

Hinweise auf Ansprechpartner

Informationsblatt Nr. L4-02

Stand: 1. Januar 2020

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 (GKV) 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 beziehungsweise bei Auslandsaufenthalt erteilt im Einzelfall auch die "Deutsche Verbindungsstelle Krankenversicherung – Ausland (DVKA)", die seit dem 1. Juli 2008 eine Abteilung des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen (GKV-Spitzenverband) ist. Die DVKA (Pennefeldsweg 12c, 53177 Bonn, Telefon: 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 zum Beispiel Anträge oder Widersprüche unbearbeitet liegen lässt oder die Bearbeitung zu lange dauert.

Aufsichtsbehörde für alle bundesunmittelbaren Krankenkassen, zum Beispiel Ersatzkassen wie BARMER Ersatzkasse, Techniker Krankenkasse, DAK-Gesundheit und so weiter, ist das Bundesamt für soziale Sicherung, Friedrich-Ebert-Allee 38, 53113 Bonn, Fax: 0228 619-1870, E-Mail:

poststelle@bas.bund.de. Für die landesunmittelbaren Krankenkassen, wie zum Beispiel die Allgemeinen Ortskrankenkassen (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, Telefon: 0228 4108-0, 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, Telefon: 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, Telefon: 0800 2550444, Fax: 030 20458931, Internet: www.pkv-ombudsmann.de, richten.

Für die Aufsicht über die Krankenversorgung der Bundesbahnbeamten ist das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur, Invalidenstr. 44, 10115 Berlin, Telefon: 030 183060-0, Fax: 030 18300-1942, E-Mail: buergerinfo@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, Telefon: 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 auch an das zuständige Landesministerium wenden. Die Länder entscheiden in eigener Verantwortung, ob und welche Regelungen zur inneren Organisation und Betriebsführung eines Krankenhauses oder einer Rehabilitationseinrichtung sie erlassen und wie deren Einhaltung überwacht wird.

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- beziehungsweise Landes(zahn)ärztekammern. Letztere unterstehen der Rechtsaufsicht des für Gesundheit und Soziales zuständigen jeweiligen Landesministeriums beziehungsweise 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 . Die UPD bietet unter anderem 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, Telefon: 030 18681-0, Fax: 030 18681-2926, Internet: www.bmi.bund.de.

Angelegenheiten der Rentenversicherung, Arbeitslosenversicherung, Unfallversicherung, des Schwerbehindertenrechts, des sozialen Entschädigungsrechts (zum Beispiel OEG, BVG) und der Sozialhilfe fallen in den Zuständigkeitsbereich des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales, Wilhelmstraße 49, 10117 Berlin, Telefon: 030 18527-0, Fax: 030 18527-1830, www.bmas.de.

In Fällen finanzieller Bedürftigkeit kann gegebenenfalls 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.: 030 18555-0, Fax: 030 18555-1145, E-Mail: poststelle@bmfsfj.bund.de, Internet: www.bmfsfj.de.

Angelegenheiten des Betreuungsrechts fallen in den Zuständigkeitsbereich des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz, Mohrenstraße 37, 10117 Berlin, Tel.: 030 18580-0, Fax: 030 18580-9525, E-Mail: poststelle@bmjv.bund.de, Internet: www.bmjv.de.