

Gutachten vom Fließband?

Die Service-Stelle der AOK Rheinland zieht erste Bilanz ihrer Arbeit

von Jürgen Brenn

Seit rund einem Jahr nimmt sich die AOK Rheinland an zentraler Stelle der Anliegen von Versicherten an, die das Gefühl haben, eine ärztliche Behandlung sei fehlerhaft verlaufen. Die AOK Rheinland hat dazu die „Service-Stelle für Betroffene“ ins Leben gerufen. Das vierköpfige Service-Team hat inzwischen rund 1.400 Fälle betreut. „In rund 500 Fällen mit zum Teil schweren Behandlungsfehlern konnten den Versicherten bereits geholfen werden“, berichtete das AOK Magazin „Gesundheit und Gesellschaft“ kürzlich.

Beratung

Die Service-Stelle entstand aus einer Projektgruppe, die sich seit 1997 darüber Gedanken machte, wie Betroffenen besser geholfen werden könne, ihre Interessen gegenüber Medizinern und Versicherern durchzusetzen, sagte Heinrich Schlüter, der Leiter der Rechtsabteilung der AOK Rheinland und des Service-Teams. In der Beratungsstelle arbeiten neben Schlüter zwei Sozialversicherungsfachangestellte und ein Sozialarbeiter mit.

Das Team gibt anhand von Gesprächen mit den Betroffenen und den beigebrachten Unterlagen eine medizinische und – falls nötig – eine rechtliche Einschätzung ab. „In 60 Prozent der Fälle wird der Medizinische Dienst der Krankenkassen um ein Erstgutachten gebeten“, erklärt Schlüter. Damit der Medizinische Dienst der Krankenkassen (MDK) die Fälle zügig bearbeiten

kann, werden von der Service-Stelle die nötigen Unterlagen zusammengetragen. Am Ende eines jeden Falles steht eine Stellungnahme der Service-Stelle, ob ein Behandlungsfehler vorgelegen habe.

Falls dies festgestellt wird, empfehlen die AOK-Berater, sich entweder direkt an die Versicherung zu wenden oder die Gutachterkommission für ärztliche Behandlungsfehler bei der Ärztekammer einzuschalten. „Bei einer Reihe von Fällen, die von Patienten an uns herangetragen werden, hat zuvor eine Beratung durch das Service-Team der AOK Rheinland stattgefunden“, bestätigt Ulrich Smentkowski, Leiter der Geschäftsstelle der Gutachterkommission für ärztliche Behandlungsfehler bei der Ärztekammer Nordrhein.

Service-Stelle mit Pilotcharakter

Die AOK Rheinland ist die erste gesetzliche Krankenkasse, die eine Anlaufstelle für Betroffene aufgebaut hat. Sie übernahm damit zumindest für die AOKen eine Pilotfunktion. Das Projekt soll bundesweit ausgeweitet werden, sagte Schlüter. Die Kassen stützen sich bei der Beratung ihrer Versicherten bei vermuteten ärztlichen Behandlungsfehlern auf § 66 SGB V. Nach dieser Bestimmung können die Krankenkassen die Versicherten bei der „Verfolgung von Schadenersatzansprüchen, die bei der Inanspruchnahme von Versicherungsleistungen aus Behandlungsfehlern entstanden sind“, unterstützen.

Die meisten Krankenkassen lassen vom MDK Gutachten erstellen, wenn der Verdacht auf einen Behandlungsfehler besteht, so der Ärztliche Direktor des MDK Nordrhein, Dr. Wolfgang Müller-Held: 1998 hat der MDK für die AOK Rheinland insgesamt 407 Gutachten erstellt und dabei in 74 Fällen klar einen Behandlungsfehler festgestellt. Müller-Held sieht in der Service-Stelle der AOK Rheinland den Vorteil, daß die Unterlagen von der AOK Rheinland bereits aufgearbeitet sind. Von einer „Überschüttung“ des MDK mit gutachtlichen Anfragen durch die Kassen will Müller-Held nicht sprechen. Dies sei zu pauschal, auch wenn es bei manchen MDKs „örtliche Ärgernisse“ gebe.

Kanalisation

Auch die Service-Stelle sieht ihre Aufgabe darin, die Spreu vom Weizen zu trennen. Oft werde bereits im ersten Gespräch mit den Betroffenen klar, daß die Beschwerde des Versicherten unbegründet sei, so Schlüter: „Wir unterstützen die Versicherten und es kommt uns nicht darauf an, die Haftungszahlen nach oben zu treiben.“ Es sei nicht so, daß die AOK die Patienten dazu ermuntere, eine Beschwerde zu führen. Allerdings, so erklärt Schlüter, geht die AOK Rheinland Fällen von sich aus nach, wenn aus Unfallfragebögen oder Krankenberichten nicht nachvollziehbare Behandlungen hervorgehen.

Die Arbeit der Service-Stelle ist ähnlich zeitaufwendig wie die der ehrenamtlich arbeitenden Gutachterkommission bei der Ärztekammer Nordrhein. Die durchschnittliche Laufzeit eines Verfahrens bei der Service-Stelle ist mit einem Jahr ähnlich lang. Die Zahl der durch den MDK für die AOK Rheinland festgestellten Behandlungsfehler liegt jedoch mit rund 18 Prozent für 1998 weit unter dem Niveau der Gutachterkommission, die für den gleichen Zeitraum rund 35 Prozent feststellte (siehe auch *Tätigkeitsbericht der Gutachterkommission im Rheinischen Ärzteblatt 12/99, Seite 22ff*).