

# PERSÖNLICHE BERATUNG

## ... ZU FRAGEN DES PFLEGERECHTS BERATEN WIR SIE IN FOLGENDEN BERATUNGSSTELLEN:

- |                |               |                       |
|----------------|---------------|-----------------------|
| ... Aachen     | ... Arnsberg  | ... Bergisch Gladbach |
| ... Bielefeld  | ... Bochum    | ... Bottrop           |
| ... Brühl      | ... Detmold   | ... Duisburg          |
| ... Düsseldorf | ... Essen     | ... Gelsenkirchen     |
| ... Hamm       | ... Herne     | ... Höxter (Kreis)    |
| ... Köln       | ... Münster   | ... Oberhausen        |
| ... Remscheid  | ... Rheine    | ... Soest             |
| ... Solingen   | ... Troisdorf |                       |

Die Adressen und Servicezeiten der Beratungsstelle in Ihrer Nähe finden Sie unter:

[www.verbraucherzentrale.nrw/pflegerechtsberatung](http://www.verbraucherzentrale.nrw/pflegerechtsberatung)

oder QR-Code scannen und direkt zu den Informationen der Beratungsstellen gelangen.



## RATGEBER

Zu Pflgethemen bieten wir Ihnen u.a. folgende aktuelle Ratgeber:

- **Handbuch Pflege**
- **Das Pflegegutachten**
- **Pflegefall – was tun?**
- **Pflege zu Hause**
- **Patientenverfügung**

Das Gesamtverzeichnis erhalten Sie persönlich direkt in Ihrer Beratungsstelle und über den Ratgebersversand

**Bestell-Telefon: (0211) 38 09-555 oder**  
[www.ratgeber-verbraucherzentrale.de](http://www.ratgeber-verbraucherzentrale.de)

## IMPRESSUM

### Herausgeber

Verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen e.V.  
Mintropstr. 27  
40215 Düsseldorf  
Tel.: (0211) 38 09-0  
Fax: (0211) 38 09-172

### Für den Inhalt verantwortlich:

Christiane Grote, Leiterin Gruppe Gesundheits- und Pflegemarkt

**Text:** Barbara Schmitz

**Bildnachweise:** fotolia, shutterstock

**Gestaltung:** 3PUNKTDESIGN

**Stand:** September 2021

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Verbraucherzentrale Nordrhein Westfalen e.V.

**verbraucherzentrale**

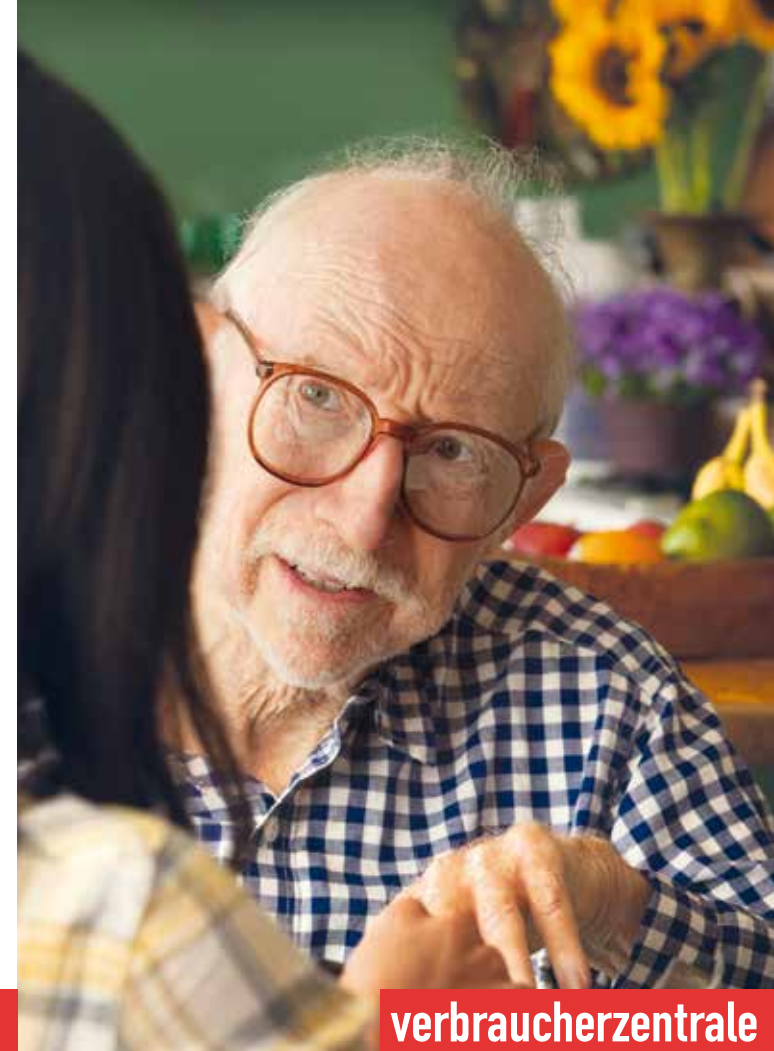
*Nordrhein-Westfalen*

**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*

## BERATUNG ZUM PFLEGERECHT

Unser Beratungsangebot im Überblick





## WIR VERHELFFEN IHNEN ZU IHREM RECHT

### ...❖ SIE HABEN FRAGEN ZU PFLEGEDIENSTEN UND PFLEGEHEIMEN,

- weil Sie sich unsicher sind, ob der Vertrag mit dem Pflegeanbieter in Ordnung ist?
- weil der Pflegedienst Leistungen abrechnet, die nicht vereinbart waren?
- weil Preiserhöhungen im Heim angekündigt werden?
- weil das Heim Kosten abrechnet, obwohl der Bewohner im Krankenhaus war?
- weil Sie den Vertrag mit dem Pflegeanbieter kündigen wollen?



**Wir klären Sie über Ihre Ansprüche auf und prüfen Verträge sowie sonstige Unterlagen.**



Wir bieten Ihnen unabhängige rechtliche Beratung und Unterstützung bei Ansprüchen gegenüber der Pflegekasse sowie gegenüber Pflegediensten und Pflegeheimen.

### ...❖ SIE HABEN FRAGEN ZUM BESCHEID IHRER PFLEGEKASSE,

- weil der erwartete Pflegegrad nicht bewilligt wurde?
- weil die Abläufe bis zur Leistungsentscheidung zu lange dauern?
- weil die bewilligten Leistungen nicht im vollen Umfang gezahlt werden?

### ...❖ WIE SIE SICH VORBEREITEN KÖNNEN

Eine gute Vorbereitung spart Zeit und Geld. Bei allen Fragen rund um Pflegeanbieter bringen Sie bitte den Vertrag und eventuell Ihre Rechnungen mit.

Wenn Sie Fragen zur Pflegeeinstufung haben, sollten Sie das Pflegegutachten des Medizinischen Dienstes (MD) sowie den Leistungsbescheid der Pflegekasse zur Beratung mitbringen. Ein „Pflegetagebuch“ ist hilfreich.



### ...❖ WAS DIE BERATUNG KOSTET

Bei der Rechtsberatung erhalten Sie umfassende individuelle rechtliche Hilfe durch unsere Honorar-Rechtsanwält:innen.

Bei komplexen Problemen können Sie eine außergerichtliche Rechtsvertretung in Anspruch nehmen. Dabei vertreten unsere Rechtsanwält:innen Ihre Interessen – auch schriftlich – gegenüber Pflegekassen und Pflegeanbietern. Sie erhalten auch rechtliche Unterstützung beim Widerspruch gegen eine Pflegeeinstufung.

Rechtsberatung	30 Min.	20 EUR
Rechtsvertretung	20 Min.	30 EUR
Widerspruchsberatung/ -vertretung bei der Einstufung in einen Pflegegrad		170 EUR

### ...❖ GUT ZU WISSEN

Auskünfte zu Ansprüchen auf Sozialhilfe und Unterhaltsverpflichtungen dürfen wir leider nicht geben. Auch zu Pflegefehlern können wir keine Beratung anbieten.

Bei Fragen zur Pflege-Zusatzversicherung können Sie einen Termin in der Versicherungsberatung vereinbaren.

Hilfe bei der Suche nach einem Pflegeanbieter und Informationen zu Leistungen der Pflegeversicherung bieten die Pflegeberatung der Kommune und die Pflegestützpunkte.



Der Pflegewegweiser NRW hilft Ratsuchenden, eine persönliche und individuelle Beratung zu finden:

Mo, Di, Mi, Fr 9 bis 12 und Do 14 bis 17 Uhr

Tel. **0800 4040044** (kostenfrei).

Im Internet-Portal [www.pflegewegweiser-nrw.de](http://www.pflegewegweiser-nrw.de) gibt es viele Informationen rund um das Thema Pflege.