

## Fragen und Antworten zur Ombudsperson

Was sind die Aufgaben einer Ombudsperson? Mit welchen Anliegen kann man sich an die Ombudsperson wenden und wie unabhängig arbeitet die Stelle? Im Folgenden sind die wichtigsten Fragen und Antworten zusammengestellt.

### Welche Aufgaben hat die Ombudsperson?

Für jeden Medizinischen Dienst ist eine unabhängige Ombudsperson vorgesehen, an die sich sowohl Beschäftigte des Medizinischen Dienstes bei Beobachtung von Unregelmäßigkeiten, insbesondere bei Beeinflussungsversuchen durch Dritte, als auch Versicherte bei Beschwerden über die Tätigkeit des Medizinischen Dienstes vertraulich wenden können. Die Ombudsperson berichtet dem Verwaltungsrat und der zuständigen Aufsichtsbehörde in anonymisierter Form jährlich und veröffentlicht den Bericht auf ihrer Internetseite.

### Warum gibt es eine Ombudsperson im Medizinischen Dienst?

Durch die Ombudsperson werden die Transparenz und die Unabhängigkeit der Medizinischen Dienste sowie die Patientenrechte und die Rechte pflegebedürftiger Personen weiter gestärkt. Ziel ist es, durch die Ombudsperson, eventuelle Unregelmäßigkeiten zu erkennen und zu beseitigen.

### Wer kann sich an die Ombudsperson wenden?

Gesetzlich kranken- und pflegeversicherte Personen können sich an die Ombudsperson wenden. Auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Medizinischen Dienstes können sich bei Verdacht von Beeinflussungsversuchen durch Dritte vertraulich an die Ombudsperson wenden.

### Mit welchen Anliegen kann ich mich an die Ombudsperson wenden?

Sie können sich vertraulich mit Beschwerden über die Tätigkeit des Medizinischen Dienstes an die Ombudsperson wenden. Mit Ihrem Einverständnis nimmt die Ombudsperson Kontakt mit der zuständigen Stelle im Medizinischen Dienst auf und bittet um eine Stellungnahme zur Beschwerde. In Konfliktsituationen versucht die Ombudsperson zwischen den Beteiligten zu vermitteln. Bei Beschwerden, Kritik oder Anregungen steht neben der Ombudsperson auch das Beschwerdemanagement in den Medizinischen Diensten zur Verfügung.

## **Kann ich mich mit rechtlichen Fragen an die Ombudsperson wenden?**

Die Ombudsperson soll die Versicherten und die Beschäftigten der Medizinischen Dienste in der Wahrnehmung ihrer Rechte stärken und unterstützen. Die Ombudsperson leistet keine Rechtsberatung.

## **Wie wird die Unabhängigkeit der Ombudsperson gewährleistet?**

Die Ombudsperson ist nicht beim Medizinischen Dienst angestellt. Sie ist nur den rechtlichen Vorgaben und ihrem Gewissen verpflichtet. Sowohl die Ombudsperson als auch ihre Geschäftsstelle arbeiten unabhängig und frei von Weisungen des Medizinischen Dienstes. Die Unabhängigkeit der Ombudsperson wird durch Gesetze und Richtlinien sichergestellt.

## **Wird meine Anfrage vertraulich behandelt?**

Die Ombudsperson und die Geschäftsstelle achten streng darauf, dass alle Informationen diskret und vertraulich behandelt werden. Soweit es für die Prüfung Ihrer Beschwerde notwendig ist, werden die Angaben mit der Einwilligung der oder des Versicherten an den Medizinischen Dienst weitergeleitet.

## **Gibt es Fristen zur Eröffnung eines Ombudsverfahrens?**

Es gibt für das Ombudsverfahren keine Fristen.

## **Werden für das Ombudsverfahren Gebühren erhoben?**

Nein, das Ombudsverfahren ist kostenfrei.

## **Wohin können sich Versicherte wenden, wenn sie mit dem Leistungsbescheid der Kranken- oder Pflegekasse nicht zufrieden sind?**

Wenn Versicherte mit dem Ergebnis eines Gutachtens und dem nachfolgenden Leistungsbescheid ihrer Kranken- oder Pflegekasse nicht einverstanden sind, dann können sie dort innerhalb eines Monats Widerspruch einlegen. Ombudspersonen können keine Widersprüche entgegennehmen und keine Rechtsberatung leisten.

Stand: Juli 2022