

## FAQ zur Problemlösung bei der Versorgung mit Hilfsmittel im Zusammenhang mit dem Coronavirus

### Empfehlungen des GKV-Spitzenverbandes zur Sicherung der Hilfsmittelversorgung während der Ausbreitung des Coronavirus SARS-CoV2

Thema	Frage / Sachverhalt	Antwort	Gültigkeit
Verordnung	Wie ist mit KH-Entlassungen ohne Verordnung umzugehen?	Soweit zur Krankenhausentlassung oder bei erstmaliger Abgabe notwendiger Hilfsmittel ohne schriftliche ärztliche Veranlassung möglich und unkritisch ist, können	20.03. - 31.05.2020
Verordnung	Vertragsärztliche Verordnungen für notwendige Erstversorgungen können auf Grund der Überlastung in den Arztpraxen nicht organisiert werden.	Verordnungen nachträglich angefordert werden – für die Abrechnungen bleibt die Verordnung jedoch unverzichtbar; es erfolgt keine Prüfung, ob die Verordnung erst nach dem Lieferdatum ausgestellt wurde.	
Verordnung	Verordnungen für notwendige Folgeversorgungen für zum Verbrauch bestimmte Hilfsmittel können auf Grund der Überlastung in den Arztpraxen nicht organisiert werden.	Bei Folgeversorgungen / Nachlieferungen ohne Abweichung zur bisherigen Versorgung wird, bei zum Verbrauch bestimmten Hilfsmitteln wie Inkontinenzhilfen oder Stomaartikel, auf die Vorlage einer ärztlichen Verordnung verzichtet (s. u. abweichende Regelung AOK NORDWEST). Die Regelung gilt auch für Verbandmittel, die auf Grundlage des Vertrages über die Versorgung mit Sonden- und Trinknahrung, Verbandmitteln und Hilfsmitteln zur enteralen Ernährung (ACTK: 15 21 723/724) als Monatspauschale beantragt und/oder zur Abrechnung gebracht werden.	
Verordnung	Ist eine "Aussetzung" der 28-Tage-Frist bei Verordnungen möglich?	Die 28-Tage-Regelung nach der HimiRL wird für Verordnungen ausgesetzt.	
Verordnung	Wird für die Weiterversorgung nach einer Krankenhaus-Entlassung eine Verordnung eines niedergelassenen Arztes benötigt?	Wenn im Krankenhaus bereits eine Verordnung ausgestellt wurde, hat diese den Stellenwert einer vertragsärztlichen Verordnung. Eine zusätzliche Verordnung eines niedergelassenen Arztes entfällt.	
Empfang	Empfangsbestätigungen können nicht eingeholt werden, weil der Zutritt in Einrichtungen nicht möglich ist (Lieferungen erfolgen nur bis zur Haustür).	Auf die Unterschrift des Versicherten kann bei Versorgung ohne Kontakt ebenfalls verzichtet werden; der Leistungserbringer oder die zustellende Person vermerkt dies in der <u>Versorgungsdokumentation</u> .	
Empfang	Empfangsbestätigungen können nicht eingeholt werden, weil in der Häuslichkeit Infektionsgefahr besteht (Lieferungen erfolgen nur bis zur Haustür).	Auf die Unterschrift des Versichert kann bei Versorgung ohne Kontakt ebenfalls verzichtet werden; der Leistungserbringer oder die zustellende Person vermerkt dies in der <u>Versorgungsdokumentation</u> .	
Einweisung	Versicherte in Einrichtungen können nicht in das Hilfsmittel eingewiesen werden, weil der Zutritt nicht möglich ist.	Die Einweisung kann an das Pflegepersonal delegiert werden; der Leistungserbringer vermerkt dies in der <u>Versorgungsdokumentation</u> .	
Einweisung	Versicherte können zu Hause nicht persönlich eingewiesen werden, weil Infektionsgefahr besteht.	Die Einweisung der Versicherten / Angehörigen / Pflegekräfte kann telefonisch, per E-Mail, per Verweis auf Videoeinweisungen oder durch digitale Medien erfolgen; der Leistungserbringer vermerkt dies in der <u>Versorgungsdokumentation</u> .	
Bedarfsermittlung	Eine vertragliche vorgesehene persönliche Bedarfsermittlung (z.B. Dekubits) kann zu Hause nicht durchgeführt werden.	Die Bedarfsermittlung kann telefonisch mit Hilfe des Arztes / der Pflegekräfte erfolgen. Dies ist auf den Erhebungsbogen zu vermerken.	
Lieferung	Ist ein "Aussetzen" des vertraglich vereinbarten Lieferzyklus möglich?	Abweichende Lieferzyklen (z. B. Mehrmonatslieferungen) werden akzeptiert. Die vertraglich vereinbarten Abrechnungsgrundsätze gelten weiterhin.	
Versorgung	Sind medizinisch notwendige Versorgung (z. B. Anpassungen mit Mitwirkung des Versicherten) durchzuführen?	Ja, diese Versorgung sind weiterhin durchzuführen. Es sollte jedoch geprüft werden, ob die Versorgung aufgeschoben werden kann. Bei der Abwägung sind die <u>Anordnungen der zuständigen Behörden maßgeblich</u> .	
Abgabe / Lieferung	Die Abgabe von Hilfsmitteln kann wegen Infektionsgefahr nicht persönlich im Laden, in Einrichtungen oder zu Hause beim Versicherten erfolgen.	Auslieferungen können, sofern die Art des Hilfsmittels es zulässt und die Abgabe unkritisch ist, <u>vorrangig per Versand organisiert werden</u> .	
Wartungen	Wie ist damit umzugehen, wenn Wartungen und sicherheitstechnische Kontrollen aufgrund von Infektionsgefahr nicht durchführbar sind?	Soweit vertretbar, sind Wartungen und STK auf einen späteren Zeitpunkt zu verschieben. Die Unmöglichkeit der Ausführung ist zu dokumentiert.	
Präqualifizierung	Es wurde ein Antrag auf Erst bzw. Re-Präqualifizierung gestellt. Allerdings kann das Präqualifizierungs-Zertifikate auf Grund der aktuellen Situation nicht fristgerecht ausgestellt/verlängert werden. Darf trotzdem versorgt werden?	Wenn der Vertragspartner belegen kann, dass er bei einer akkreditierten PQ-Stelle unter Vertrag steht und einen Antrag auf Erst bzw. Re-Präqualifizierung gestellt hat, verzichtet die AOK NORDWEST vorübergehend auf ein Zertifikat und die Versorgung kann erfolgen. Die Zertifizierung ist nachzureichen. Dieses Vorgehen entbindet die Vertragspartner nicht, maßgebliche Änderungen gemäß den vertraglichen Regelungen zu melden.	

Abrechnung	Gelten vertraglich vereinbarte Abrechnungsfristen weiterhin?	Nein, die vertraglichen Fristen werden bis November 2020 ausgesetzt.	26.03. - Nov. 2020
Abrechnung	Die Verordnung konnte erst nachträglich eingeholt werden und das Verordnungsdatum liegt nach dem Lieferdatum.	Sofern aus softwaretechnischen Gründen die Abrechnung bei korrekter Angabe nicht möglich ist, kann das Verordnungsdatum auf das Lieferdatum (tatsächliche Abgabe) zurückgesetzt werden.	

### Zusätzliche Prozessvereinfachungen durch die AOK NORDWEST

Thema	Frage / Sachverhalt	Antwort	Gültigkeit
Beitrittserklärung	Wir haben die Beitrittserklärung zu einem neuen Vertrag (per Mail und per Post) eingereicht und noch keine Beitrittsbestätigung erhalten. Darf der <u>Versicherte trotzdem schon versorgt werden?</u>	Die Versorgung mit Hilfsmitteln aus Versorgungsverträgen können, sofern die Beitrittserklärung per Mail und/oder per Post an die AOK NORDWEST gesendet wurde, <u>auch ohne Vorlage einer Beitrittsbestätigung erfolgen.</u>	23.03. - 30.05.2020
Verordnung	Verordnungen für notwendige Folgeversorgungen können auf Grund der Überlastung in den Arztpraxen nicht organisiert werden.	bei Folgeversorgungen / Nachlieferungen ohne Abweichung zur bisherigen Versorgung wird bei <u>allen</u> Hilfsmitteln auf die Vorlage einer ärztlichen Verordnung verzichtet.	
Rückholung	Wie sollen sich Leistungserbringer verhalten, wenn die Rückholung eines Hilfsmittels aufgrund Zutrittsbeschränkungen oder Verdachtsfällen nicht <u>möglich ist?</u>	Der Umstand ist im MIP-System zu erfasst. Das Mahnverfahren über das MIP-System wird ausgesetzt. Die Rückholung ist auf einen späteren (nächst möglichen) Zeitpunkt <u>zu verschieben.</u>	
Wiedereinsatz	Wie ist mit möglichen Verzögerungen bei der Auslieferung aufgrund der Quarantäne für zurückgeholte Hilfsmittel oder bei einem Mangel an <u>Desinfektionsmittel umzugehen?</u>	In diesen Fällen kann bei nicht aufschiebbaren Versorgungen auf neue Hilfsmittel zurückgegriffen werden.	