingetretenen) Schaden und**

→ **seine rechtswidrige Zufügung durch den Arzt (infolge eines Behandlungsfehlers) nachweist bzw. dem Gericht glaubhaft macht.**

Der Arzt hat den Gegenbeweis anzutreten bzw. muss belegen, dass ihn kein Verschulden am Schadenseintritt trifft. Einem Schlichtungsverfahren muss der Arzt gesondert zustimmen.

Patientenentschädigung

Für besonders berücksichtigungswürdige Fälle sind in allen Bundesländern Patientenentschädigungsfonds eingerichtet worden.

Nähere Informationen dazu:

Konsumenteninformation der
Arbeiterkammer Oberösterreich

Weingartshofstraße 2
4020 Linz

Tel.-Nr.: 050/69062

e-mail: konsumenteninfo@ak-ooe.at

www.ak-konsumenten.info

Stichwortverzeichnis

Ärztenotdienst	7
Arztwahl	7
Arztwechsel	7
Aufklärung	5
Bedienungsfehler	12
Behandlungsfehler	11
Beratungsfehler	12
Diagnose	5
Einwilligung	4
Erfolgsgarantie	3
Gerichtsweg	15
Gewährleistung	13
Hausbesuch	12
Heilkostenplan	10
Kosmetische Operation	3
Kosten	5
Kostenübernahme	9
Mutmaßliche Einwilligung	5
Notfall	7
Operationsausdehnung	6
Risiken	5
Risikofaktoren	3
Schadenersatz	13
Schiedsverfahren	14
Schmerzensgeld	13
Schweigepflicht	10
Stand der Wissenschaft	9
Strafverfahren	14
Therapie	5
Verhaltensregeln	5
Werkvertrag	4
Zivilprozess	14

AK-Konsumenteninformation

Wir beraten Sie gerne!

Rufen Sie uns an

050 6906 2 zum Ortstarif aus ganz Oberösterreich

oder schicken Sie uns eine E-Mail:

konsumenteninfo@ak-ooe.at

Informationen finden Sie auch auf unserer Homepage:

www.ak-konsumenten.info



Oberösterreich

Medieninhaber und Herausgeber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für OÖ,
Volksgartenstraße 40, 4020 Linz. Druck: Fidelis Druck GmbH Linz

Text: Mag. Daniela Zimmer, Mag. Eva Jaksch, Mag. Gernot Fieber

Stand: August 2004