

Patientenratgeber - Komplikation oder Fehler: Was ist zu tun?

Auch bei sorgfältigstem Handeln kann es vorkommen, dass eine zahnärztliche Behandlung nicht den gewünschten Verlauf nimmt oder Unzufriedenheit mit dem Ergebnis der Behandlung entsteht. Die Frage nach der Ursache der eingetretenen Situation steht im Raum. Handelt es sich um die Verwirklichung einer bedauerlichen, nicht vorhersehbaren Komplikation? Oder sind die vorhandenen Beschwerden Folge eines Behandlungsfehlers?

Von einem Behandlungsfehler wird in der Regel dann zu sprechen sein, wenn zum Zeitpunkt der Behandlung der allgemein anerkannte fachliche Standard nicht eingehalten wurde.

Unabhängig ob Verwirklichung einer Komplikation oder Behandlungsfehler können folgende Wege zum Umgang mit der eingetretenen Situation aufgezeigt werden:

Suchen Sie das Gespräch, den Kontakt mit Ihrem Zahnarzt / Ihrer Zahnärztin.

Zur Vorbereitung kann es sinnvoll sein, sich folgende Fragen zu stellen und einen persönlichen Fragenkatalog für das Gespräch zu notieren. Fragen könnten z.B. sein:

- Was veranlasst mich zum Verdacht einer fehlerhaften Behandlung?
- Womit konkret bin ich unzufrieden?
- Was ist die Ursache für die eingetretenen Beschwerden?
- Waren die Beschwerden vorhersehbar und vermeidbar?
- Wie begründet der Zahnarzt/die Zahnärztin die Therapie und den Behandlungsverlauf?
- Was ist zu tun, um die Beschwerden zu beseitigen?

Wirken Sie mit am Behandlungserfolg. Lassen Sie erforderliche Nachbehandlungen zu.

Fertigen Sie ein Gedächtnisprotokoll an.

Gerade bei umfangreichen und zeitaufwendigen Behandlungen kann es schwer fallen, die zeitlichen und fachlichen Zusammenhänge über einen längeren Zeitraum im Blick zu behalten. Wahrnehmungen können verschwimmen. Deshalb kann es sinnvoll sein, eigene Notizen zu fertigen.

- Behandlungsablauf in zeitlicher Reihenfolge (Behandlungstermine)
- Welche Beschwerden traten wann auf?
- Welche Absprachen wurden wann getroffen?

Möglichkeiten der außergerichtlichen Einigung

Ist eine Klärung der vorhandenen Unzufriedenheit im persönlichen Gespräch mit dem Behandelnden nicht möglich, erhalten Sie weitere Hilfe z.B.:

- durch die Patientenberatung der sächsischen Zahnärzte,
- im Vermittlungsverfahren bei der Landes Zahnärztekammer Sachsen,
- durch das vertragliche Gutachterwesen der gesetzlichen Krankenkassen,
- im Rahmen der Anwendung des § 66 SGB V, wonach gesetzliche Krankenkassen ihre Mitglieder bei der Verfolgung von vermuteten Behandlungsfehlern, die bei der Inanspruchnahme von Versicherungsleistungen aus Behandlungsfehlern entstanden sind, unterstützen sollen.