

Hinweise auf Ansprechpartner

Informationsblatt- Nr. LS 5-02

Stand: 1. Januar 2017

Das Bundesministerium für Gesundheit (BMG) ist aus rechtsstaatlichen Gründen nicht berechtigt, über die Anwendung der gesetzlichen Vorschriften im Einzelfall zu entscheiden. Dies ist Aufgabe der zuständigen Krankenkasse, auf die das BMG keinen Einfluss hat. Die Krankenkassen wenden das Recht der gesetzlichen Krankenversicherung eigenverantwortlich an.

Die Krankenkassen und die privaten Krankenversicherungsunternehmen sind zur Auskunftserteilung und umfassenden Beratung ihrer Versicherten verpflichtet. Bitte wenden Sie sich mit Ihren Fragen an Ihre zuständige Krankenkasse.

Auskünfte zum Bereich des Kranken- und Pflegeversicherungsschutzes im Ausland bzw. bei Auslandsaufenthalt erteilt im Einzelfall auch die "Deutsche Verbindungsstelle Kranken-/Pflegeversicherung – Ausland (DVKA)", die seit dem 01. Juli 2008 eine Abteilung des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen (GKV-Spitzenverband) ist. Die DVKA (Pennefeldsweg 12c, 53177 Bonn, Tel.: 0228/9530-0, Fax: 0228/9530-600, E-Mail: post@dvka.de, Internet: www.dvka.de) befasst sich insbesondere mit krankenversicherungsrechtlichen Fragestellungen, zu den zum über- und zwischenstaatlichen Bereich geltenden Regelungen, Ansprüchen, Vordrucken und zuständigen Stellen. Als internationales Bindeglied zwischen den Sozialversicherungssystemen erbringt die DVKA umfassende Serviceleistungen im Rahmen der EU- und Abkommensregelungen mit über 40 Staaten.

Sollten Sie mit einer Entscheidung Ihrer Krankenkasse nicht einverstanden sein, können Sie Widerspruch einlegen oder eine Überprüfung durch die zuständige Aufsichtsbehörde veranlassen. Sie haben auch die Möglichkeit, nach dem Widerspruchsverfahren Klage vor dem zuständigen Sozialgericht zu erheben. Die Aufsichtsbehörde Ihrer Krankenkasse ist auch für Beschwerden von Versicherten zuständig, wenn die Krankenkasse z.B. Anträge oder Widersprüche unbearbeitet liegen lässt oder die Bearbeitung zu lange dauert.

Aufsichtsbehörde für alle bundesunmittelbaren Krankenkassen, z.B. Ersatzkassen wie Barmer Ersatzkasse, Techniker Krankenkasse, DAK-Gesundheit usw., ist das Bundesversicherungsamt, Friedrich-Ebert-Allee 38, 53113 Bonn, Tel.: 0228/619-0, Fax: 0228/619-1870, E-Mail: poststelle@bvamt.bund.de, Internet: www.bundesversicherungsamt.de. Für die landesunmittelbaren Krankenkassen, wie z. B. AOK, ist Aufsichtsbehörde das entsprechende

Landesministerium für Arbeit und Soziales oder Gesundheit. Die Adresse der zuständigen Aufsichtsbehörde erfahren Sie von Ihrer Krankenkasse.

Zuständige Aufsichtsbehörde für die privaten Versicherungsunternehmen ist die zum Geschäftsbereich des Bundesministeriums der Finanzen (BMF) gehörende Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, Tel.: 0228/41080, Fax: 0228/4108-1550, E-Mail: poststelle@bafin.de, Internet: www.bafin.de. Privat Versicherte können sich bei Fragen an ihr privates Versicherungsunternehmen oder an den Verband der Privaten Krankenversicherung e.V. Gustav-Heinemann-Ufer 74 c, 50968 Köln, Tel.: 0221/9987-0, Fax: 0221/9987-3950, E-Mail: kontakt@pkv.de, Internet: www.pkv.de, wenden. Beschwerden können Sie auch an den Ombudsmann für die private Kranken- und Pflegeversicherung, Postfach 06 02 22, 10052 Berlin, Tel.: 0800 - 2 55 04 44, Fax: 030 - 20 45 89 31, Internet: www.pkv-ombudsmann.de, richten.

Für die Aufsicht über die Krankenversorgungskasse der Bundesbahnbeamten ist das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur, Invalidenstr. 44, 10115 Berlin, Tel.: 030 18-3060-0, Fax:030 18 300-1942, E-Mail: buergerinfor@bmvi.bund.de, Internet: www.bmvi.de, zuständig.

Für die Aufsicht über die Postbeamtenkrankenkasse ist die Bundesanstalt für Post und Telekommunikation, Heinrich-Konen-Str. 1, 53227 Bonn, Tel.: 0228/9744-0, Fax: 0228/9744-870, Internet: www.banst-pt.de, zuständig.

Bei Beschwerden über den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) können Sie sich an das aufsichtsführende Sozialministerium des jeweiligen Bundeslandes wenden.

Bei Beschwerden über Arbeits- und Behandlungsabläufe oder die (mangelnde) Hygiene in einem Krankenhaus oder in einer Rehabilitationseinrichtung, empfiehlt sich ein Gespräch mit der Klinikleitung. Sie können sich jedoch auch unmittelbar an die zuständige Aufsichtsbehörde, das Sozialministerium des Landes, wenden.

Sofern Sie das Verhalten eines einzelnen Vertrags(zahn)arztes beanstanden, können Sie dies von der zuständigen Kassen(zahn)ärztlichen Vereinigung - bei der dieser niedergelassene (Zahn)Arzt Pflichtmitglied ist - überprüfen lassen. Sie können sich jedoch auch unmittelbar an das für die Rechtsaufsicht über die Kassen(zahn)ärztlichen Vereinigungen zuständige Gesundheitsministerium Ihres Landes wenden.

Die Aufsicht über die Berufsausübung der (Zahn)Ärzte liegt bei den (Zahn)Ärzte- bzw. Landes(zahn)ärztekammern. Letztere unterstehen der Rechtsaufsicht des für Gesundheit und

Soziales zuständigen jeweiligen Landesministeriums bzw. der Senatsverwaltung in den Stadtstaaten. Das BMG ist nach seiner Aufgabenstellung nicht befugt, zu einzelnen Behandlungsmaßnahmen, dem Verhalten eines (Zahn)Arztes oder einem (zahn)ärztlichen Gutachten im Einzelfall eine Prüfung durchzuführen.

Schadensersatzansprüche können gerichtlich oder außergerichtlich geltend gemacht werden. Ärzte- und Zahnärztekammern haben Gutachter- und Schlichtungsstellen eingerichtet, um die Meinungsverschiedenheiten zwischen Arzt und Patient außergerichtlich zu klären. Die Einschaltung der Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen ist freiwillig, ihre Tätigkeit für Patientinnen und Patienten kostenlos. Sie greifen Fälle auf, die noch nicht Gegenstand eines gerichtlichen Verfahrens sind und die in der Regel nicht länger als fünf Jahre zurückliegen dürfen.

Das BMG kann keine individuelle Patientenberatung durchführen, keine Auskunft über Verordnungsmöglichkeiten für den konkreten Einzelfall erteilen und auch keine Arztempfehlungen aussprechen. Ein kostenloses Patientenratgeber-Telefon der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD) erreichen Sie von Montag bis Freitag 8.00 bis 22.00 Uhr und Samstag von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr unter: 0800/0117722 (Beratungstelefon in Türkisch: 0800/0117723 und in Russisch: 0800/0117724 jeweils montags bis samstags von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr, Beratungstelefon in Arabisch: 0800/33221225 dienstags von 11.00 bis 13.00 Uhr und donnerstags von 17.00 bis 19.00 Uhr). Die UPD bietet u.a. auch eine Online-Beratung an (www.patientenberatung.de/de#Online-Beratung).

Angelegenheiten der Beihilfe fallen in den Zuständigkeitsbereich des Bundesministeriums des Innern, Alt-Moabit 140, 10557 Berlin, Tel.: 030-18 681-0, Fax: 030-18 681-2926.

Angelegenheiten der Rentenversicherung, Arbeitslosenversicherung, Unfallversicherung, des Schwerbehindertenrechts, des sozialen Entschädigungsrechts (z.B. OEG, BVG) und der Sozialhilfe fallen in den Zuständigkeitsbereich des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales, Wilhelmstraße 49, 10117 Berlin, Tel.: 03018-527-0, Fax: 03018-527-1830.

In Fällen finanzieller Bedürftigkeit kann ggf. auf die Leistungen der Sozialhilfe zurückgegriffen werden. Es empfiehlt sich daher, Kontakt mit dem örtlichen Sozialamt aufzunehmen. Der für eng umgrenzte Aufgaben vorgesehene Haushalt des BMG lässt eine finanzielle Unterstützung von Bürgern nicht zu.

Das Thema "Altenheime, Seniorenresidenzen, betreutes Wohnen und Ähnliches" fällt in den Zuständigkeitsbereich des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Glinkastr. 24, 10117 Berlin, Tel.: 03018/555-0, Fax: 03018/555-1145.

Angelegenheiten des Betreuungsrechts fallen in den Zuständigkeitsbereich des
Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz, Mohrenstraße 37, 10117 Berlin, Tel.:
03018/580-0, Fax: 03018/580-9525.