

Wenn es bei der Kasse klemmt

Ihre Rechte als Versicherter bei
Ausschreibungen und Problemen mit neuen
Leistungserbringern



Faktor Lebensqualität ist eine gemeinsame Initiative der führenden deutschen Hersteller und Leistungserbringer. Sie wurde 2013 gegründet und vereint die Hilfsmittel-Unternehmen für die Stoma- und Blasenkatheter-Versorgung.

www.faktorlebensqualitaet.de

Ihre Rechte als Versicherter

Als gesetzlich Versicherter haben Sie nach dem Sozialgesetzbuch Fünftes Buch (SGB V) das Recht auf eine aufzahlungsfreie und individuell ausreichende Versorgung, die zweckmäßig und wirtschaftlich ist. Dies umfasst neben dem für Sie passenden Hilfsmittel in Ausführung und Menge auch die dazugehörige Dienstleistung.

Wählt die Krankenkasse nach Ausschreibungen exklusiv einen – für Sie neuen – Versorger aus, so besteht dieser Anspruch fort: Sie haben Anspruch auf eine regelmäßige Versorgung mit Ihren Produkten – ohne Aufzahlung.

Was Sie tun können, wenn es nicht rund läuft

Wenn Sie von Ihrem Versorger/Leistungserbringer nicht das individuell erforderliche Produkt oder nicht die ausreichende Menge erhalten oder hierfür fortan Aufzahlungen leisten müssten, haben Sie die Möglichkeiten, aktiv zu werden und sich zu beschweren. Schreiben Sie dafür ein Beschwerdeschreiben an Ihre Krankenkasse und den neuen Leistungserbringer. Beispielanschreiben finden Sie online unter: www.faktor-lebensqualitaet.de/fl-de/patientenrechte-staerken/widerspruchsrecht

Weitere Informationen und Unterstützung bei Ihrem Widerspruch oder der Beschwerde erhalten Sie auch online unter: www.faktorlebensqualitaet.de
Mit Ihrer Beschwerde und der Information der verantwortlichen Stellen erreichen Sie, dass Probleme mit der aktuellen Versorgungssituation erkannt werden und Änderungen eingeleitet werden können.

Leiten Sie Ihre Beschwerden auch an die folgenden Institutionen:

Die Patientenbeauftragte der Bundesregierung
Staatssekretärin beim Bundesminister für Gesundheit Ingrid Fischbach
www.patientenbeauftragter.de
Patientenbeauftragte der Bundesregierung
Ingrid Fischbach
Friedrichstraße 108
10117 Berlin
+49 30 1844 13424
ingrid.fischbach@bmg.bund.de

Die Unabhängige Patientenberatung
www.patientenberatung.de
Beratung vor Ort, Online-Beratung, telefonische Beratung: 0800 011 77 22
Mo–Fr 8–22 Uhr,
Sa 8–18 Uhr

Die zuständige Hilfsmittelabteilung im BMG
www.bundesgesundheitsministerium.de
Referatsleiter Andreas Brandhorst
Referat 228
Friedrichstraße 108
10117 Berlin
+49 30 1844 123 83
andreas.brandhorst@bmg.bund.de

Das Bundesversicherungsamt als Aufsicht der Krankenkassen:
www.bundesversicherungsamt.de
Bundesversicherungsamt
Referat II
Friedrich-Ebert-Allee 38
53113 Bonn
+49 2286 19-0
poststelle@bvamt.bund.de
