

Schnittstelle zwischen Justizariat und Beschwerdemanagement

Grenzen im Beschwerdemanagement
Grenzen des Justizariates/ Rechtsabteilung

→ **Beschwerde über Abrechnung, Erstattungen, Zuzahlungen**

- Inhalt der Beschwerde:
 - Unzulässige Abrechnung von Wahlärztlichen Leistungen oder Unterbringung
 - Mangelnde Aufklärung über Zuzahlungen (z.B. Hilfsmittel, Arzneimittel, Praxisgebühr, bei stationärer Behandlung)
- Ziele der Beschwerde:
 - Rückerstattung der gezahlten Beträge bzw. Stornierung von Rechnungen
- Aktivitäten des Justiziariates:
 - Prüfung der Rechtslage
- Kommunikation zum Beschwerdeführer:
 - Zunächst Beschwerdemanagement („gütliche Beilegung“)
 - Ggf. danach Übernahme des Schriftverkehrs durch das Justizariat

→ Beschwerde über ärztliche Behandlung

- Inhalt der Beschwerde:
 - Art und Weise der Behandlung
 - Unterlassen von Aufklärungspflichten
 - Verletzung der Dokumentationspflicht, Schweigepflicht
 - Nichtbeachtung von Einwilligungen bzw. fehlende Einwilligungen
- Ziele der Beschwerde:
 - Aufklärung des Sachverhaltes
 - Übersendung von Krankenunterlagen, Arztbriefen usw.
 - Änderung von Arztbriefen
 - Selten: Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen, Schmerzensgeld
- Aktivitäten des Justizariates:
 - Prüfung der Rechtslage
 - Abgabe an Versicherung
- Kommunikation zum Beschwerdeführer:
 - Beschwerdemanagement in Kooperation mit dem Justizariat, es sei denn, es werden konkrete Ansprüche gestellt

→ Beschwerde über Organisation

- Inhalt der Beschwerde:
 - Mangelhafte Pflegestandards
 - Zu wenig räumliche Kapazitäten
 - Ablauf der Behandlung, z.B. lange Wartezeiten, Informationskette zwischen Ärzten und Pflegepersonal
- Ziele der Beschwerde:
 - Aufklärung des Sachverhaltes
 - Erstattung von Fahrkosten
 - Selten: Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen, Schmerzensgeld
- Aktivitäten des Justiziariates:
 - Prüfung der Rechtslage
 - Abgabe an Versicherung
- Kommunikation zum Beschwerdeführer:
 - Beschwerdemanagement in Kooperation mit dem Justizariat, es sei denn, es werden konkrete Ansprüche gestellt