



Reklamationsbehandlung

Informationsblatt für Patientinnen und Patienten

Sie haben eine Beschwerde über eine ärztliche Fachperson im Kanton Aargau, welche sich vorgängig durch direkten Dialog nicht lösen lässt. Sie können eine Beschwerde schriftlich oder via Formular auf unserer Webseite an die Geschäftsstelle des AAV richten.

Wie wird Ihre Beschwerde behandelt und durch wen?

Zunächst wird die Beschwerde durch Mitarbeitende der Geschäftsstelle des AAV auf Vollständigkeit geprüft. Weiter wird geprüft, ob die betreffende ärztliche Fachperson Mitglied des AAV ist. Trifft dies zu, wird Ihre Beschwerde zusammen mit allfälligen Unterlagen an die Ombudsstelle des AAV weitergeleitet.

Ihre Angaben werden streng vertraulich behandelt. Anonyme Beschwerden nimmt unser Verband nicht entgegen.

Gegen wen können Sie beim Aargauischen Ärzteverband Beschwerde einreichen?

Die von der Beschwerde betroffene ärztliche Fachperson muss Mitglied des AAV und somit auch der FMH (Foederatio Medicorum Helveticorum) angehören.

Für Beschwerden gegen Nichtmitglieder des AAV wenden Sie sich bitte an die kantonale Aufsichtsbehörde:

Departement Gesundheit und Soziales (DGS)
Abteilung Gesundheit
Bachstrasse 15
5000 Aarau
Tel. 062 835 29 60
Mail: abteilung-gesundheit@ag.ch
Website: www.ag.ch/dgs

Wer ist die Ombudsstelle und was kann sie für Sie tun?

Die Ombudsfunktion wird von einer Gruppe von erfahrenen Ärztinnen und Ärzten (Mitglieder des Aargauischen Ärzteverbandes) wahrgenommen.

Diese haben die Aufgabe, Sie auf dem von Ihnen gewünschten Weg zu kontaktieren um von Ihnen zu erfahren, worum es bei Ihrer Beschwerde im Einzelnen geht und Ihnen bei der Erledigung der Beschwerde behilflich zu sein. Die Vermittlungssprache ist mündlich wie schriftlich Deutsch.

Wie wird die Ärztin/der Arzt, gegen den sich die Beschwerde richtet, involviert?

Die von der Beschwerde betroffene ärztliche Fachperson wird dann von der Ombudsstelle über die Beschwerde unterrichtet.

In vielen Fällen genügt dieser Schritt, um Missverständnisse zu beheben, oder eine gestörte Kommunikation zwischen Beschwerdeführenden und ärztlicher Fachperson wiederherzustellen und so die Beschwerde auf dem Weg der Deeskalation zu erledigen.



Aargauischer Ärzteverband

Je nach Themen / Sachverhalt und Komplexität der Beschwerde benötigt die Ombudsstelle von Ihnen eine schriftliche Befreiung der ärztlichen Fachperson von der ärztlichen Schweigepflicht. Nur so kann die Ombudsstelle vollständige Einsicht in Ihre Krankengeschichte verlangen und die Beschwerde bearbeiten / beurteilen. Die Ombudsstelle wird ihnen das entsprechende Formular bei Bedarf zustellen.

Die Ombudsstelle ist befugt für diese Vermittlungs-, bzw. Mediationstätigkeit einen Vorschuss vor Fallaufnahme zu erheben, um ihren Aufwand abzugelten.

Was geschieht, wenn die Vermittlung sich als schwierig erweist? Was ist eine Schlichtungsverhandlung?

Stellt sich eine Vermittlung als schwierig heraus, kann die Ombudsstelle beide Parteien zu einer Schlichtungsverhandlung aufbieten, um zu klären, ob die Beschwerde auf diesem Weg - durch einen Vergleich - erledigt werden kann.

Die Ombudsstelle erklärt nach Abschluss der erfolgreichen Vermittlung die Beschwerde als erledigt und meldet den Abschluss der Geschäftsstelle.

Bei besonders grossem Aufwand für eine Schlichtungsverhandlung, ist die Ombudsstelle berechtigt, den beteiligten Parteien eine Gebühr aufzuerlegen. Hierfür dient der vorgängig erwähnte Vorschuss.

Was geschieht, wenn die Vermittlung misslingt, die Schlichtungsverhandlung erfolglos verläuft oder gar nicht zustande kommt?

Kommt eine Schlichtungsverhandlung gar nicht zustande oder scheitert diese, kann Ihre Beschwerde zur Eröffnung eines standesrechtlichen Verfahrens an die Standeskommission des AAV oder das DGS weitergeleitet werden.

Die Standeskommissionen der kantonalen Ärztesgesellschaften, des Verbandes Schweizer Assistenz- und Oberärzte (VSAO) und des Verbandes Leitender Spitalärzte der Schweiz (VLSS) haben zwei Aufgaben:

- a) Durchsetzung der Standesordnung (fr. Code de déontologie) der FMH bei den Mitgliedern
<https://www.fmh.ch/ueber-die-fmh/statuten-reglemente.cfm>
- b) Schutz der Mitglieder vor ungerechtfertigten Anschuldigungen

Das standesrechtliche Verfahren ist kostenpflichtig.

Wie arbeitet die Standeskommission des AAV?

Das standesrechtliche Verfahren wird von einem dreiköpfigen Ausschuss der Standeskommission geführt. Die Ombudsleute, welche die Beschwerde bis und mit der Schlichtungsverhandlung behandelt haben, können diesem Ausschuss nicht angehören.

Die Parteien werden brieflich zu einem Verhandlungstermin aufgeboten. Sie können vor oder auch an diesem Termin ergänzende Dokumente vorlegen. Die Parteien können formell Parteistellung erklären und haben so die Möglichkeit, gegen ein Urteil der kantonalen Standeskommission bei der zentralen Standeskommission der FMH zu rekurrieren.

Der Ausschuss der Standeskommission kann neben Aktenstudium und Anhörung der Parteien auch die in der Beschwerde involvierten Ombudsleute anhören (diese haben aber keine Entscheidungskompetenz).

Anschliessend fällt der Ausschuss der Standeskommission ein Urteil.



Worin besteht das Urteil der Standeskommission und welche Wirkung hat es?

Das Urteil kann in der Rückweisung der Beschwerde / Klage oder in deren Anerkennung und dementsprechenden Sanktionen gegen ein Mitglied des AAV bestehen. Die möglichen Sanktionen reichen von einem Verweis über Bussen bis zur Meldung an die kantonale Aufsichtsbehörde und den Ausschluss aus dem Aargauischen Ärzteverband.

Rekursinstanz ist die zentrale Standeskommission der FMH:

<https://report2020.fmh.ch/taetigkeiten/standeskommission-der-fmh.cfm>

Für die kantonalen Gesundheitsbehörden sind Urteile der Standeskommission in keiner Weise bindend. Diese sind auch nicht verpflichtet, den Verband über allfällige behördliche Massnahmen gegenüber Mitgliedern des AAV zu informieren. Das Departement Gesundheit und Soziales kann sich bei Rückfragen durch den Verband auf das Amtsgeheimnis berufen.

Dättwil, 10. November 2023