

# Wenn es bei der Kasse klemmt

Ihre Rechte als Versicherte/r bei Problemen  
mit neuen Leistungserbringern oder  
Krankenkassen



Faktor Lebensqualität ist eine Initiative  
von Hilfsmittel-Unternehmen für die  
Stoma- und Blasenkatheter-Versorgung  
im BVMed. Mehr unter:  
[www.faktorlebensqualitaet.de](http://www.faktorlebensqualitaet.de)

## Ihre Rechte als Versicherte/r

Als gesetzlich Versicherte/r 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 in der Regel neben dem für Sie passenden Hilfsmittel in Ausführung und Menge auch die dazugehörige Dienstleistung wie Beratung, Einweisung, Unterstützung bei Komplikationen.

Informiert die Krankenkasse Sie über Verträge mit neuen Versorgern, so besteht dieser Anspruch fort: Sie haben Anspruch auf eine regelmäßige Versorgung mit Ihren Produkten – ohne Aufzahlung und der individuell erforderlichen Qualität und Quantität. Auch die Pflicht zur Beratung zu Ihren Medizinprodukten bleibt erhalten.

**Sie haben das Recht auf freie Wahl Ihres Leistungserbringers und Ihrer Produkte.**

## Was Sie tun können, wenn es nicht rund läuft

Wenn Sie von Ihrem Homecare-Versorger oder Hilfsmittel-Leistungserbringer nicht das individuell erforderliche Produkt oder nicht die ausreichende Menge erhalten oder hierfür Aufzahlungen leisten müssten, haben Sie die Möglichkeit, aktiv zu werden und sich zu beschweren.

Wenden Sie sich dafür schriftlich an den Leistungserbringer und an Ihre Krankenkasse. Beispielanschreiben finden Sie online unter:

[www.faktor-lebensqualitaet.de/fl-de/patientenrechte-staerken/widerspruchsrecht](http://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](http://www.faktorlebensqualitaet.de)

**Mit Ihrer Beschwerde und der Information der verantwortlichen Stellen erreichen Sie, dass Probleme mit der aktuellen Versorgungssituation erkannt und Änderungen eingeleitet werden können.**

---

**Richten Sie Ihre Beschwerden auch an die folgenden Institutionen:**

**Beauftragter der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten**

[www.patientenbeauftragter.de](http://www.patientenbeauftragter.de)

Patientenbeauftragter: Stefan Schwartze  
Bundesministerium für Gesundheit  
11055 Berlin

+49 30 1844 134-24 / -99

[patientenrechte@bmg.bund.de](mailto:patientenrechte@bmg.bund.de)

**Die zuständige Hilfsmittelabteilung im BMG**

[www.bundesgesundheitsministerium.de](http://www.bundesgesundheitsministerium.de)

Bundesministerium für Gesundheit  
Referat 227

Friedrichstraße 108

10117 Berlin

+49 30 1844 12383

**Bundesamt für Soziale Sicherung als Aufsicht der Krankenkassen**

[www.bundesamtsozialesicherung.de](http://www.bundesamtsozialesicherung.de)

Bundesamt für Soziale Sicherung  
Abteilungsleiterin: Antje Domscheit  
Abteilung 2

Friedrich-Ebert-Allee 38

53113 Bonn

+49 2286 190

[poststelle@bas.bund.de](mailto:poststelle@bas.bund.de)

---