

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1: Einführung	1
Kapitel 2: Unterstützungsbedarf der Versicherten.....	3
I. Wissens- und Informationsgefälle	3
II. Schadensregulierung	4
III. Kostenrisiken.....	9
IV. Verfahrensdauer	14
V. Psychosoziale Belastungen.....	19
VI. Ausblick: Justizalternativen	20
Kapitel 3: Unterstützung durch die Krankenkassen	23
I. Tatsächlich gewährte Unterstützungsleistungen.....	23
1. Ausgangspunkt: MDK-Leitfaden 2009	23
2. Gutachten der Verbraucherzentrale NRW	24
3. Ergänzende Ergebnisse einer eigenen Online-Recherche.....	26
4. Beispiel: Behandlungsfehlermanagement der AOK Bayern.....	29
II. Unterstützungsmöglichkeiten nach geltendem Recht.....	30
1. Voraussetzungen des § 66 SGB V.....	30
a. Verfolgung von Schadensersatzansprüchen.....	30
b. Versicherteneigenschaft des zu Unterstützenden	32
c. Relevante Fehlerkategorien	33
d. Inanspruchnahme einer GKV-Leistung	34
e. Ausschluss von auf die Krankenkassen übergegangenen Ansprüchen	35
2. Exkurs: Synergien aus dem Regress nach § 116 SGB X.....	36
3. Anforderungen an das Tätigwerden der Krankenkassen	40
4. Rechtsfolge: Abstrakte Verpflichtung der Krankenkassen	43
a. Kein Entschließungsermessen im Regelfall.....	44
b. Pflichtgemäß auszuübendes Auswahlermessen	46
(1) Grund: Unbestimmtheit des Unterstützungsbegriffs.....	46
(2) Zur Ausübung des Auswahlermessens.....	48
(3) Ermessensfehler und gerichtliche Kontrolle	53
c. Weitere Sanktions- und Reaktionsmöglichkeiten	55
d. Zwischenfazit.....	56
5. Konkretisierung durch Satzungsrecht?	56
6. Konkrete Bestimmung von Art, Inhalt und Umfang der Unterstützung	58
a. Ausgangspunkt: Punktuelle Hilfestellung oder umfassende Betreuung?.....	58
b. Grundlegende Unterstützungsleistungen	61
(1) Unterstützung bei der Sachverhaltsermittlung	61
(a) Förderung der Tatsachenzusammenstellung der Versicherten	61

(b) Übermittlung und Erläuterung vorliegender Informationen	62
(c) Anforderung von Behandlungsunterlagen bei Leistungserbringern	63
(d) Einschub: Sozialdatenschutzrecht	64
(e) Mitwirkungspflichten der Versicherten	65
(2) Begutachtende Unterstützung durch den MDK	66
c. Weiterführende Unterstützungsleistungen	71
(1) Psychosoziale Unterstützung	71
(2) Rechtliche Unterstützung	73
(a) Abstrakt-generelle (Rechts-)Informationen	74
(b) Außergerichtliche Rechtsdienstleistungen	75
(c) Gerichtliche Vertretung	80
(d) Ergänzung: Unterstützung bei außergerichtlicher Streitbeilegung	84
(3) Finanzielle Unterstützung	85
(a) Meinungsstand	86
(b) Stellungnahme	87
(c) Finanzierung der Rechtsverfolgung im Einzelnen	89
(d) Zurverfügungstellung einer privaten Rechtsschutzversicherung	91
Kapitel 4: Exkurs zur Rechtslage und Praxis in der Privaten Krankenversicherung (PKV)	97
Kapitel 5: Zusammenfassung und Bewertung	99
I. Übersicht über die Unterstützungsmöglichkeiten	99
II. Einschätzung des Unterstützungsbedarfs	101
III. Bewertung der bestehenden Möglichkeiten angesichts des Bedarfs	103
Kapitel 6: Ungenutztes Unterstützungspotential	107
Kapitel 7: Gesetzgeberischer Handlungsbedarf	111
I. Mögliche Klarstellungen auf Tatbestandsseite	111
II. Präzisierung der Rechtsfolgen unter Aufgabe des Auswahlmessens?	112
1. Gegen eine gesetzliche Konkretisierung der Unterstützung	112
2. Gegen eine entsprechende Satzungsermächtigung	114
III. Sozialrechtliche Regelung des Akteneinsichtsrechts der Krankenkassen	114
Kapitel 8: Fazit	117
Kapitel 9: Nachtrag	119
Literaturverzeichnis	123