

6. NOVEMBER 2019



**Therapeuten am Limit .de**

**#faireversorgung**

**#regressexit**

**#therapeutenamlimit**

Absetzungen von Honoraren der Gesetzlichen  
Krankenversicherung in der ambulanten  
Heilmittelversorgung

Onlinebefragung vom 01.11. bis 06.11.2019

THERAPEUTEN AM LIMIT

# Absetzungen von Honoraren der Gesetzlichen Krankenversicherung in der ambulanten Heilmittelversorgung

Onlinebefragung vom 01.11. bis 06.11.2019

## Vorbemerkung

Die Prüfung von ärztlichen Verordnungen, deren teils mehrfache Korrektur und die dazugehörige Kommunikation mit Patienten, Angehörigen, Pflegekräften und Arztpraxen stellen neben dem Inkasso von Zuzahlungen einen erheblichen Aufwand für TherapeutInnen dar. Die Brandbriefe der Kolleginnen und Kollegen beschrieben häufig die daraus resultierenden Belastungen im Praxisalltag. Diese Rahmenbedingungen führen zusammen mit der komplexen Systematik der Heilmittelrichtlinie dazu, dass Fehler übersehen werden, welche dann vielfach zu Absetzungen seitens der Krankenkassen oder deren beauftragter Abrechnungsdienstleister führen.

Das Thema Absetzungen wurde aktuell teilweise sehr emotional diskutiert. Als ein Auslöser muss das Vorgehen der IKK Classic angesehen werden, die eine erneute Prüfung von Abrechnungen aus dem Bereich der Physiotherapie mit Schwerpunkt in Baden-Württemberg durchgeführt hatte, die teilweise vier Jahre zurückreichte. Der Pressesprecher der IKK bezifferte das Absetzungsvolumen mit ca. 4 Millionen Euro und knapp 46.000 Verordnungen.

Wir haben immer wieder auf die Arbeitsbedingungen in den Therapieberufen hingewiesen. Die wissenschaftliche Auswertung der Brandbriefe durch Prof. Dr. Höppner und Dr. Beck belegte zusätzlich wie wichtig spürbare Verbesserungen für die TherapeutInnen sind und auch Minister Spahn wies mehrfach darauf hin, dass die Proteste berechtigt waren.

Schon 2015 hat der Gesetzgeber im Rahmen des GKV- Versorgungsstärkungsgesetz seinen Willen bekundet „[Formale Fehler bei der Ausstellung der Heilmittelverordnung und der Retaxationen gegenüber Leistungserbringern von Heilmitteln vermeiden zu wollen](#)“ (*Deutscher Bundestag, 2015, Drucksache 18/4095, Seite 4*). Zu diesem Zweck sollte die Verwendung von zertifizierter Software für Ärzte verpflichtend sein.

Mit unserer aktuellen Online-Befragung gingen wir der Frage nach, in wie weit die angestrebten Verbesserungen erreicht werden konnten.

An der Befragung, die vom 1. bis 6.11.2019 durchgeführt wurde nahmen insgesamt 1174 Therapeutinnen und Therapeuten teil.

## **Zusammenfassung / Fazit**

Falsch ausgestellte Heilmittelverordnungen stellen in Deutschland flächendeckend noch immer ein immenses Problem in der täglichen Patientenversorgung dar. Falsch ausgestellte Verordnungen sind an der Tagesordnung, Korrekturen belasten Therapeuten, Patienten und Ärzte gleichermaßen. Für die Versorgung der Patienten geht somit wertvolle Zeit verloren.

Absetzungen nehmen in allen Heilmittelbereichen zu und stellen zusätzlich ein nicht unerhebliches wirtschaftliches Risiko für die Leistungserbringer dar. Knapp die Hälfte der TherapeutInnen sieht in der Problematik zudem einen möglichen Grund dafür, dass höhere Vergütungen nicht an die Arbeitnehmer in den Praxen weitergegeben werden können. Ein bedeutender Grund für Absetzungen ist die Inkassotätigkeit der TherapeutInnen für Zuzahlungen.

Die Bemühungen des Gesetzgebers durch eine zertifizierte und für Ärzte verbindliche Software Abhilfe zu schaffen, sind gescheitert. Im Gegenteil scheint sich die Situation weiter zu verschärfen, mit allen negativen Konsequenzen für die Patientenversorgung.

In der Konsequenz fordern 73% der Therapeuten ein Verbot von Absetzungen / Retaxierungen aus formalen Gründen.

Im Weiteren werden die Ergebnisse der einzelnen Fragen dargestellt.

## Persönliche Anmerkungen der Befragten

351 Teilnehmer der Befragung haben teils sehr ausführlich und detailliert Anmerkungen zu der Problematik von falsch ausgestellten Verordnungen und Absetzungen gemacht. Diese lassen sich unterschiedlichen Kategorien zuordnen:

- **Persönliche Belastung**

Die Problematik spiegelt eine Bewertung auf der persönlichen Ebene wider. Die Befragten fühlen sich ausgenutzt, der Willkür der Kostenträger unterworfen und nicht ernst genommen. Auch eine gewisse Ohnmacht wird beschrieben, die auch durch den Umstand verstärkt wird, dass man sich ungerecht behandelt fühlt und für die Fehler anderer (der verordnenden Ärzte) haftbar gemacht wird. Absetzungen werden als Schikane empfunden, teilweise wird berichtet, dass Abrechnungsdienstleister der Kassen offene Drohungen aussprechen, falls Nachfragen und Widersprüche seitens der TherapeutInnen nicht ausbleiben würden. Wirtschaftliche Sorgen werden häufig angesprochen, speziell die Angst vor Absetzungen, die länger zurückliegende Vorgänge betreffen, wird erwähnt.

- **Bürokratiezeit frisst Ressourcen**

Die Prüfung von Verordnungen und die notwendige Korrektur werden als ein Grund dafür benannt, dass weniger Zeit für die Patientenversorgung zur Verfügung steht. Ein konkretes Ärgernis in der täglichen Praxis, dass sehr häufig benannt wird. Der Aufwand ist speziell dann sehr hoch, wenn die TherapeutInnen die Korrektur bei multimorbiden, hilfsbedürftigen und hochaltrigen Patienten selbst veranlassen müssen, Wege- und Wartezeiten für das Aufsuchen von Arztpraxen sind hier oft als Problem benannt. Insgesamt entsteht ein hoher Arbeitsaufwand allein durch die Prüfung, ob eine Verordnung überhaupt richtig ausgestellt ist und der gegebenenfalls notwendigen Korrektur. Diese führt zu einer Arbeitsverdichtung, die Fehler begünstigt, die dann mit der Absetzung von erbrachten Leistungen einhergehen. Die Korrektur der Abrechnung, sofern sie denn überhaupt möglich ist, bedingt dann nochmals einen erheblichen Zeitaufwand. Die Ressourcen, die für diese Arbeiten abgestellt werden müssen, reduzieren die Zeit für die Patientenversorgung nach den Angaben der Befragten zwischen 20 und 30%.

- **Negative Auswirkungen auf die Zusammenarbeit mit Ärzten**

Als äußerst belastend wird die Situation mit den verordnenden Ärzten bezeichnet, die durch Hinweise auf ungültig ausgestellte Verordnungen ebenfalls in ihren Praxisabläufen behindert werden und dann teilweise genervt reagieren und Änderungen verweigern. Oftmals würden die TherapeutInnen dann nur noch als Bittsteller wahrgenommen und die Verordnung weiterer Behandlungen verweigert. In Fällen, in denen eine Zusammenarbeit gut gelingt, übernehmen TherapeutInnen zum Teil unentgeltlich die Schulung von Personal in Arztpraxen. Sehr häufig wird die Frage gestellt, wieso noch viele fehlerhafte Verordnungen ausgestellt werden, obwohl doch die Praxissoftware der Ärzte modernisiert werden sollte.

- **Fehlerbeschreibung**

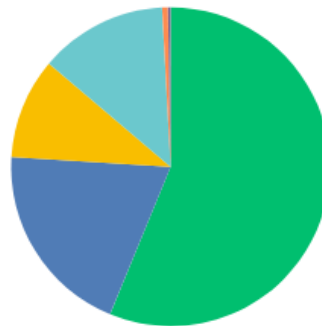
Konkret benennen die Befragten auch Fehler, die bei Verordnung und Abrechnung zu Problemen führen. Falsche Formulare im Entlassmanagement oder Probleme bei der Einziehung der Zuzahlungen werden benannt. Wobei das Inkasso der Zuzahlungen scheinbar eine sehr häufige Fehlerquelle darstellt, da zudem auch von Absetzungen in Fällen berichtet wird, wo die Patienten trotz schriftlicher Aufforderung die Zuzahlung nicht geleistet haben. Häufig wird berichtet, dass korrigierte Fehler im System nicht gespeichert werden und bei Folgeverordnungen wieder auftreten. Selbst Diagnosen oder Leitsymptomaten werden scheinbar aus vorherigen Verordnungen vielfach übernommen und stimmen dann nicht mit dem aktuellen Beschwerdebild überein. Absetzungen werden auch in Fällen durchgeführt, in denen morgens noch eine Therapie durchgeführt wurde und der Patient dann im Laufe des Tages in eine stationäre Behandlung aufgenommen wird. Hausbesuche oder Kilometerpauschalen werden abgesetzt obwohl verschiedene Therapeuten aufgrund von Zertifikatspositionen die Patienten aufsuchen müssen. Holen TherapeutInnen ausgefallene Termine an Wochenenden oder Feiertagen nach, um Behandlungsfrequenzen einzuhalten oder generell eine Behandlung zu ermöglichen, so müssen sie mit Absetzungen rechnen, weil Kassen pauschal einen Betrug vermuten. Selbst von Absetzungen aufgrund von Rechtschreibfehlern wird berichtet. Auch bei Nachberechnungen kann es zu Problemen kommen, wenn die Arztpraxis zwischenzeitlich geschlossen wurde. Als ein genereller Systemfehler lässt sich aus den Beschreibungen der Änderungsweg ableiten. Häufig wird der Patient mit den Änderungen betraut. Dieser kann jedoch die teilweise komplexen Vorgaben nicht überprüfen, so dass oftmals selbst nach Korrektur noch keine gültige Verordnung vorliegt. Berechnen TherapeutInnen bei unberechtigten Absetzungen gemäß BGB eine Pauschale, so wird diese scheinbar häufig nicht bezahlt.

- **Konsequenzen**

Die Teilnehmer berichten von der Ablehnung einzelner Versicherter deren Kassen besonders rigide Absetzungspraktiken betreiben oder von einem generellen Verzicht auf eine weitere Abrechnung mit GKV Versicherungen. Teilweise besteht man auf eine Zusage der Kostenübernahme durch die Kostenträger bevor Behandlungstermine vergeben werden. Die Mehrheit der TherapeutInnen berichtet von einer Erhöhung der Stundenzahlen für Praxishilfen und Bürokräfte, vielfach wird zusätzliches Personal eingestellt. In sehr hoher Zahl mahnen die TherapeutInnen eine schlechtere Patientenversorgung an, da zusätzlich zu dem Fachkräftemangel ein hoher Zeitanteil in den Praxen für Bürokratie aufgewendet werden muss.

## Welcher Berufsgruppe gehören Sie an?

Answered: 1.174 Skipped: 0

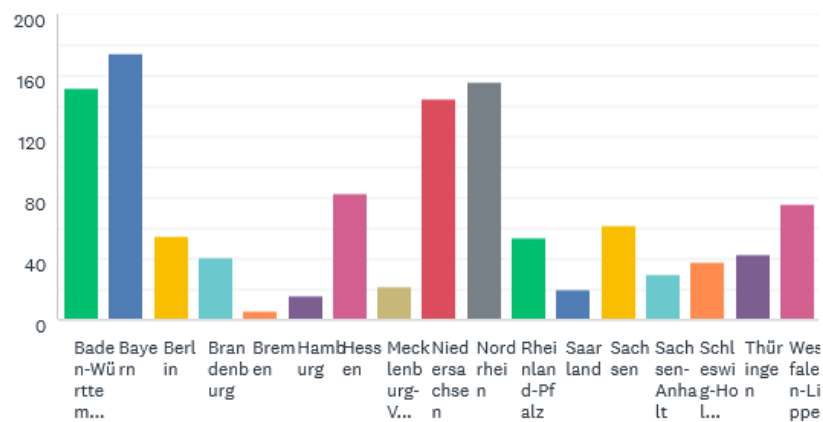


■ Physiotherapie ■ Ergotherapie ■ Podologie ■ Logopädie ■ Diätassistent  
■ Masseur/med. Bademeister

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
▼ Physiotherapie	56,22%	660
▼ Ergotherapie	19,76%	232
▼ Podologie	10,22%	120
▼ Logopädie	12,95%	152
▼ Diätassistent	0,60%	7
▼ Masseur/med. Bademeister	0,26%	3
<b>GESAMT</b>		<b>1.174</b>

# In welchem KV-Bezirk sind Sie tätig? (NRW ist aufgeteilt in Nordrhein und Westfalen-Lippe)

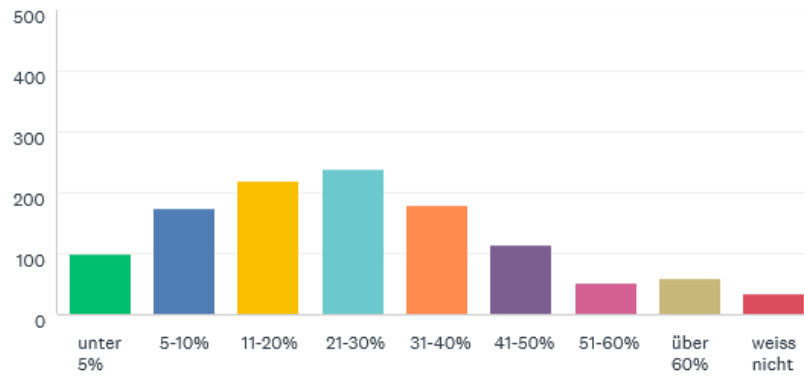
Answered: 1.174 Skipped: 0



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
▼ Baden-Württemberg	12,95%	152
▼ Bayern	14,91%	175
▼ Berlin	4,68%	55
▼ Brandenburg	3,49%	41
▼ Bremen	0,51%	6
▼ Hamburg	1,36%	16
▼ Hessen	7,07%	83
▼ Mecklenburg-Vorpommern	1,87%	22
▼ Niedersachsen	12,35%	145
▼ Nordrhein	13,29%	156
▼ Rheinland-Pfalz	4,60%	54
▼ Saarland	1,70%	20
▼ Sachsen	5,28%	62
▼ Sachsen-Anhalt	2,56%	30
▼ Schleswig-Holstein	3,24%	38
▼ Thüringen	3,66%	43
▼ Westfalen-Lippe	6,47%	76
<b>GESAMT</b>		<b>1.174</b>

# Wie hoch ist der Anteil fehlerhaft ausgestellter Verordnungen aktuell?

Answered: 1.174 Skipped: 0

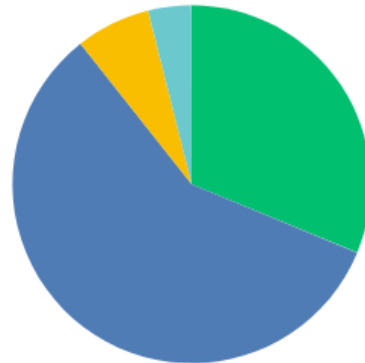


ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
▼ unter 5%	8,43%	99
▼ 5-10%	14,82%	174
▼ 11-20%	18,74%	220
▼ 21-30%	20,36%	239
▼ 31-40%	15,25%	179
▼ 41-50%	9,80%	115
▼ 51-60%	4,51%	53
▼ über 60%	5,11%	60
▼ weiss nicht	2,98%	35
<b>GESAMT</b>		<b>1.174</b>



## Der Anteil fehlerhaft ausgestellter Verordnungen ist in den letzten 12 Monaten...

Answered: 1.174 Skipped: 0

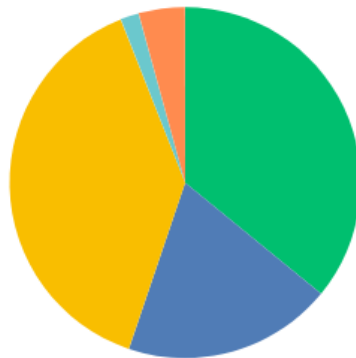


größer geworden gleich geblieben geringer geworden weiss nicht

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN
größer geworden	31,26% 367
gleich geblieben	58,09% 682
geringer geworden	6,73% 79
weiss nicht	3,92% 46
<b>GESAMT</b>	<b>1.174</b>

# Wie häufig kommen Absetzungen (nicht bezahlte Verordnungen oder rückwirkend abgesetzte Verordnungen) bei Ihrer Abrechnung vor?

Answered: 1.172 Skipped: 2



■ regelmäßig ■ häufig ■ selten ■ nie ■ weiss nicht

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN
▼ regelmäßig	35,92% 421
▼ häufig	19,28% 226
▼ selten	38,82% 455
▼ nie	1,71% 20
▼ weiss nicht	4,27% 50
<b>GESAMT</b>	<b>1.172</b>

## Ist bei der Zahl der Absetzungen eine Veränderung festzustellen?

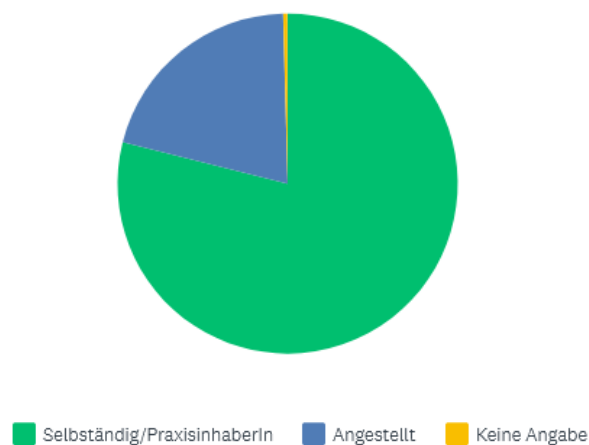
Answered: 1.172 Skipped: 2



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
▼ Ja, die Absetzungen werden häufiger	38,99%	457
▼ Nein, die Zahl der Absetzungen bleibt etwa konstant	45,82%	537
▼ Ja, die Absetzungen werden seltener	4,27%	50
▼ weiss nicht	10,92%	128
<b>GESAMT</b>		<b>1.172</b>

## Sind Sie selbständig oder angestellt tätig?

Answered: 1.173 Skipped: 1



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
▼ Selbständig/PraxisinhaberIn	78,94%	926
▼ Angestellt	20,63%	242
▼ Keine Angabe	0,43%	5
<b>GESAMT</b>		<b>1.173</b>

## Welcher Aussage würden Sie zustimmen? (Mehrfachnennung möglich)

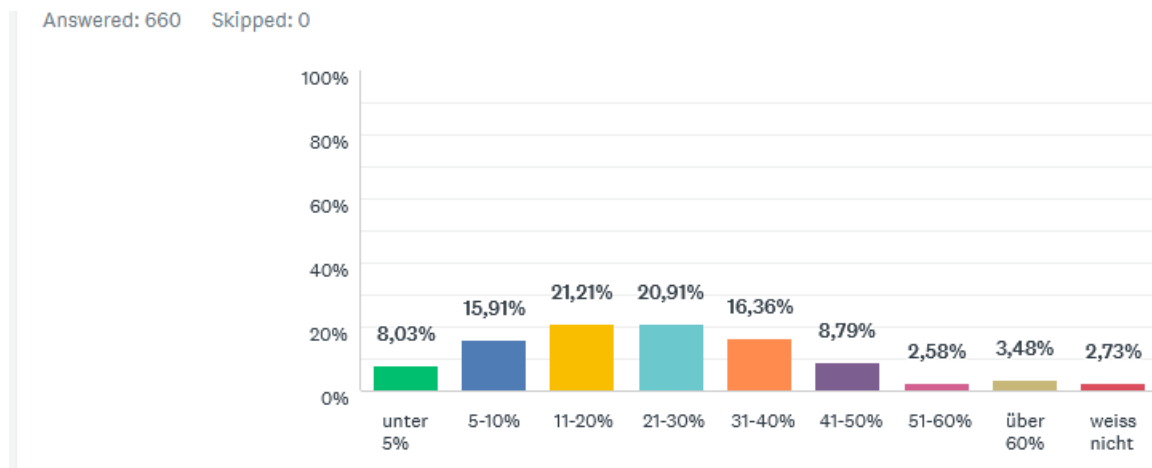
Answered: 1.174 Skipped: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Absetzungen sind ärgerlich aber aufgrund des Arbeitsaufwands werden kleinere Beträge nicht nachgefordert.	20,36%	239
Ich/wir haben keine oder wenige Absetzungen.	12,61%	148
Wir prüfen jede Absetzung sehr genau und reichen nach Möglichkeit erneut zur Abrechnung ein.	73,17%	859
Bei ungerechtfertigten Absetzung berechnen wir zusätzlich eine Gebühr.	18,57%	218
Trotz erheblichem Zeitaufwand und Nachberechnung stellen Absetzungen ein finanzielles Risiko dar.	47,96%	563
Besonders die Rückforderung bereits bezahlter Leistungen ist ein großer Eingriff in die wirtschaftliche Sicherheit der Praxis.	57,67%	677
Mittlerweile öffne ich mit Sorge die monatliche Abrechnung, weil ich neue Absetzungen fürchte.	36,29%	426
Absetzungen sind bei mir/uns kein wichtiges Thema.	4,43%	52
Der Zeitaufwand für die Abrechnungsprüfung nimmt einen gewichtigen Teil meiner Arbeitszeit ein, der für die Patientenversorgung dann nicht zur Verfügung steht.	68,31%	802
Absetzungen aus formalen Gründen dürften nicht zulässig sein.	73,00%	857
Absetzungen aus formalen Gründen sind berechtigt, denn TherapeutInnen müssen der Prüfpflicht nachkommen.	1,96%	23
Die Absetzungsproblematik und der daraus entstehende Zwang Rücklagen zu bilden, können ein Hindernis für eine höhere Vergütung von Mitarbeitern sein.	41,91%	492
Die Absetzungsproblematik kann kein Grund für eine zu geringe Honorierung der Angestellten sein.	16,35%	192
Durch gute Praxisorganisation konnten wir die Anzahl an Absetzungen deutlich reduzieren.	25,13%	295
Das bestehende System provoziert Fehler.	53,41%	627
Insbesondere bei hilfsbedürftigen, multimorbiden Patienten besteht ein hoher zeitlicher Aufwand für die Korrektur falsch ausgestellter Verordnungen, da teilweise die Änderungen durch den Therapeuten veranlasst werden müssen. Hiedurch können Fehler entstehen.	49,23%	578
Wenn eine Krankenkasse besonders hohe Absetzungsquoten hat, würde ich überlegen Versicherte diese Kasse nicht mehr zu behandeln.	38,33%	450
Keinesfalls würde ich Patienten in Auseinandersetzungen mit deren Versicherungen einbeziehen und Behandlungen verweigern.	12,95%	152
Keine Angaben	1,53%	18
<b>Befragte gesamt: 1.174</b>		

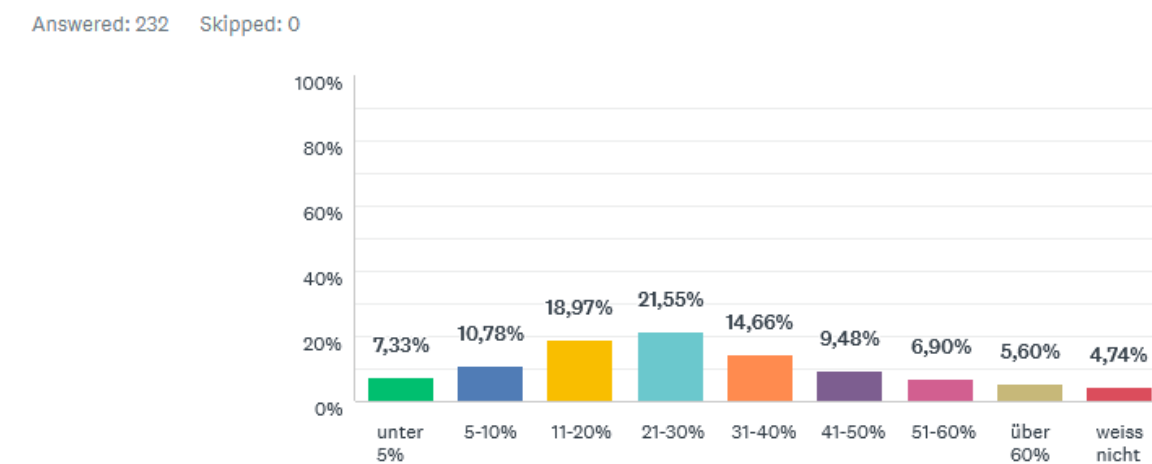
## Antworten nach Berufsgruppen unterteilt

Wie hoch ist der Anteil fehlerhaft ausgestellter Verordnungen aktuell?

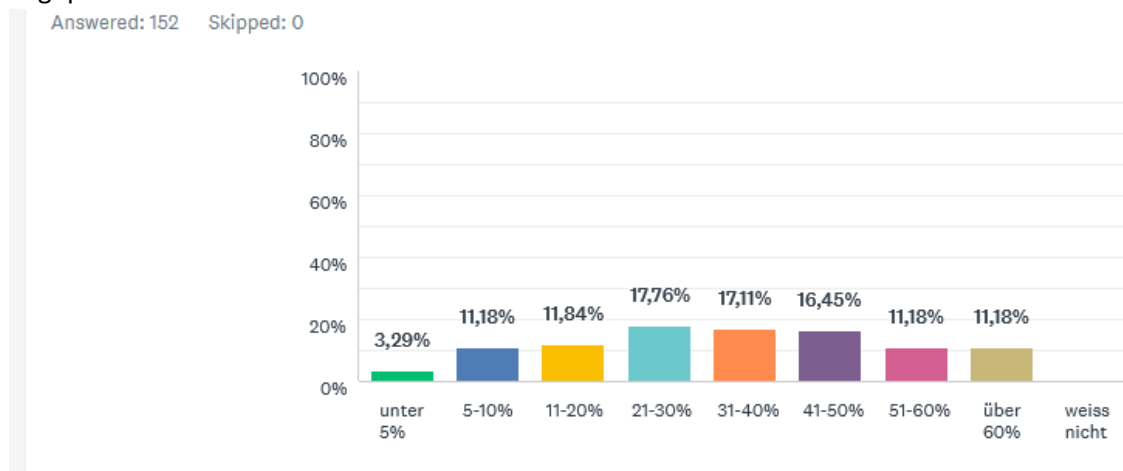
### Physiotherapie



### Ergotherapie

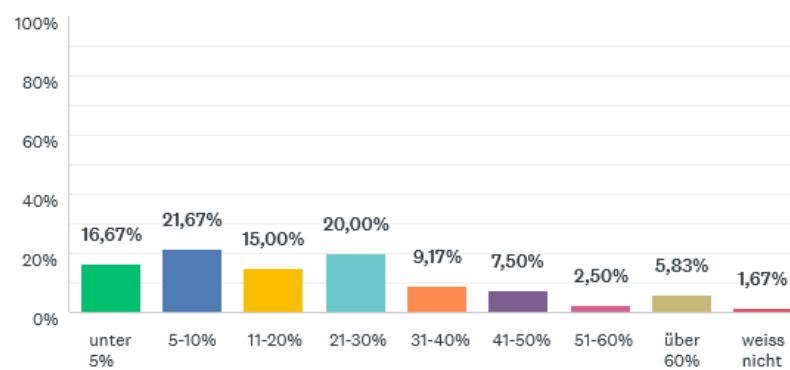


### Logopädie



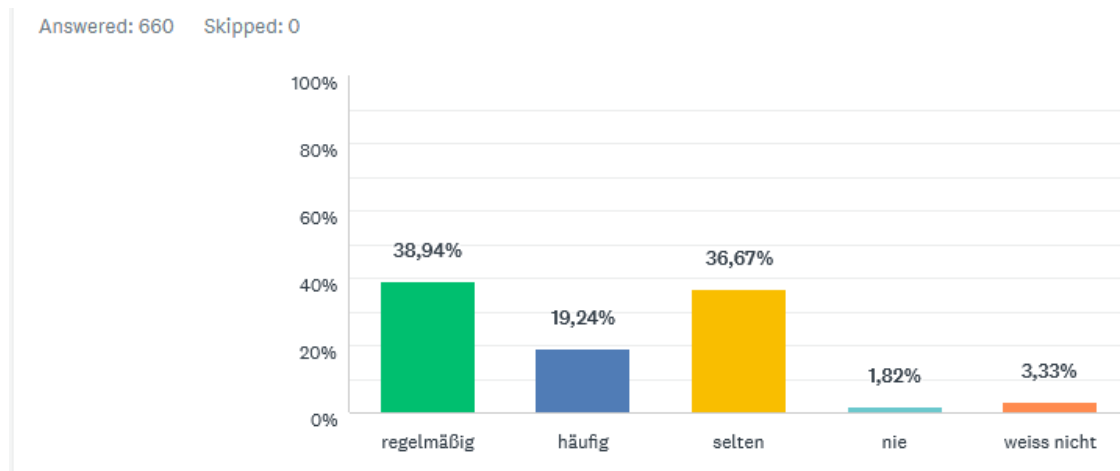
## Podologie

Answered: 120 Skipped: 0

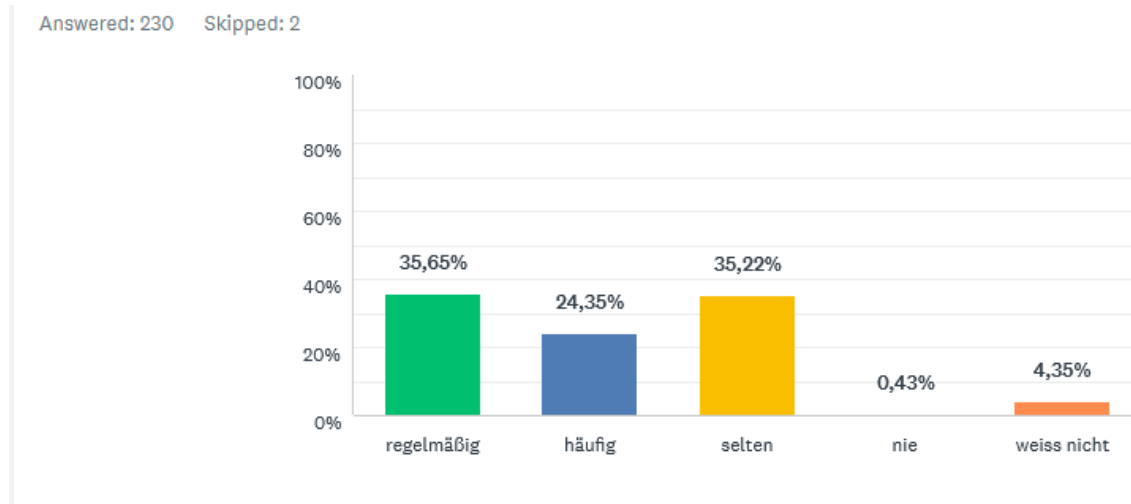


Wie häufig kommen Absetzungen (nicht bezahlte Verordnungen oder rückwirkend abgesetzte Verordnungen) bei Ihrer Abrechnung vor?

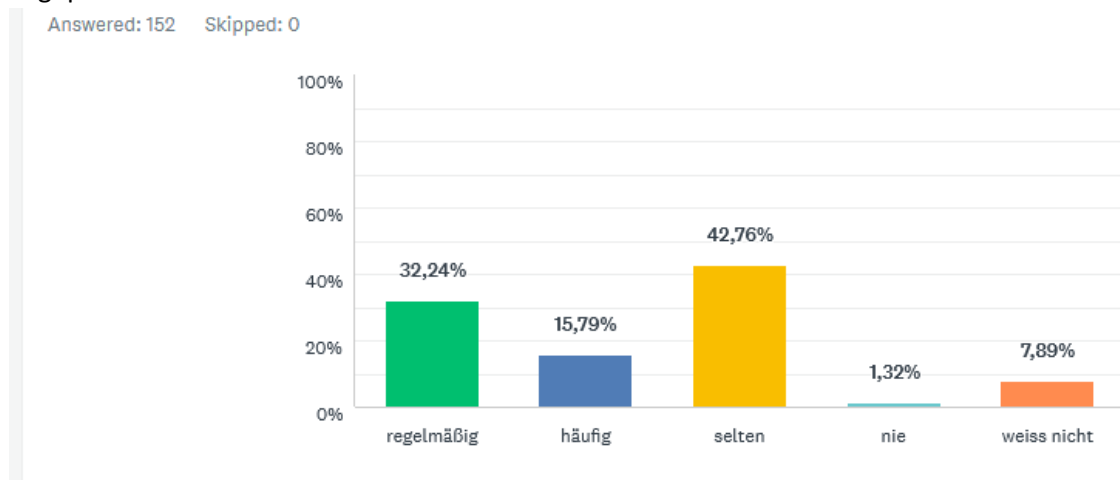
### Physiotherapie



### Ergotherapie

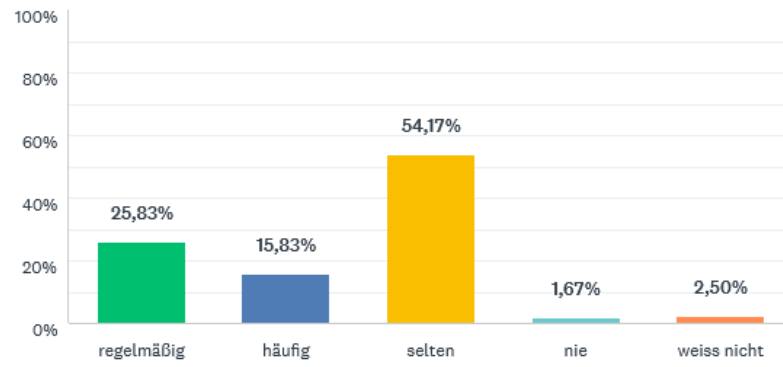


### Logopädie



## Podologie

Answered: 120 Skipped: 0

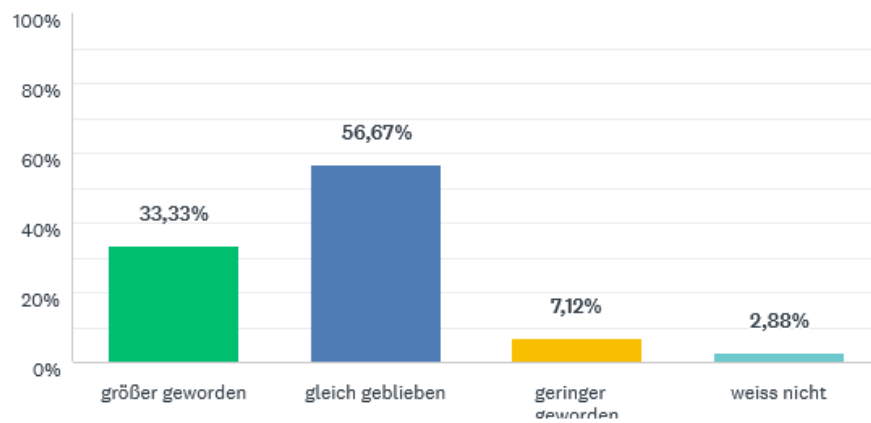




## Der Anteil fehlerhaft ausgestellter Verordnungen ist in den letzten 12 Monaten...

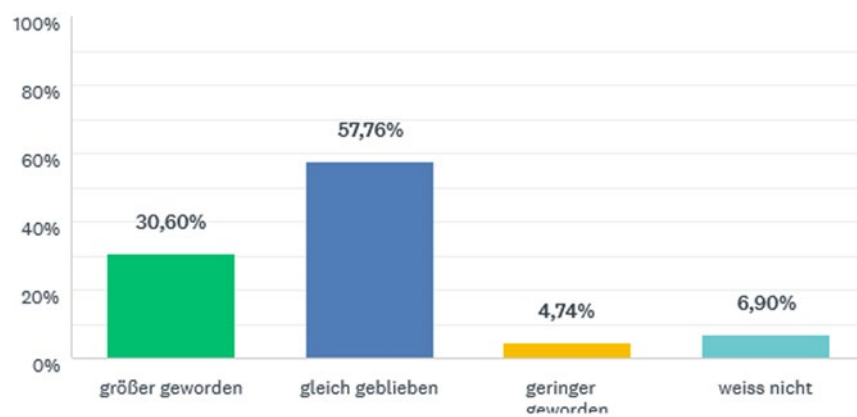
### Physiotherapie

Answered: 660 Skipped: 0



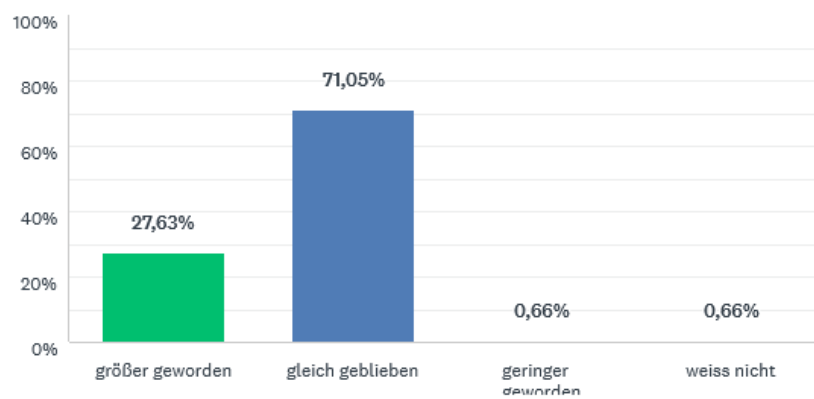
### Ergotherapie

Answered: 232 Skipped: 0



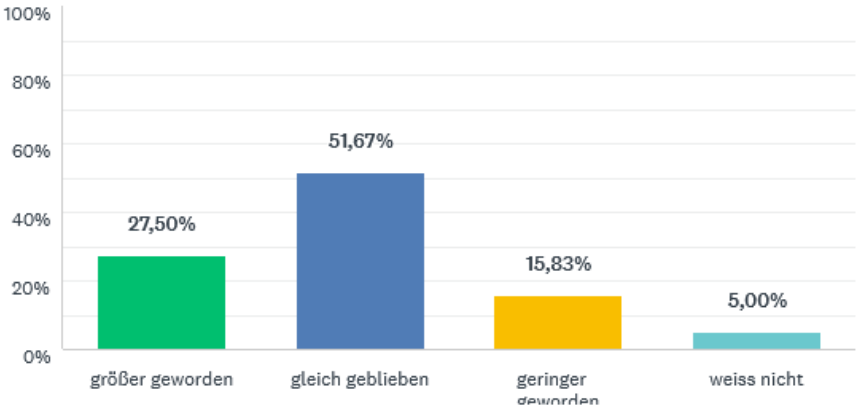
### Logopädie

Answered: 152 Skipped: 0



Podologie

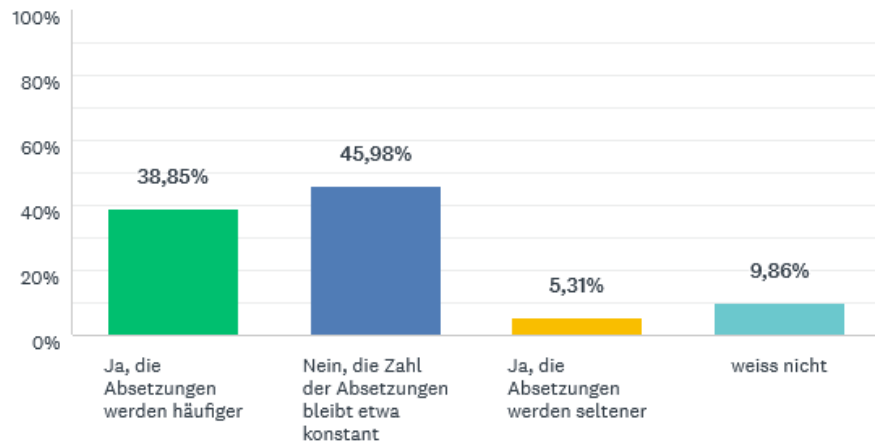
Answered: 120 Skipped: 0



## Ist bei der Zahl der Absetzungen eine Veränderung festzustellen?

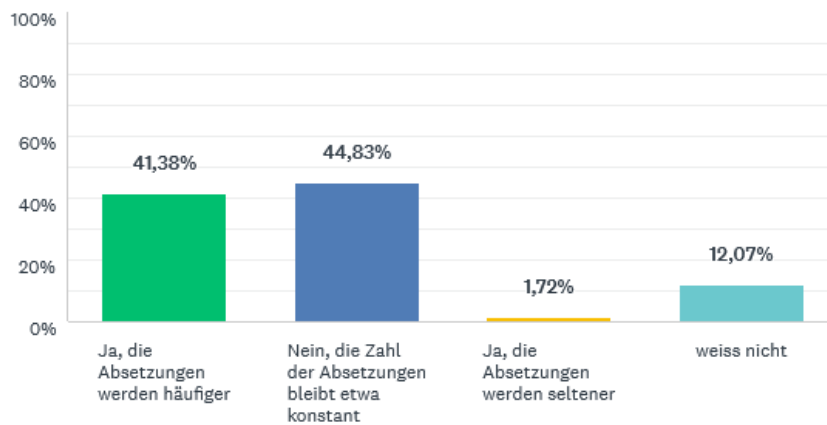
### Physiotherapie

Answered: 659 Skipped: 1



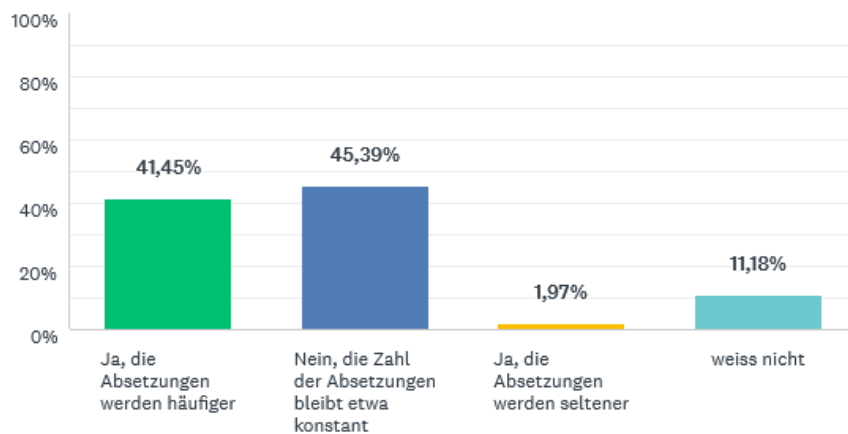
### Ergotherapie

Answered: 232 Skipped: 0



### Logopädie

Answered: 152 Skipped: 0



## Podologie

Answered: 120 Skipped: 0

