

## 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
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 Versorgungsleistungen mit und ohne Kontakt ebenfalls verzichtet werden; der Leistungserbringer oder die zustellende Person vermerkt dies in der Versorgungsdokumentation.	01.07.2020 - 30.06.2021
Empfang	Empfangsbestätigungen können nicht eingeholt werden, weil in der Häuslichkeit Infektionsgefahr besteht (Lieferungen erfolgen nur bis zur Haustür).	Auf die Unterschrift des Versicherten kann bei Versorgungsleistungen mit und ohne Kontakt ebenfalls verzichtet werden; der Leistungserbringer oder die zustellende Person vermerkt dies in der Versorgungsdokumentation.	
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 Versorgungsdokumentation.	
Einweisung	Versicherte können zu Hause nicht persönlich eingewiesen werden, weil Infektionsgefahr besteht.	Die Einweisung der Versicherten / Angehörigen / Pflegekräfte soll telefonisch, per E-Mail, per Verweis auf Videoeinweisungen oder durch digitale Medien erfolgen; der Leistungserbringer vermerkt dies in der Versorgungsdokumentation.	
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.	
Versorgung	Sind medizinisch notwendige Versorgungsleistungen (z. B. Anpassungen mit Mitwirkung des Versicherten) durchzuführen?	Ja, diese Versorgungsleistungen sind weiterhin durchzuführen. Es sollte jedoch geprüft werden, ob die Versorgung aufgeschoben werden kann. Bei der Abwägung sind die Anordnungen der zuständigen Behörden maßgeblich.	
Versorgung	Wie kann bei der Versorgung des diabetischen Fußes die Kontaktreduktion erfolgen?	Der persönliche Kontakt sowie die Entfernung zum Versicherten sind einzuschränken, indem anstelle einer Pedographie andere geeignete Messverfahren angewendet werden.	
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, auch per Versand organisiert werden.	

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.
Fortbildungsnachweise		Auf Fortbildungsnachweise, die gemäß einer vertraglichen Verpflichtung von den Leistungserbringern beizubringen sind, wird bis auf Weiteres verzichtet.
Abrechnung	Gelten vertraglich vereinbarte Abrechnungsfristen weiterhin?	Nein, die vertraglichen Fristen werden bis Juni 2021 ausgesetzt.
Abrechnung	Die Verordnung konnte erst nachträglich eingeholt werden und das Verordnungsdatum liegt nach dem Lieferdatum.	Sofern aus softwaretechnischen Gründen die Abrechnung bei korrekten Angabe nicht möglich ist, kann das Verordnungsdatum auf das Lieferdatum (tatsächliche Abgabe) zurückgesetzt werden.

01.07.2020

-

30.06.2021

### 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 Versicherte trotzdem schon versorgt werden?	Die Versorgung mit Hilfsmitteln aus Versorgungsverträgen können, sofern die Beitrittserklärung per Mail und/oder per Post an die AOK NORDWEST gesendet wurde, auch ohne Vorlage einer Beitrittsbestätigung erfolgen.	23.03.2020 30.06.2021
Rückholung	Wie sollen sich Leistungserbringer verhalten, wenn die Rückholung eines Hilfsmittels aufgrund Zutrittsbeschränkungen oder Verdachtsfällen nicht möglich ist?	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 zu verschieben.	
Wiedereinsatz	Wie ist mit möglichen Verzögerungen bei der Auslieferung aufgrund der Quarantäne für zurückgeholte Hilfsmittel oder bei einem Mangel an Desinfektionsmittel umzugehen?	In diesen Fällen kann bei nicht aufschiebbaren Versorgungs auf neue Hilfsmittel zurückgegriffen werden.	
z.V.b. Pflegehilfsmittel	Welche Kosten können während der Pandemie für zum Verbrauch bestimmte (z. V. b.) Pflegehilfsmittel abgerechnet werden?	Die Pauschale für z. V. B. Pflegehilfsmittel wird befristet auf von 40 EUR auf 60 EUR erhöht.	01.04.2020 30.06.2021
z.V.b. Pflegehilfsmittel	Brauchen Leistungserbringer aufgrund der zeitweisen Erhöhung der Pauschale eine neue Genehmigung?	Nein, die ausgesprochenen Genehmigungen behalten hinsichtlich des Genehmigungszeitraumes und ggf. der genehmigten Produkte ihre Gültigkeit.	01.04.2020 30.06.2021

### Zusätzliche Maßnahmen zur Entlastung von Krankenhäusern und Ärzten sowie zum Schutz vor Infektionsrisiken vom G-BA

Thema	Sachverhalt	Antwort	Gültigkeit
Verordnung	Krankenhausärztinnen und -ärzte verordnen innerhalb von 7 Tagen im Rahmen des Entlassmanagements Hilfsmittel.	Der Zeitraum, in dem Hilfsmittel im Rahmen des Entlassmanagements durch Krankenhausärztinnen und -ärzte nach Entlassung verordnet werden können, wird auf 14 Tage erhöht.	27.03. - bis auf Weiteres

### Rundschreiben 2020/324 vom 20.04.2020

#### Belieferung von Versicherten mit enteraler Ernährung während der Ausbreitung des Coronavirus

Thema	Sachverhalt	Antwort	Gültigkeit
Lieferung	Umgang mit Versichertenunterschriften für die Lieferung von enteraler Ernährung	Bei der Belieferung mit enteraler Ernährung kann auf eine Unterschrift bei Übergabe der Ernährungslösungen verzichtet werden.	20.04. - bis auf Weiteres