

**Was sind aufsaugende Inkontinenzhilfen?**

Aufsaugende Inkontinenzhilfen sind Windeln oder Einlagen zur Anwendung im ambulanten, häuslichen Bereich.

**Wer hat Anspruch auf Inkontinenzhilfen?**

Jeder Versicherte mit einer leistungsbegründenden Diagnose, auch Kinder ab Vollendung des dritten Lebensjahres, hat Anspruch auf Inkontinenzhilfen.

**Welche Produkte können bezogen werden?**

- aufsaugende Inkontinenzvorlagen
- Netzhosen für Inkontinenzvorlagen zur Fixierung
- aufsaugende Inkontinenzhosen (seitliche Klebefixierung)

**Wie erhalten Sie die Inkontinenzprodukte?**

- Benötigt wird eine Verordnung des Klinikarztes für maximal vier Wochen.
- Die Verordnung durch einen Allgemeinmediziner, Internist oder Urologen gilt für maximal sechs Monate, mit Angabe der Produkte sowie der erforderlichen Tagesmenge.

**Wer versorgt Sie mit den Inkontinenzprodukten?**

- Wir haben mit einer Vielzahl von Hilfsmittelanbietern Verträge über die Versorgung mit aufsaugenden Inkontinenzhilfen geschlossen, damit Sie eine gute Qualität erhalten.
- Zu unseren Vertragspartnern zählen sowohl überregional tätige Hilfsmittelanbieter, sogenannte Homecare Versorger, als auch Sanitätshäuser und Apotheken. Kontinuierlich treten weitere qualifizierte Anbieter unseren Verträgen bei.
- Sie entscheiden, von welchem dieser Vertragspartner Sie versorgt werden möchten.

**Was umfasst die Versorgung und wie erfolgt sie?**

Die Versorgung mit aufsaugenden Inkontinenzhilfen umfasst neben den Inkontinenzhilfen auch vielfältige Serviceleistungen:

**Umfassende Beratung:**

- Sie erhalten Information zum Versorgungsprozess.

**Anspruch auf kostenfreie Bemusterung:**

- Der Vertragspartner stellt Ihnen für die Wahl des für Sie passenden Hilfsmittels eine Auswahl an Inkontinenzhilfen zur Verfügung.
- Der Leistungserbringer wählt nach Ihren Angaben die entsprechende Größe und Saugstärke der Inkontinenzhilfen aus.

- Bitte geben Sie Ihr Körpergewicht, die Menge der benötigten Produkte sowie die Trinkmenge pro Tag an.
- Ausschlaggebend ist sowohl die vertragsärztliche Verordnung als auch Ihre individuelle Versorgungssituation.
- Im Probepaket ist jeweils ein Umschlag zur kostenfreien Rücksendung des Rezeptes enthalten, den Sie zur Bestellung an den Leistungserbringer schicken, dessen Produkte Ihnen zugesagt haben.

**Anspruch auf aufzahlungsfreie Versorgung:**

- Unser Vertragspartner ist verpflichtet, Sie über das Angebotsspektrum der aufzahlungsfreien Inkontinenzhilfen zu informieren und Sie diesbezüglich zu beraten.
- Er muss Ihnen eine Auswahl an Inkontinenzhilfen anbieten, die für Ihre Versorgungssituation geeignet sowie medizinisch notwendig sind und für die Ihnen keine Mehrkosten berechnet werden.
- Nur wenn Sie sich dennoch für Inkontinenzhilfen entscheiden, die über das medizinisch Notwendige hinausgehen, sind die hierdurch entstehenden Mehrkosten durch Sie zu tragen.

**Einweisung in den Gebrauch des Hilfsmittels:**

- Grundsätzlich erfolgt eine telefonische Beratung.
- Wenn gewünscht und erforderlich, kann eine persönliche Beratung durch den Vertragspartner, inklusive Ihrer Hilfspersonen, erfolgen.

**Anspruch auf kostenfreie Lieferung:**

- Geben Sie an, in welchem Rhythmus Sie Ihre Inkontinenzprodukte erhalten möchten. Sie haben die Möglichkeit, monatlich, alle zwei oder alle drei Monate beliefert zu werden. Unser Vertragspartner ist verpflichtet, eine unverzügliche, lückenlose Versorgung sicherzustellen.
- Die Abgabe bzw. Lieferung der Inkontinenzhilfen erfolgt innerhalb von drei Werktagen nach Beratung bzw. bei Folgeversorgungen nach Auftragseingang. Informieren Sie Ihren Hilfsmittelanbieter rechtzeitig, wenn neue Ware benötigt wird.

**Sie wünschen die Lieferung in einer neutralen Verpackung?**

- Sprechen Sie mit unserem Vertragspartner: Er ist verpflichtet, den Versand in einer neutralen Umverpackung durchzuführen.

**Wie viele Inkontinenzprodukte stehen Ihnen pro Monat zu?**

- Es gibt keine festgelegte Menge. Der Lieferumfang wird durch Ihre Angaben bei der Trinkmenge oder Ihre Erfahrungswerte festgelegt.
- Die Menge sollte ausreichend, zweckmäßig und wirtschaftlich sein. Sie kann monatlich angepasst werden.

**Wie kann ich den Leistungserbringer wechseln?**

- Ihr gewählter Leistungserbringer versorgt Sie ausschließlich mit aufsaugenden Inkontinenzhilfen.

- Sollten Sie mit der Versorgung unzufrieden sein oder besteht der Wunsch, den Leistungserbringer zu wechseln, wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenberater.

**Welche Zuzahlungen sind für Inkontinenzhilfen durch Sie zu leisten?**

- Unser Vertragspartner rechnet die Versorgung direkt mit der Krankenkasse ab. Damit sind auch die Serviceleistungen abgedeckt.
- Sie leisten lediglich die gesetzliche Zuzahlung. Diese beträgt für zum Verbrauch bestimmte Hilfsmittel 10 % der monatlich anfallenden Kosten, maximal jedoch 10 Euro pro Monat.
- Die Zuzahlung rechnen Sie direkt mit dem Hilfsmittelanbieter ab. Wir übernehmen die Zuzahlung, wenn eine Befreiung vorliegt. Die Zuzahlung pro Monat fällt auch an, wenn Sie zum Beispiel für Ihren Quartalsbedarf nur eine Lieferung im Quartal vereinbart haben.
- Mehrkosten, die aufgrund Ihres Wunsches nach einer Versorgung über das medizinisch Notwendige hinaus entstehen, fallen nicht unter die Befreiung. Diese sind direkt mit dem Hilfsmittelanbieter abzurechnen.

Haben Sie weitere Fragen? Rufen Sie uns unter der **kostenfreien IKK Service Hotline 0800/0 119 119** an. Wir beraten Sie gerne.