

Ansprüche aus dem DAK-Stomavertrag ab 1.12.20019 gegenüber ihrem Hilfsmittel-Versorger

- **Das Recht auf eine aufzahlungsfreie Versorgung**

Aufzahlungen, also private Mehrzahlungen die über die gesetzlich festgelegte Zuzahlung von max. 10,00 EUR pro Monat hinausgehen, dürfen nur erhoben werden, wenn Ihnen mindestens vier verschiedene Versorgungsmöglichkeiten/Produkte aus den verschiedenen Produktgruppen (wie z.B. Stomabeutel, Basisplatten, Hautschutz, erforderliches Zubehör) von vier verschiedenen Herstellern angeboten wurden.

Wünschen Sie andere Produkte als die Ihnen angebotenen Alternativen, ist eine Berechnung von zusätzlichen Kosten erlaubt.

In diesem Fall wichtig: Diese Kosten dürfen nur berechnet werden, wenn Sie vorher schriftlich bestätigt haben, dass Ihnen Produkte von vier verschiedenen Herstellern ohne Mehrkosten angeboten wurden und sie sich freiwillig für ein Wunschprodukt entschieden haben und „draufzahlen“.

- **Das Recht auf eine wohnortnahe Versorgung / Beratung vor Ort**

Gemäß Sozialgesetzbuch 5 sind die Krankenkassen verpflichtet, eine wohnortnahe Versorgung sicher zu stellen. Der Vertrag verlangt von den Versorgungsunternehmen daher auch die persönliche Beratung vor Ort/ bei Ihnen zu Hause durch qualifizierte Stomatherapeuten/innen und fachliches Personal mit staatl. examinierter Pflegeausbildung.

Einen vertraglichen Anspruch auf einen Besuch vor Ort haben Sie insbesondere bei der Umstellung auf ein neues Versorgungsunternehmen, bei medizinischen Fragestellungen (z.B. bei Komplikationen) sowie vor der Umstellung auf andere Produkte.

Hausbesuche sind zeitnah durchzuführen.

Übrigens: Wenn Sie es wünschen, dann muss die Beratung gleichgeschlechtlich erfolgen. Gerade in diesem intimen Bereich ein wichtiger Aspekt.

- **Medizinisch notwendige Versorgung mit Produkten**

Auf ihren Rezepten muss ihr individueller medizinischer Bedarf von Ihrem Arzt vermerkt werden. Dies umfasst sowohl die für Sie erforderliche Produktart sowie die erforderliche Menge. Achten Sie bitte auf diese Vorgaben; reine „Pauschalverordnungen“ geben keine klare Orientierung, welche Mengen Sie tatsächlich benötigen. Und auch hier gilt: die medizinisch erforderlichen Mengen stehen Ihnen uneingeschränkt aufzahlungsfrei zu. So regelt es auch der Vertrag!

- **Telefonische Erreichbarkeit für Bestellungen, Reklamationen etc.**

Die Vertragspartner sind verpflichtet, von Montag bis Freitag von 8:00 - 20:00 Uhr und samstags von 8:00 - 12:00 Uhr telefonisch für Sie erreichbar zu sein. Dabei ist regelmäßig eine Wartezeit am Telefon von max. 20 Sekunden zu gewährleisten.

- **Hausbesuche, im Bedarfsfall bzw. auf Anforderung durch den Versicherten innerhalb 2 Arbeitstagen**

- **Verfügbarkeit eines Chat- bzw. Video-Chat**
Ihnen ist eine Möglichkeit anzubieten per Chat- oder Video-Chat mit dem Versorger in Kontakt zu treten.
- **Fachliches Personal**
der Vertragspartner muss für die Versorgung Fachpersonal einsetzen. Dazu zählen insbesondere staatlich examinierte Gesundheits- und Krankenpfleger. Zudem sind eine ausreichende Anzahl an speziellen Pflegeexperten mit Zusatzausbildung „Stoma, Kontinenz und Wunde“ zu beschäftigen.
- **Ausschneiderservice**
Bei Bedarf – wenn Sie nicht selbst in der Lage dazu sind – ist ein kostenfreier Ausschneiderservice zu gewährleisten. Dies bedeutet, dass dann die Basisplatten individuell auf die Bedarfe vom Vertragspartner zugeschnitten werden. Ohne Mehrkosten!
- **Produktneutrale Verpackung**
Sie haben ein Anrecht darauf, dass die Verpackung nicht auf den Inhalt Rückschlüsse zulässt.
- **Beratung und Einweisung in die Handhabung der Produkte bereits während dem Krankenhausaufenthalt**
 - Auf Wunsch erfolgt Ihre Erstbelieferung bereits während des Krankenhausaufenthalts, spätestens am Entlasstag
 - Insbesondere am Tag der Entlassung eine persönliche Beratung vor Ort (zu Hause, NICHT telefonisch)
 - Weitere Hausbesuche insbesondere in den ersten 6 Monaten nach Entlassung aus dem Krankenhaus
- **Produktlieferungen**
 - Grundsätzlich monatliche Produktlieferung, nur auf Ihren Wunsch können längere Lieferintervalle vereinbart werden.
 - Immer einen Wochenbedarf als Reserve muss bei Ihnen vorhanden sein.