



# JOURNAL DER PATIENTENSTELLEN

*Gemeinsame Ausgabe der Patientenstellen  
Aargau/Solothurn, Basel, Graubünden, Ostschweiz,  
Zentralschweiz und Zürich*

## Editorial

*Von Mario Fasshauer, Patientenstelle Zürich*

---

### Liebe Leserin, lieber Leser

Ich freue mich, dass Sie mit dieser Broschüre der Patientenstellen eine Sonderausgabe lesen, an der alle Patientenstellen der Deutschschweiz mitgewirkt haben. Mit dieser Sonderausgabe möchten wir Ihnen zeigen, dass wir Themen, Erfahrungen und Werte teilen und zusammen bearbeiten. Dabei ist es uns wichtig, dass wir regionale als auch nationale Interessen bündeln. Dies, um Ihnen eine professionelle Anlaufstelle hinsichtlich Patientenrechten bieten zu können.

Wir möchten Ihnen mit den gewählten Themen einen Einblick in die Arbeit und die Aufgaben der einzelnen Patientenstellen geben, die sich in der ganzen Schweiz für die Rechte von Patientinnen und Patienten einsetzen.

Weiterhin beleuchten wir das Thema der Patientenverfügung. Aus Luzern und dem Aargau stellen wir Ihnen interessante Fälle vor. Einen für Patientinnen und Patienten kompromittierenden Bundesgerichtsentscheid können Sie auf Seite 4 nachlesen.

Im Namen aller Patientenstellen wünschen wir Ihnen nun viel Freude bei der Lektüre unseres gemeinsamen Journals.

*Herzlichst, Ihr Mario Fasshauer  
Geschäftsleiter Patientenstelle Zürich*

IN DIESER AUSGABE

---

**FINANZIELLE  
«NEBENWIRKUNG»  
VON COVID?**

---

**FEHLENDE ÄRZTLICHE  
DOKUMENTATION**

---

**ENTSCHÄDIGUNGEN DER  
INVALIDEN-  
VERSICHERUNG**

---





## Radiologe übersah Schambeinfraktur

von Cornelia Okle und Wendy Moser,  
Patientenstelle Aargau/Solothurn

Herr S., 78 Jahre alt, verletzte sich bei einem Stolpersturz. Mit der Ambulanz wurde er ins Spital gefahren. Er hatte starke Schmerzen in der rechten Schulter und in der Hüfte. Im Röntgen wurde keine Fraktur festgestellt. Herr S. wurde bereits nach einem Tag aus dem Spital entlassen. Aufgrund der Schmerzen konnte er kaum gehen und musste mit dem Rollstuhl bis zum Taxi transportiert werden. Zu Hause erduldet er anhaltende Schmerzen. Er war bettlägerig. Seine Frau betreute und pflegte ihn während mehreren Wochen rund um die Uhr. Die Belastung führte bei ihr zu Magenbeschwerden. Frau S. und ihr Mann mussten schliesslich beide stationär im Spital behandelt werden. Nun stellte sich heraus, dass der Radiologe die Schambeinfraktur auf dem Röntgenbild nach dem Sturz übersehen hatte. Frau S. meldete sich beim Spital und erhielt eine finanzielle Entschädigung. Sie war aber mit der Höhe der Entschädigung nicht einverstanden. Frau S. suchte deshalb Unterstützung bei der Patientenstelle. Die Beraterin wendete sich nach dem Aktenstudium an die Haftpflichtversicherung des Spitals und beantragte, die Entschädigung zu erhöhen.

"Herr S. wurde bereits nach einem Tag aus dem Spital entlassen. Aufgrund der Schmerzen konnte er kaum gehen und musste mit dem Rollstuhl bis zum Taxi transportiert werden."

Ein Jahr musste Herr S. mit starken Schmerzen leben, Frau S. wendete viel Zeit und Geduld für die Pflege auf und wurde selbst krank. Für die geleistete Entschädigung war das Ehepaar dankbar, sie deckte jedoch nicht den grossen pflegerischen Aufwand und das Leiden.

Die Haftpflichtversicherung antwortete, dass sie eine Entschädigung für die Schulterverletzung ausschliesse. Es liege kein Verschulden des Spitals vor. Die Magnetresonanztomografie (MRI) der Schulter zeige Veränderungen der Muskulatur mit Verfettung, die auf einen jahrelangen Abbau hinwiesen.

Die Haftpflichtversicherung war bereit, für die übersehene Schambeinfraktur und das Unge- mach, das dadurch entstanden sei, eine weitere finanzielle Entschädigung zu bezahlen. Das Ehe- paar ist sehr dankbar für diesen Entscheid und die Intervention der Patientenstelle.





## Finanzielle «Nebenwirkung» von Covid?

von Barbara Callisaya,  
Patientenstelle Zentralschweiz

Im März 2022 setzte sich Herr L. aus Langenthal mit uns in Verbindung.

Er erzählte uns, dass er von seiner Krankenkasse eine Abrechnung für zehn Covid-Tests à CHF 36.- erhalten habe. Der Gesamtbetrag von CHF 360.- wurde von der Krankenkasse bezahlt, wird jedoch vom Bund rückvergütet, für unseren Herrn L. sind somit eigentlich keine Kosten entstanden. Trotzdem meldete er sich bei uns, denn: Er liess nie einen Covid-Test durchführen, war auch nie in der Gegend (in Lausanne), wo sich das Labor befindet, zudem kennt er den Arzt nicht, welcher als Leistungserbringer notiert war.

Wir sind hellhörig geworden und haben uns der Sache angenommen.

Die von uns angeforderte Abrechnung zeigte effektiv zehn Einzelrechnungen einer Abrechnungsstelle in Biel, die Patientenangaben waren vollständig mit den Daten unseres Klienten hinterlegt und zehn Mal wurde derselbe Arzt aus Lausanne als Leistungserbringer aufgeführt.

Wir baten diesen Arzt um eine Stellungnahme. Nach mehreren Wochen erhielten wir die Nachricht eines Anwaltes, welcher sich um diese Angelegenheiten kümmere. Er liess die Sachlage überprüfen: Scheinbar laufen alle Tests über sog. 20-stellige Veka-Nummern. Es wurde festgestellt, dass es mehrere Personen mit identischer Veka-Nummer gab und somit weitere Fälle von Falschrechnungen existierten. Also sei der Fehler «aus einer unvollständigen resp. fehlerhaften Datenanlieferung» entstanden. Es wurde uns am 1.6.2022 zugesichert, dass der Betrag annulliert bzw. zeitnah retourniert werde. Am 22.6.2022 sowie am 8.7.2022 informierten wir den Anwalt, dass keine Rückzahlung erfolgt sei. Anfang September haben wir die Mitteilung erhalten, dass der Betrag in den nächsten Tagen definitiv überwiesen werde, dies fand bis Mitte Oktober nicht statt.

Gleichzeitig haben wir uns mit dem Konsumentenschutz in Verbindung gesetzt sowie mit der Krankenkasse. Beide Stellen haben uns bestätigt, dass sie mehrere entsprechende Fälle in Bearbeitung hätten.

Solche Situationen lassen aufhorchen und animieren zu Vermutungen. Jedenfalls sollen sie auffordern, kritisch zu sein und bei Unklarheiten oder Ungereimtheiten genau hinzuschauen und gegebenenfalls Überprüfungen anzuordnen.



## Fehlende ärztliche Dokumentation - Patientinnen und Patienten werden kompromittiert

von Mario Fasshauer,  
Patientenstelle Zürich

Die Rechtsbeziehung zwischen Patientinnen bzw. Patienten und der ärztlichen Fachperson ist ein Auftrag. Gemäss Obligationenrecht haftet die ärztliche Fachperson für eine getreue und sorgfältige Ausführung des ihr übertragenen Geschäfts. Die Verletzung ihrer Sorgfaltspflicht - gemeinhin "Kunst- oder Behandlungsfehler" genannt - stellt eine Nicht- oder Schlechterfüllung ihrer Auftragspflicht dar. Dabei dient vor allem die medizinische Dokumentationspflicht der Beweissicherung. Davon ausgeschlossen sind jedoch Kontrolluntersuchungen, wenn sie medizinisch üblich sind und kein Befund vorliegt.

Mit anderen Worten: Wenn die ärztliche Fachperson etwas nicht dokumentiert hat, bedeutet das nicht, dass eine Untersuchung **nicht** durchgeführt wurde. Das ist beweisrechtlich eine sehr ungünstige Tatsache für Patientinnen und Patienten, insbesondere dann, wenn ein Nachweis über eine potenzielle Sorgfaltspflichtverletzung benötigt wird.

In solchen Fällen kann die ärztliche Fachperson so argumentieren, dass die Kontrolluntersuchung infolge eines unauffälligen Resultats (kein Befund) nicht dokumentiert wurde. Ganz offensichtlich unterscheidet das Bundesgericht hierbei zwischen einer Dokumentation als Nebenpflicht und einer medizinisch begründeten Dokumentation. Diese Praxis ist aus Sicht der Patientinnen und Patienten inakzeptabel. In der Regel gilt: Was nicht dokumentiert ist, wurde auch nicht durchgeführt. Die Patientenstellen setzen sich aktiv für eine Stärkung der Patientenrechte ein.

Quelle:

Urteil Bundesgericht 4A\_137/2015





## 4.01 Leistungen der IV



# Entschädigungen der IV/AHV bei anhaltender Krankheit oder Beeinträchtigung

von Bettina Hoch,  
Patientenstelle Graubünden

Sind Sie wegen gesundheitlicher Beeinträchtigung dauernd auf Hilfe Dritter, Überwachung Dritter oder lebenspraktische Begleitung angewiesen? Dann lohnt es sich zu prüfen, ob die Bedingungen für den Anspruch auf eine Hilflosenentschädigung durch die IV/AHV (Invalidenversicherung/Alters- und Hinterbliebenenversicherung) erfüllt sind. Weitere Leistungen, wie der Assistenzbeitrag oder Intensivpflegezuschlag, werden auf die Hilflosigkeit bezogen. Hier können sich in komplexen Situationen der Beeinträchtigung grosse Beträge summieren, welche Ihnen zur Entlastung oder Entschädigung dienen.

Die intensive Herausforderung und die Belastung für Betroffene und Angehörige können unter anderem ein Grund sein, weshalb Sie die Leistungen nicht kannten oder eingefordert haben. Berechtigterweise fehlt Ihnen vielleicht die Kraft oder Zeit und die Komplexität der Abklärung und Einforderung der Entschädigungen überfordert das Angehörigensystem.

Nicht zu unterschätzen ist auch, dass die Abklärungsstellen sehr kritische und defizitorientierte Fragen stellen.

Dies kann teilweise sehr verletzend und respektlos Ihrer Situation gegenüber wirken. Optimal ist es, wenn Sie sich immer begleiten lassen.

Vielleicht möchten Sie jetzt sofort handeln. Gehen Sie das aber vorsichtig an und informieren Sie sich detailliert oder lassen Sie sich fachkundig beraten. Falsche Angaben, falsch interpretierte oder falsch verstandene Fragen oder Unwissenheit können verheerende Auswirkungen auf Ihren Leistungsanspruch haben. Im ungünstigsten Fall erhalten Sie lebenslange Kürzungen.

Ihre Angaben müssen zwingend der Wahrheit und der Realität entsprechen.

Fühlen Sie sich angesprochen und berechtigt für Entschädigungen durch die IV/AHV, dann melden Sie sich bei Ihrer Patientenstelle und vereinbaren Sie einen Termin, um die Sachlage genau zu prüfen. Wir begleiten und unterstützen Sie gerne in sozialversicherungsrechtlichen Angelegenheiten.



## Patientenverfügung & Vorsorgevollmacht

von Aurélie Tritt,  
Patientenstelle Ostschweiz

Den Gedanken an eine Patientenverfügung vermeiden die meisten Menschen instinktiv. Trotzdem ist eine Auseinandersetzung damit wichtig, da so medizinische Situationen geklärt sind, in welchen man nicht mehr selbst entscheiden kann.

Bei der Patientenverfügung handelt es sich um eine vorsorgliche Formulierung des eigenen Willens. Gibt es keine Verfügung, müssen Angehörige über die Behandlung entscheiden. In diesem Fall ist es ein Entscheid über den mutmasslichen Willen des Patienten oder der Patientin.

Hat man eine Patientenverfügung aufgesetzt, so ist diese rechtlich bindend, ausser – der Inhalt der Verfügung verstosse gegen das Gesetz oder es bestünden begründete Zweifel, dass die Verfügung dem Willen des Patienten bzw. der Patientin entspricht.

Jede urteilsfähige Person kann eine Patientenverfügung verfassen; auch Jugendliche. Aufgrund dessen, dass es sich um ein höchstpersönliches Recht handelt, ist es ausgeschlossen, für jemand anderen eine solche Verfügung zu verfassen.

Es werden verschiedene Vordrucke für Verfügungen angeboten.

Beispielsweise kann man online eine Vorlage der FMH, oder auch ein gedrucktes Exemplar der Patientenstellen auf Bestellung direkt von uns zusammen mit einem Merkblatt erhalten. Selbstverständlich können Sie auch eine Patientenverfügung frei formulieren.

**Wichtig ist:** Bei bestehender Krankheit sollten Sie nicht eine vorgedruckte Verfügung verfassen, sondern mit Ihrem Arzt oder Ihrer Ärztin eine spezifische auf Ihre Krankheit angepasste Verfügung erstellen. Darin können Sie auf mögliche oder gar zu erwartende Ereignisse Bezug nehmen.

Eine Patientenverfügung ist unbeschränkt gültig. Damit der Inhalt der Verfügung aber stets dem aktuellen Wunsch entspricht, sollte diese alle zwei Jahre mit Datum und Unterschrift erneut bestätigt werden. Änderungen, Widerruf oder Vernichtung der Verfügung sind jederzeit möglich, solange der Verfasser oder die Verfasserin urteilsfähig ist und aus freiem Willen handelt.

Ärzte, Ärztinnen, Sanitäterinnen und Sanitäter müssen jede lebensrettende medizinische Hilfe leisten. Sobald der Patientenwille bekannt ist, muss die Verfügung umgesetzt werden. Darum ist es wichtig, einen Hinweis auf die Verfügung bei sich zu tragen, z.B. als Karte im Portemonnaie. Eine entsprechende Hinweis-karte und weitere Informationen können Sie auch gerne über Ihre Patientenstelle beziehen.



## Das amm Café Med für alle Generationen - bereits in sieben Städten

von Isabelle Viva,  
Patientenstelle Basel  
Text: Annina Hess-Cabalzar

Ein- oder zweimal im Monat findet je nach Standort in einem Restaurant oder Café das amm Café Med statt. Acht bis zehn Fachpersonen sind anwesend und unterstützen im persönlichen Gespräch bei der medizinischen Entscheidungsfindung. Auf der Website der Akademie Menschenmedizin ([www.menschenmedizin.ch](http://www.menschenmedizin.ch)) sind die jeweils anwesenden Fachpersonen aufgeführt. Immer sind die verschiedensten medizinischen Fachrichtungen vertreten, um breit abgestützt alle Fragen kompetent besprechen zu können. Das persönliche Gespräch findet ohne jeden Zeitdruck statt. Es dauert also so lange, bis das Anliegen geklärt ist.

### Worum kann es gehen?

Oft möchten die Ratsuchenden empfohlene Behandlungen mit einer unabhängigen Fachperson besprechen. Leuchtet der Vorschlag ein? Welches ist der Nutzen oder das Risiko des Vorgehens? Kann auch abgewartet werden? Gibt es andere Behandlungsmöglichkeiten?

Das «amm Café Med» ist ein unentgeltliches Angebot der Akademie Menschenmedizin (amm) für Patientinnen und Patienten, Angehörige und Interessierte. Ärztinnen und Ärzte, Psychologinnen und Psychologen sowie Pflegefachpersonen unterstützen und helfen bei medizinischen Entscheidungen im persönlichen Gespräch vor Ort.

Der persönliche Umgang mit Gesundsein und Kranksein, der Umgang mit Grenzen kann diskutiert werden, um eine passende Entscheidung bezüglich des medizinischen Vorgehens fällen zu können. Auch das Bestätigen einer vorgeschlagenen Behandlung kann Verunsicherungen beseitigen und eine Erleichterung sein. Im amm Café Med wird Unterstützung angeboten, die definitive Entscheidung aber fällen allein die Ratsuchenden.

### Wer sind die Fachpersonen?

Beteiligt sind ausschliesslich sehr erfahrene Fachpersonen verschiedener Disziplinen. Interessenkonflikte sind ausgeschlossen. Die Fachpersonen sind mehrheitlich nicht mehr berufstätig, aber dank kontinuierlicher Weiterbildung in ihrem Fach weiterhin kompetent. Sie freuen sich, sich zu engagieren und der Bevölkerung ein unterstützendes Angebot machen zu können. Alle engagieren sich unentgeltlich.



## Weshalb wurde das amm Café Med initiiert?

Die Akademie Menschenmedizin ist ein politisch, finanziell und konfessionell unabhängiger gemeinnütziger Verein. Seit 2009 engagieren sich die Mitglieder für menschenorientierte medizinische Behandlung und Begleitung gemäss dem Modell «Menschenmedizin» und für ein faires, bezahlbares Gesundheitswesen. Daneben war ein Angebot zur direkten, persönlichen Unterstützung wichtig. Viele Menschen sind verunsichert, wenn es um Diagnosen und Behandlungen geht.

Recherchen im Internet lassen einen zurück mit Unmengen an Informationen, die nicht gewichtet und zum Teil irreführend sind. Da kann das persönliche Gespräch mit einer Fachperson klärend und entlastend sein.

Die moderne Medizin kann unglaublich viel. Dafür sind alle dankbar. Die Herausforderung ist herauszufinden, ob alles, was machbar ist, für die einzelne Person auch sinnvoll und richtig ist.

## Das amm Café Med an verschiedenen Standorten:

- In Zürich seit 06/2017
- In Luzern seit 10/2018
- In Winterthur seit 10/2019
- In Basel seit 01/2020
- In Bern seit 09/2020
- In St. Gallen seit 09/2021
- In Chur seit 05/2022

## Weitere Informationen über alle amm Café Med:

[www.menschenmedizin.ch](http://www.menschenmedizin.ch)

B-ECONOMY

DIEPOST

P.P.  
CH-8042  
Zürich

# Mitwirkende Patientenstellen

### Patientenstelle Zürich

Hofwiesenstrasse 3  
8042 Zürich  
Tel. 044 361 92 56  
[info@patientenstelle.ch](mailto:info@patientenstelle.ch)

### Patientenstelle Ostschweiz

Bahnhofstrasse 56  
8500 Frauenfeld  
Tel. 052 721 52 92  
[ostschweiz@patientenstelle.ch](mailto:ostschweiz@patientenstelle.ch)

### Patientenstelle Graubünden

Reichsgasse 25  
700 Chur  
079 783 59 77  
[patientenstellegr@hin.ch](mailto:patientenstellegr@hin.ch)

### Patientenstelle Basel

Dornacherstrasse 404  
4002 Basel  
Tel. 061 261 42 41  
[patientenstelle.basel@bluewin.ch](mailto:patientenstelle.basel@bluewin.ch)

### Patientenstelle Aargau/Solothurn

Schachenallee 29  
5000 Aarau  
Tel. 062 823 11 66  
[patientenstelle-ag-so@hin.ch](mailto:patientenstelle-ag-so@hin.ch)

### Patientenstelle Zentralschweiz

St. Karliquai 12  
6004 Luzern  
Tel. 041 410 10 14  
[patientenstelle.luzern@bluewin.ch](mailto:patientenstelle.luzern@bluewin.ch)