

Dicht, passend und zuverlässig Bessere Kassenleistung bei Inkontinenzhilfen

Absolut dicht, individuell angepasst und stets verfügbar müssen sie sein: Menschen mit Blasenschwäche brauchen spezielle Vorlagen (Inkontinenzhilfen), um uneingeschränkt am gesellschaftlichen Leben teilhaben zu können. Wenn eine Versorgung mit diesen oder anderen Hilfsmitteln erforderlich ist, übernehmen die gesetzlichen Krankenversicherungen die Kosten für die Versorgung. Patienten können jedoch nur Einlagen von Sanitätshäusern beziehen, mit denen ihre jeweilige Krankenkasse einen besonderen Versorgungsvertrag abgeschlossen hat. Bislang gab es immer wieder Probleme mit der Wahl und Lieferung der dringend benötigten Einlagen. Seit März gelten neue Vorgaben der gesetzlichen Krankenkassen, um eine bessere Versorgung mit Inkontinenzhilfen sicherzustellen: Patienten erhalten nun saugfähigere und auf ihre individuellen Bedürfnisse angepasste Einlagen und können auf eine fundierte Beratung pochen. Sie brauchen nicht mehr tagelang auf eine Lieferung zu warten und müssen sich in ihrer Not auch nicht mehr selbst um die Beschaffung von Einlagen kümmern. „Kommt’s trotz der Neuregeln zu Problemen, sollten Patienten sich hilfesuchend an ihre Krankenkasse wenden. Denn sie muss für einen einwandfreien Service sorgen“, rät die Verbraucherzentrale NRW. Sie gibt einen Überblick über die wichtigsten Änderungen:

- **Versorgung:** Um Inkontinenzhilfen auf Kosten der Krankenkassen zu erhalten, benötigen Patienten eine ärztliche Verordnung. Darin sollten Diagnose, Bezeichnung des verordneten Artikels sowie die benötigte Menge aufgeführt sein. Auf Rezept darf ein Fachhändler, der fester Vertragspartner einer Kasse ist, nur Produkte aushändigen, die im neu gefassten Hilfsmittelverzeichnis der gesetzlichen Krankenkassen enthalten sind und die dem verabredeten Standard entsprechen. In begründeten Ausnahmefällen bewilligen die Krankenkassen auch Sondereinlagen.
- **Kostenübernahme:** Die gesetzlichen Kassen zahlen für medizinische Einlagen den jeweils mit Apotheken oder Sanitätshäusern vereinbarten Betrag – der beträgt monatlich meist zwischen 14 und 28 Euro pro Kunde. Patienten müssen sich jedoch mit zehn Prozent oder maximal zehn Euro pro Monat an den Kosten beteiligen. Wählt der Patient ein

tipp tipp tipp tipp tipp

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101
Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

Sanitätshaus, das nicht Vertragspartner der Krankenkasse ist, muss er damit rechnen, dass die dadurch entstehenden Mehrkosten von ihm selbst zu zahlen sind. Diese Zuzahlungspflicht gilt auch bei individueller Wahl von Einlagen, die den medizinischen Bedarf qualitativ übersteigen.

- **Pflicht des Dienstleisters:** Die Fachhändler sind neuerdings verpflichtet, eine persönliche oder telefonische Beratung zur Ermittlung des individuellen Versorgungsbedarfs anzubieten. Außerdem müssen sie Ratsuchende auf die Kassenleistungen hinweisen. Wenn Kunden dies wünschen, müssen sie ein Beratungsgespräch auch als Hausbesuch absolvieren. Damit Patienten das individuell richtige Modell finden, müssen verschiedene Inkontinenzhilfen vorrätig sein, individuell ausgesucht und angepasst werden. Stehen mehrere Modelle zur Auswahl, können Kunden die verschiedenen Varianten testen. Ein Sanitätshaus oder eine Apotheke sind auch dafür zuständig, Kunden im Umgang mit den Einlagen vertraut zu machen.
- **Lieferung und Service:** Die Vertragspartner sind verpflichtet, die benötigten Hilfsmittel unverzüglich zu liefern. Außerdem müssen sie über eine Telefonhotline verfügen, einen Bringdienst anbieten, neutrale Lieferkartons benutzen und berücksichtigen, wie viel Platz die Kunden zur Lagerung haben.
- **Hilfe bei Problemen:** Kunden sollten sich bei Konflikten mit dem Fachhändler unverzüglich an ihre zuständige Krankenkasse wenden. Diese muss dafür sorgen, ihre Versicherten die erforderlichen Hilfen kurzfristig sowie in richtiger Menge und Qualität erhalten. Lässt sich der Ärger nicht kundenfreundlich regeln, können Versicherte den Leistungserbringer im Notfall wechseln. Die meisten Kassen haben Verträge mit mehreren Händlern. Darauf müssen sie ihre Krankenversicherten hinweisen.

Weitere Informationen über das Leistungsspektrum der Krankenkassen rund um Hilfsmittel gibt's im Internet unter www.verbraucherzentrale.nrw/hilfsmittel. Neutralen und kundigen Rat bieten auch die örtlichen Gesundheitsberatungen der Verbraucherzentrale NRW. Adressen und Kosten ebenfalls online unter www.verbraucherzentrale.nrw/gesundheitsberatung.

20/2017

Min tropstraße 27
40215 Düsseldorf
Tel. (0211) 38 09-101
Fax (0211) 38 09-216
presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

tipp tipp tipp tipp tipp