

FAQs der AOK Niedersachsen zur Sicherstellung der Hilfsmittelversorgung

Aufgrund der Coronavirus-Pandemie haben uns in den letzten Tagen zahlreiche Anfragen verunsicherter Leistungserbringer und Leistungserbringerorganisationen erreicht. Zur Beantwortung dieser Fragen hat die AOK Niedersachsen FAQs zur Sicherstellung der Hilfsmittelversorgung veröffentlicht. Diese decken sich inhaltlich mit den „Empfehlungen zum Vorgehen bei der Hilfsmittelversorgung während der Corona-Pandemie“ des GKV-Spitzenverbands, welche Sie [hier](#) aufrufen können.

Die FAQs werden regelmäßig aktualisiert und veröffentlicht. Die vertraglichen Abweichungen haben zunächst bis zum **31. Mai 2020** Gültigkeit.

Nr.	Schlagwort	Fragen/ Antworten	Antwort
1	Hilfsmittel zum Verbrauch: Lieferrhythmus	Sind Abweichungen vom gewohnten Belieferungsrhythmus möglich?	Mehrmonatslieferungen anstelle der üblichen Lieferzyklen werden bei zum Verbrauch bestimmten Hilfsmitteln wie Inkontinenzhilfen oder Stomaartikel akzeptiert, sofern es dadurch nicht zu Lieferengpässen bei anderen Versicherten kommt. Wichtig ist jedoch, dass Notfallversorgungen und spezielle Bedarfe weiterhin gewährleistet werden und die telefonische Erreichbarkeit sichergestellt werden muss.
2	Hilfsmittel zum Verbrauch: Lieferrhythmus	Sind Zwischenbelieferungen bei speziellem Bedarf auf Anfrage möglich?	Ja, diese Abweichung ist jedoch auf Hilfsmittel zum Verbrauch beschränkt. Im Einzelfall können Belieferungen für Folgemonate vorgezogen werden. Wichtig ist jedoch, dass Notfallversorgungen und spezielle Bedarfe weiterhin gewährleistet werden und die telefonische Erreichbarkeit sichergestellt werden muss.
3	Vertragsstrafe	Muss mit Sanktionen gerechnet werden, sofern es zu vertraglich geregelten Fristüberschreitungen kommt?	Nein, sollte es zu Verzögerungen oder Engpässen kommen, die auf das Corona-Virus zurückzuführen sind, werden diese nicht verfolgt.

4	Lieferengpass und teurere Produkte	Kann bei Lieferengpässen von den Vertragspreisen abweichen?	<p>Das Ziel der AOK Niedersachsen ist es, die Versorgung der Versicherten mit Hilfsmittel sicherzustellen. Handelt es sich um ein genehmigungspflichtiges Hilfsmittel, wird der Antrag im Einzelfall geprüft. Wichtig ist, dass Sie eine nachvollziehbare Begründung für den höheren Preis beilegen (z.B. Nachweis höherer EK-Preis). Handelt es sich um ein genehmigungsfreies Hilfsmittel, bleibt das Produkt trotz des erhöhten Preises genehmigungsfrei. Wichtig ist auch hier, dass Sie eine nachvollziehbare Begründung zur Abrechnung beifügen.</p> <p>Ausgenommen von dieser Regelung sind Pflegehilfsmittel</p>
5	Verordnung	Kann auf die Erstverordnung verzichtet werden?	<p>Nicht aufschiebbare (Erst-)Versorgungen können im Ermessen des Leistungserbringers auch ohne Vorliegen einer vertragsärztlichen Verordnung begonnen werden. Für die Abrechnung bleibt die Vorlage der Verordnung unverzichtbar. Bei der Abrechnung wird nicht geprüft, ob die Verordnung erst nach dem Lieferdatum ausgestellt wurde. Dies gilt auch, wenn Genehmigungsfreiheit vertraglich vereinbart wurde; diese bleibt bestehen.</p> <p>(Anmerkung: Siehe Nr. 14)</p>
6	Verordnung	Kann auf die Folgeverordnung verzichtet werden?	<p>Auf eine Folgeverordnung kann in allen Versorgungsbereichen verzichtet werden, sofern die Erstversorgung bereits von der Krankenkasse genehmigt bzw. Genehmigungsfreiheit vertraglich vereinbart wurde und keine neue Diagnose/Indikation vorliegt.</p>
7	Handlungsempfehlung	Gibt es kassenseitig Handlungsempfehlungen für Leistungserbringer zum Umgang mit den Versicherten bzgl. Corona?	<p>Nein, bitte folgen Sie den Empfehlungen des Robert Koch-Instituts.</p>

8	Wiedereinsatz	Kann ich als Leistungserbringer das Hilfsmittel vor dem Wiedereinsatz für einige Tage unter Quarantäne stellen?	Ja, dies ist möglich. Ein Wiedereinsatz des Hilfsmittels ist erst dann durchzuführen, wenn das Gerät bedenkenlos wiedereingesetzt werden kann und der Schutz unserer Versicherten gewährleistet ist.
9	Präqualifizierung (PQ)	Was mache ich, wenn meine Folge-Präqualifizierung beantragt ist, die Begehung jedoch verschoben wurde?	Bitte weisen Sie uns per E-Mail an Hilfsmittelvertrag@nds.aok.de nach, dass Sie die PQ bereits beantragt haben. Einen Nachweis erhalten Sie bei Ihrer PQ-Stelle. Sobald dieser Nachweis vorliegt können Sie, sofern in Ihrem Nachweis keine anderweitige Frist angegeben ist, für einen Zeitraum von bis zu sechs Monaten weiterversorgen.
10	Auslieferung	Kann ich das Hilfsmittel auch per Kurier an den Versicherten liefern? Ist die Montage eines weniger komplexem Hilfsmittels, wie z. B. eines Haltegriffs (PG 04), durch den Leistungserbringer zwingend erforderlich?	Angesichts der erforderlichen Kontaktreduzierung sollen persönliche Kontakte zwischen Versicherten und Leistungserbringern vermieden werden. Hilfsmittel können daher vorrangig per Versand an die Versicherten abgegeben werden, sofern ein persönlicher Kontakt zum Beispiel zur Anpassung oder Montage des Hilfsmittels nicht zwingend erforderlich ist. Diese Leistungen müssen zwingend durch den Leistungserbringer erfolgen.
11	Beratung Einweisung	Muss ich die Beratung zwingend persönlich vornehmen?	Nein, Beratungen oder Hinweise zur Einweisung in den Gebrauch der Hilfsmittel sollen telefonisch, per E-Mail, per Verweis auf Videoeinweisungen oder durch digitale Medien erfolgen, soweit dies aufgrund der Art des Hilfsmittels vertretbar ist (z. B. müssen lebenserhaltende Systeme vor Ort erläutert und eingestellt werden).
12	Empfangsbestätigung	Kann auf die Unterschrift des Versicherten auf der Empfangsbestätigung verzichtet werden?	Ja, auf die Erbringung von Unterschriften des Versicherten (Empfangsbestätigung,

			<p>Beratungsdokumentation, Lieferschein etc.) kann bei Versorgung ohne Kontakt ebenfalls verzichtet werden.</p> <p>Wichtig: Der Leistungserbringer unterzeichnet da, wo der Versicherte normalerweise unterzeichnen würde. In diesem Fall muss, außer bei der Empfangsbestätigung, erkennbar sein, dass die Unterzeichnung aufgrund der Corona-Pandemie vom Leistungserbringer erfolgt ist. Nach den vertraglichen Regelungen richtet es sich, ob und wann die Unterlagen einzureichen sind.</p>
13	Lieferfristen Vertragsstrafen	Was mache ich, wenn die Lieferfristen nicht eingehalten werden können?	<p>Sofern vertraglich vereinbarte Lieferfristen nicht eingehalten werden können (z. B. aufgrund von Lieferengpässen oder befristeten Quarantänemaßnahmen beim Versicherten oder beim Leistungserbringer), sieht die Krankenkasse von Vertragsstrafen bzw. Sanktionen ab. Dies gilt auch für Fristen, binnen derer nach erteilten Genehmigungen zu versorgen ist oder für die nicht fristgerechte Erfüllung vertraglicher oder gesetzlicher Pflichten (Wartungen, sicherheitstechnische Kontrollen etc.) aus triftigem Grund.</p> <p>Mehrmonatslieferungen anstelle der üblichen Lieferzyklen werden bei zum Verbrauch bestimmten Hilfsmitteln wie Inkontinenzhilfen oder Stomaartikeln akzeptiert, sofern es dadurch nicht zu Lieferengpässen bei anderen Versicherten kommt. Bezüglich der Abrechnung gelten die vertraglichen Regelungen.</p>
14	Verordnung	Kann die Gültigkeit der Verordnung verlängert werden?	Die Prüfung der gemäß § 8 Absatz 2 der Hilfsmittel-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses festgelegten Frist von 28 Kalendertagen, innerhalb derer die Hilfsmittelversorgung nach Ausstellung der

			<p>Verordnung aufgenommen werden muss, wird ausgesetzt. Eine derartige Frist wird von den Krankenkassen auch dann nicht geprüft, wenn sie sich aus den Verträgen ergibt.</p> <p>Weiterhin wird die Belieferungsfrist der Apotheken nicht mehr geprüft. Eine Abgabe von Hilfsmitteln ist auch über den 28. Tag nach Ausstellung der Verordnung möglich.</p>
15	Übergabe eines Hilfsmittels	Wie soll das Sanitätshaus vorgehen, wenn der Versicherte das angeforderte Hilfsmittel nicht abholt?	Angesichts der erforderlichen Kontaktreduzierung sollen persönliche Kontakte zwischen Versicherten und Leistungserbringern vermieden werden. Hilfsmittel können daher vorrangig per Versand an die Versicherten abgegeben werden, sofern ein persönlicher Kontakt zum Beispiel zur Anpassung des Hilfsmittels nicht zwingend erforderlich ist.
16	Genehmigungsfreigrenzen	Werden die in den bestehenden Verträgen vereinbarten Genehmigungsfreigrenzen erweitert?	Sofern vertraglich eine Genehmigungspflicht vereinbart ist, bleibt diese bis auf Weiteres bestehen. Handelt es sich nach Ermessen des Leistungserbringers um eine nicht aufschiebbare Versorgung, ist diese auch vor der erfolgten Genehmigung möglich. Der Leistungserbringer hat die Möglichkeit den KVA nach erfolgter Versorgung bei der AOKN einzureichen. Es wird dabei nicht geprüft, ob die Verordnung erst nach dem Lieferdatum ausgestellt wurde.
17	Wiedereinsatz	Gesundheitseinrichtungen wie z.B. Pflegeheime gewähren uns keinen Eintritt, um ein Hilfsmittel zurückzuholen. Wie ist mit diesen Fällen umzugehen?	Das Abholen eines Hilfsmittels aus einem Pflegeheim erfüllt aktuell nicht die vom Land Niedersachsen definierten Kriterien, welche den Leistungserbringer das Betreten eines Pflegeheimes erlauben. Bitte nehmen Sie Kontakt zur Einrichtung auf und klären, ob das Hilfsmittel ohne Betreten der Einrichtung abgeholt werden kann. Sofern dies nicht möglich ist, teilen Sie uns in MIP unter "Rückholung in Klärung" mit,

			was unternommen wurde, um das Hilfsmittel abzuholen und wer Ihr Ansprechpartner in der Einrichtung war/ist.
18	Wiedereinsatz	Dürfen Hilfsmittel wiedereingesetzt werden oder müssen Neuversorgungen beantragt werden, obwohl noch Bestand vorhanden ist?	<p>Das Robert-Koch-Institut informiert über die Überlebenszeit von Coronaviren wie folgt: „<i>Von anderen human-pathogenen Coronaviren ist bekannt, dass sie auf unbelebten Oberflächen, wie Metall, Glas oder Plastik eine gewisse Zeit überleben können. Hierbei hängt die Überlebenszeit von weiteren Einflussfaktoren wie Umgebungstemperatur und Luftfeuchtigkeit ab. Während beispielsweise in einer Studie HCoV-229E auf Plastik bereits nach 72 Stunden seine Infektiosität verlor, blieb SARS-CoV-1 auf dem selben Medium bis zu sechs Tage infektiös.. Aufgrund der strukturellen Ähnlichkeit von SARS-CoV-1 und SARS-CoV-2 ist für SARS-CoV-2 eine ähnliche Tenazität zu erwarten. Zur Inaktivierung sind Flächendesinfektionsmittel mit nachgewiesener begrenzt viruzider Wirksamkeit geeignet. Desinfektionsmittel mit den Wirkbereichen begrenzt viruzid PLUS und viruzid können ebenfalls eingesetzt werden.</i>“</p> <p>Quelle: https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges_Coronavirus/Steckbrief.html</p> <p>Es reicht demnach aus, das Hilfsmittel sehr gründlich zu desinfizieren. Die Ablehnung von Wiedereinsätzen ist nicht möglich. Darüber hinaus tritt dieser Fall auch nur auf, wenn der Benutzer des Hilfsmittels positiv auf Covid-19 getestet wurde. Ansonsten ist das Hilfsmittel wie gewohnt aufzubereiten.</p>
19	Wiedereinsatz	Kann ich einen Corona-Test am Hilfsmittel durchführen?	Nein. Die Auswertung der Testergebnisse dauert aktuell bis zu 6 Tagen. In dieser Zeit wird das Gerät nicht

			<p>genutzt und befindet sich in Quarantäne. Laut einigen Wissenschaftler stirbt das Virus bei hohen Temperaturen und Luftfeuchtigkeit ab. Der Leistungserbringer sollte im besten Fall eine virenfeindliche Umgebung schaffen. Das Robert-Koch-Institut veröffentlichte 2004 eine Empfehlung zur korrekten Reinigung von Oberflächen, die Anwendung finden sollte.</p> <p>Quelle: https://www.rki.de/DE/Content/Infekt/Krankenhaushygiene/Kommission/Downloads/Flaeche_Rili.pdf?__blob=publicationFile</p>
20	Abrechnung mittels Faxdokument	Zum Zwecke einer unverzüglichen Bereitstellung der Versorgung in der Häuslichkeit erhalten wir ärztliche Verordnungen oftmals vorab als Faxdokument. Ist eine Abrechnung über Fax möglich?	Verordnungen, die per Fax übermittelt werden, erkennen wir zum Zwecke der Abrechnung als Original an.
21	Abrechnung von Folgepauschalen ohne Wartung bzw. sicherheitstechnische Kontrolle (STK)	Kann die Folgepauschale für Pflegebetten abgerechnet werden, obwohl die Wartung bzw. die STK derzeit von den Versicherten aufgrund der Corona-Pandemie abgelehnt wird?	<p>Aufgrund der erforderlichen Kontaktreduzierung sollen persönliche Kontakte zwischen Versicherten und Leistungserbringern vermieden werden. Sollte eine notwendige Wartung oder sicherheitstechnische Kontrolle aufgrund der Corona-Pandemie nicht möglich sein, so kann die Folgepauschale trotzdem abgerechnet werden. Diese Regelung gilt unter der Voraussetzung, dass die Wartung oder sicherheitstechnische Kontrolle zu einem späteren Zeitpunkt -ohne erneute Abrechnung mit der AOKN- nachgeholt wird.</p> <p><u>Wichtig:</u> Bei der Abrechnung der Folgepauschale ist vom Leistungserbringer deutlich zu vermerken, dass die Wartung bzw. STK aufgrund der Corona-Pandemie nicht vorgenommen werden konnte.</p>

22	Umgang mit Versicherten	<p>a. Wie soll sich der Leistungserbringer verhalten, wenn ein Versicherter mit dem Coronavirus infiziert ist oder der Leistungserbringer sich diesbzgl. nicht sicher ist, ob er einem Infektionsrisiko durch den Versicherten ausgesetzt ist? Darf in diesem Fall die Versorgung abgelehnt werden? An wen muss der Vorgang bei der Krankenkasse gemeldet werden?</p> <p>b. Wie soll sich der Leistungserbringer verhalten, wenn durch eine ausbleibende Versorgung eine Gefahr für den Versicherten besteht (z. B. Gefahr einer Thrombose durch ausbleibende Versorgung mit Hilfsmitteln zur Kompressionstherapie (PG 17))? Darf in solchen Fällen ein Notarzt auf Verdacht gerufen werden? An wen muss der Vorgang bei der Krankenkasse gemeldet werden?</p>	<p>a. Bei Gefahr einer Infektion des Leistungserbringers durch den Versicherten kann der Leistungserbringer Rücksprache mit dem behandelnden Arzt halten, inwiefern unter diesen Umständen eine Versorgung durch den Leistungserbringer erfolgen kann und ob die Versorgung ggf. verschoben werden kann. Der Vorgang ist dem jeweiligen Genehmigungsstandort zu melden, auch, wenn die Versorgung genehmigungsfrei ist.</p> <p>b. Auch in diesen Fällen ist Rücksprache mit dem (behandelnden) Arzt zu halten. Der Vorgang ist dem jeweiligen Genehmigungsstandort zu melden, auch, wenn die Versorgung genehmigungsfrei ist.</p>
23	Verordnung	Kann ein Kunde auf Grundlage einer Verordnung aus dem Krankenhaus versorgt werden?	Sofern eine Verordnung im Krankenhaus ausgestellt wurde, wird für die Weiterversorgung nach der Entlassung keine ärztliche Verordnung eines niedergelassenen Vertragsarztes von der Krankenkasse für die Dauer der Versorgung verlangt. Die Krankenhausverordnung hat den Stellenwert einer vertragsärztlichen Verordnung.
24	Lieferengpass Schutzausrüstung	An wen kann ich mich wenden, wenn ich in absehbarer Zeit die Hilfsmittelversorgung	Grundsätzlich sind Sie dazu aufgefordert, im Rahmen Ihrer Möglichkeiten Ihren Bedarf durch eigene

		aufgrund von fehlender Schutzausrüstung (Desinfektionsmittel, Mundschutz, Handschuhe etc.) nicht mehr sicherstellen kann?	<p>Beschaffungen zu decken und hierfür alles Nötige zu unternehmen.</p> <p>Sofern Sie alles im Rahmen Ihrer Möglichkeiten unternommen haben, wenden Sie sich mit Ihrem Anliegen an die örtlich zuständige untere Katastrophenschutzbehörde (Landkreis, KatS.-Behörde oder Gesundheitsämter).</p>
25	Hilfsmittel zum Verbrauch: Abrechnungsrhythmus	Wir versorgen unsere Kunden aufgrund der aktuellen Situation mit einem Bedarf von mehreren Monaten. Kann ich dementsprechend abrechnen?	<p>Ja, es kann eine Abrechnung mehrerer Versorgungszeiträume vorgenommen werden. Voraussetzung ist jedoch, dass die Versorgungszeiträume nicht zusammengefasst sind, sondern jede einzelne Versorgung einzeln gelistet ist. Darüber hinaus darf der Beginn des betreffenden Versorgungszeitraums nicht in der Zukunft liegen.</p>
26	Verordnung	Kann die Ärztin/der Arzt eine Folgeverordnung auf Grundlage eines telefonischen Beratungsgesprächs mit dem Versicherten ausstellen?	<p>Für zum Verbrauch bestimmte Hilfsmittel wie Inkontinenzhilfen und Stomaartikel können Folgeverordnungen auch nach telefonischer Anamnese ausgestellt werden.</p> <p>Voraussetzung ist, dass bereits zuvor aufgrund derselben Erkrankung eine unmittelbare persönliche Untersuchung durch die Ärztin oder den Arzt erfolgt ist. Die Verordnung kann dem/der Versicherten dann per Post zugeschickt werden.</p> <p>(Anmerkung: s. Nr.6)</p>
27	Hörgeräteversorgung	Darf das Hörgerät abgerechnet werden, wenn die Abschlussmessung (Leistungsnachweis) noch nicht erfolgen konnte?	Eine Versorgung ist möglich, allerdings muss mit der Abrechnung der Leistung gewartet werden, bis die Abschlussmessung erfolgt ist.