

# Qualität und schnelle Hilfe

Blutzucker messen, besser hören oder alleine einkaufen – Alltagsdinge, für die viele Menschen Hilfsmittel benötigen. Die Hilfsmittel-Zentren der BARMER in Bayreuth, Hannover und Wuppertal bearbeiten jährlich rund 2,5 Millionen Anträge. Die Redaktion hat das Hilfsmittel-Zentrum in Wuppertal besucht.

Wer wegen einer Erkrankung oder wegen eines Unfalls auf Hilfsmittel angewiesen ist, braucht sie meistens schnell. Dafür legen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Wuppertaler Hilfsmittel-Zentrums ins Zeug. Das papierlose Büro ist dort Wirklichkeit. Über PC-Bildschirme sehen die Sachbearbeiter in Echtzeit übermittelte Anträge von Lieferanten ein und tauschen sich mit ihnen aus. Wöchentlich prüfen sie 15.000 Anträge, nehmen interne Fachexperten mit ins Boot und setzen sich für Nachfragen mit Versicherten in Verbindung. So führen sie im Jahr rund 200.000 Gespräche und stehen den Kollegen in den Telefon-Geschäftsstellen beratend zur Seite. Denn für Versicherte, die sich vorab persönlich von der BARMER beraten lassen möchten, ist der BARMER-Telefonservice erster Ansprechpartner. „Mit dieser serviceorientierten Kundenbetreuung haben wir gute Erfahrungen gemacht“, berichtet Stefan Berg, Zentrumsleiter in Wuppertal.



Stefan Berg, Zentrumsleiter (I.), mit einem seiner neun Teams.

## Direkter Weg zum Anbieter

In ihren Fachgebieten Medizin-, Orthopädie- und Reha-technik sind die Mitarbeiter Experten. „Insgesamt gibt es im Hilfsmittelverzeichnis mehr als 30.000 Geräte, Flüssigkeiten oder Gegenstände, die Patienten unterstützen, eine Behinderung oder eine körperliche Einschränkung auszugleichen“, erklärt Silke Chahine, Teamleiterin. Sie und ihr Team suchen in dem breiten Spektrum nach Lösungen, treffen Entscheidungen und beraten zu Alternativen – zum Beispiel bei Elektrorollstühlen für den Außenbereich. Hier empfehlen die Experten statt des herkömmlichen Modells wenn möglich den Umstieg auf sogenannte Elektroscooter, weil Betroffene damit geschützter unterwegs sein können. Bei der Versorgung der Versicherten hilft ein großes Vertragspartnernetz von rund 32.000 Sanitätshäusern und 20.000 Apotheken mit hohen Qualitäts- und Servicestandards.



Andreas Königs und Silke Chahine aus dem Bereich Medizintechnik.

„Sobald ein Patient eine Verordnung erhalten hat, sollte er direkt einen BARMER-Vertragspartner aufsuchen. Dies ist der schnellste Weg, da wir bei vielen Hilfsmitteln der Vertragspartner auf Genehmigungen verzichten. Ob es sich um einen Vertragspartner handelt, erfahren Versicherte vom Anbieter vor Ort oder über den BARMER-Telefonservice“, erklärt Andreas Königs, Spezialist für Medizintechnik. Oft könne ein Hilfsmittel umgehend mitgenommen oder eine Lieferung direkt veranlasst werden. Versicherte sollten darauf achten, das Hilfsmittel nicht auf eigene Rechnung zu kaufen. Denn eine Erstattung durch die BARMER ist in solchen Fällen nicht möglich. Dies gilt generell auch bei Privatvereinbarungen mit den Vertragspartnern über Zusatzleistungen.

## Maßgeschneidert und individuell

Eigene BARMER-Orthopädietechnikermeister unterstützen die Suche nach der geeigneten Prothese und stimmen sich mit den Vertragspartnern ab. Besonders gefragt sind die internen Hörgeräteakustiker, da Hörgeräte bei steigender Tendenz Platz zwei aller Verordnungen einnehmen. „Zur individuellen Anpassung eines neuen Hörgerätes können kostenlos neueste, technisch hochwertige Geräte getestet werden. Wir empfehlen, mehrere Geräte über einen längeren Zeitraum zu testen und intensiv mit dem Anbieter zusammenzuarbeiten. Es braucht Geduld, um das Hören neu zu erlernen“, erklärt Teamleiter Dirk Dräger.



Viktoria Spindel, Stefanie Wunsch und Dirk Dräger (v.l.) arbeiten eng mit Orthopädietechnikern zusammen.

### Mehr Rechte für Patienten

Per Gesetzesänderung sind Anfang April die Rechte von Patientinnen und Patienten bei der Versorgung mit Hilfsmitteln gestärkt worden. Hier die wichtigsten Neuerungen:

- Anbieter wie Sanitätshäuser oder Apotheken müssen den Patienten ab sofort jeweils mehrere Hilfsmittel ohne Eigenbeteiligung zur Auswahl anbieten.
- Das angebotene Hilfsmittel muss den individuellen Bedürfnissen entsprechen und eine Behinderung spürbar ausgleichen. Zudem sind die Anbieter zur individuellen Beratung und deren Dokumentation verpflichtet.

Kommen Unsicherheiten auf, hilft die BARMER gerne bei der Klärung. Vorab benötigt die Kasse jedoch die Zustimmung des Versicherten, dass sie die Versorgungsdokumentation vom Anbieter anfordern darf. Mehr Infos unter der kostenfreien Rufnummer:

**0800 333 10 10**

Antworten auf häufig gestellte Fragen und weitere Infos zu Hilfsmitteln gibt es auch online.

[www.barmer.de/w002166](http://www.barmer.de/w002166)

## Mobiles Leben

Vor allem nach Krankenhausaufenthalten ist schnelle Hilfe notwendig. Die lückenlose Versorgung mit Rollstühlen oder Pflegebetten regelt die Erweiterung des Entlassmanagements (siehe Seite 26). „Wir geben unser Bestes, damit der Patient zu Hause die notwendigen Hilfsmittel hat“, erklärt Julia Bannert, Teamleiterin. Oftmals arbeitet die BARMER sogar über mehrere Jahre mit Familien zusammen. „Bei der Kinderversorgung sind wir und unsere Vertragspartner mit den Angehörigen langfristig im Austausch. Wir begleiten die Familien teilweise von der Geburt des Kindes an“, erläutert Kerstin Wenersheide, Spezialistin für Reha-Hilfsmittel. „So kommen zum Beispiel je nach Behinderungsgrad Lagerungshilfen in Form von besonderen Kissen oder Kommunikationsgeräte zum Fördern der Sprachentwicklung zum Einsatz. Wenn uns Eltern Videos oder Fotos ihrer Kinder zusenden, auf denen die Entwicklung zu sehen ist, freuen wir uns sehr und wissen, dass sich unsere Arbeit lohnt.“



Julia Bannert und Kerstin Wenersheide (v.l.) kümmern sich um Anträge auf Reha-Hilfsmittel.



**E-Magazin**

Noch mehr Infos über das BARMER-Hilfsmittel-Zentrum in unserem E-Magazin.

[www.barmer-magazin.de](http://www.barmer-magazin.de)