

27.07.2017

Medtronic GmbH
Geschäftsführung
Earl-Bakken-Platz 1
40639 Meerbusch

Information über Probleme bei der Versorgung mit dem neuen CGM System Medtronic MiniMed 640 G

Seit 1981 leide ich an einem labilen und schwer einstellbaren Diabetes Mellitus Typ I.

Mit fortschreitender Krankheit entstanden bei mir bereits schon Spätfolgen (diabetische Retinopathie, diabetische Polyneuropathie, Vorhofflimmern und schmerzhaftes sensomotorische Polyneuropathie). Außerdem treten bei mir oft unvorhergesehene Hypoglykämie – Wahrnehmungsstörungen durch starke Blutzuckerschwankungen auf. Deshalb ist dieses neue System Medtronic 640 G für mich als Lebensnotwendigkeit und für den Arbeitserhalt einer Vollzeitbeschäftigung unerlässlich.

Im Juni 2016 unterbreitete mir mein behandelnder Diabetologe in der Diabetologischen Schwerpunktpraxis den Vorschlag, auf eine neue Insulinpumpe umzusteigen, da sie besser auf meinen sehr labilen Stoffwechsel reagiert und bei Unterzuckerung von alleine durch einen Sensor abschaltet. Bis dahin hatte ich eine Insulinpumpe einer anderen Firma mit einem Sensor, die leider nicht miteinander kommunizieren konnten. Diese Pumpe hatte ich 15 Jahre und war sehr zufrieden mit dem Service der Herstellerfirma.

Nun war ich nach diesem Vorschlag von meinem Arzt sehr gespannt, wie die neue Insulinpumpe meinen Stoffwechsel in den Griff bekommt. Es wurden die Verordnungen ausgestellt.

Ich reichte bei meiner Krankenkasse den Antrag für eine neue Pumpe ein und dieser wurde am 28.06.2016 positiv entschieden.

Jetzt geht es eigentlich los mit den Schwierigkeiten meiner neuen Medtronic 640 G. Ich führte verschiedene Telefongespräche mit Vertretern der Firma und mit meinem behandelnden Diabetologen. Ich möchte betonen, wir reden vom Sommer 2016. Die Gespräche verliefen meist in

einer Warteschleife, die bis zu einer Stunde dauerten. Ich habe es ausprobiert. Es hat eine Stunde gedauert. Mein Diabetologe führte ebenfalls verschiedene Gespräche mit Vertretern der Firma. Das Jahr 2016 verging und im Februar 2017 erhielt ich meine neue Insulinpumpe. Am gleichen Tag wollte abends eine Vertreterin der Firma Medtronic zu mir kommen und mir alles erklären. Als ich das Paket öffnete, bemerkte ich, dass nicht alles geliefert worden war. Ich bestellte also die Vertreterin ab. Wieder wurden Telefongespräche geführt und Warteschleifen überwunden. Mitte Mai 2017 erhielt ich dann den Rest der Lieferung. Dabei waren auch 5 Sensoren im Paket dabei. Am 02.06.2017 kam dann die Vertreterin und erklärte mir die neue Pumpe mit Anlegen des Sensors.

In der Woche erhielt ich am 19.05.2017 ein Schreiben, das die Firma mit Lieferschwierigkeiten bei den Sensoren rechnet. Und genau das ist eingetreten. Ich habe von den 5 Sensoren genau **einen** Sensor die vollen 7 Tage nutzen können. Die anderen hatten alle eine Störung. Nach endlosen Telefongesprächen wegen dem Ausfall der Sensoren wurde mir zugesagt, im Protokoll zu vermerken, das ich Ersatz für die ausgefallenen Sensoren erhalten würde. Es wurde mir gesagt, dass ich eine schlechte Charge von Sensoren erwischt hätte. Ich hatte auch eine sehr eigensinnige Gesprächspartnerin am Telefon, die mir sagte, es gäbe für mein Anliegen keinen Ersatz.

Das hat bei der anderen Sensorfirma FreeStyle Libre 100% geklappt. Da wurden alle ausgefallenen Sensoren schnellstens von der Firma FreeStyle Libre ersetzt.

Von den ausgefallenen und nicht funktionstüchtigen Sensoren wurden mir bisher nur 2 Sensoren von Medtronic ersetzt.

Meine Bestellung von neuen Sensoren kann auch zur Zeit nicht entsprochen werden, da sie nicht verfügbar sind. Natürlich habe ich mich bei verschiedenen Bestellmöglichkeiten informiert.

Ich bin nun wieder auf meine alte Methode umgestiegen und messe wieder mit Messstreifen, da ich auch keine anderen Sensoren mehr habe. Von meinem Diabetologe erhielt ich zum Glück eine neue Verordnung der Sensoren von FreeStyle Libre, die ich zur Überbrückung der Lieferschwierigkeiten der Firma Medtronic nutze.

Ich weis nun nicht, wann ich neue Sensoren für meine neue Insulinpumpe erhalte. Es kann doch nicht sein, neue Pumpen zu verkaufen, wenn man nicht in der Lage ist, die dazugehörigen Sensoren zu liefern. Lieferschwierigkeiten sind kurz zu akzeptieren, aber einen neuen Pumpenbesitzer so zu verprellen, dass kann einfach nicht sein.

Letzte Woche erhielt ich ein weiteres Schreiben der Firma Medtronic, dass die Pumpe bei Flugreisen nicht richtig funktionieren könne. Ich war vom 12.7.17 bis 19.07.17 im Urlaub und habe mich wieder für meine alte Pumpe der Firma ACCU-CHEK mit den Sensoren von FreeStyle Libre entschieden, da ich mir ganz sicher bin, dass diese Paarung immer funktioniert, was schon auf sehr vielen Flugreisen bewiesen wurde. Nun liegt die neue Pumpe bei mir zu Hause und ist nicht voll einsetzbar.

Da ich privat versichert bin, musste ich erst die Auslagen von 5258,00 Euro vorschießen, um dann die Rechnungen bei meiner Krankenkasse einzureichen.

Ich bin am Überlegen, einen Rechtsanwalt einzuschalten, der meine Interessen gegenüber der Firma Medtronic vertritt, so dass ich die neue Technik, die für mich lebensnotwendig ist, einzusetzen kann und so meinen labilen Stoffwechsel besser zu überwachen.

Mit freundlichen Grüßen