

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.faktor-lebensqualitaet.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. Wenden Sie sich dafür schriftlich an den neuen Leistungserbringer und an Ihre Krankenkasse. Beispielanschriften 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:

Der Patientenbeauftragte der Bundesregierung
Dr. Ralf Brauksiepe
www.patientenbeauftragter.de
Patientenbeauftragter
Dr. Ralf Brauksiepe
Friedrichstraße 108
10117 Berlin
+49 30 1844 13424
patientenrechte@bmg.bund.de

Die zuständige Hilfsmittelabteilung im BMG
www.bundesgesundheitsministerium.de
Referatsleiter Andreas Brandhorst
Referat 227
Friedrichstraße 108
10117 Berlin
+49 30 1844 123 83
andreas.brandhorst@bmg.bund.de

Die Unabhängige Patientenberatung
www.patientenberatung.de
Beratung vor Ort, Online-Beratung, telefonische
Beratung: 0800 0 11 77 22
Mo–Fr 8–22 Uhr,
Sa 8–18 Uhr

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