

So ein Alptraum!

Veröffentlicht von Gastartikel am 19. Februar 2014 in *Der Schiewack, Kolumne* | 4 Kommentare



Ich bin letzte Nacht aufgewacht. Ganz plötzlich, weil ich gekichert habe. Hört sich blöd an und wird nicht unbedingt besser. Ich hatte auch noch Tränen im Gesicht. Uhhh...Ich war mir nicht sicher was los war und habe mich erinnert an meinen Traum. Denn der bestand aus Kreuzen und Telefonaten und Kreuzen und Telefonaten und Kreuzen und Telefonaten... Ich nahm mir einen Tasse [Matcha-Tee](#) und überlegte eine Weile vor mich hin bis es mir wie Schuppen von den Augen fiel. Denn die Geschichte war so... (Artikelbild von Romina Campos via [Flickr](#))

Eine Mutter kommt mit ihrer Tochter in die Praxis. Die Kleine hat ein paar ernsthafte Diagnosen mit therapeutischem Bedarf. Wir machten einen Termin und ich bekam das Rezept inklusive eines Briefes der Krankenkasse ausgehändigt. Ich wunderte mich ein wenig über den Brief als solches. Ich las das Ganze durch und nickte professionell ein paar Mal. Mir war nicht so ganz klar worum es ging, denn da las ich von einer genehmigten Verordnung außerhalb des Regelfalls. Ich las nochmal und prüfte wiederholt mit geübtem Blick das Rezept, denn das hatte Kreuze bei Verordnung außerhalb des Regelfalls und der Folgeverordnung, was im deutschen System gar nicht geht. Das Prüfen das ist Pflicht und soll dazu dienen, die Ärzte zu unterstützen und um Formfehler zu vermeiden und dass ich als Therapeut die Behandlung auch bezahlt bekomme. Denn Formfehler, und nicht inhaltlicher Murks, würde eine Rechnungskürzung in Deutschland nach sich ziehen.

Hey, dass will ich nun gar nicht riskieren und ich streng mich an, alles richtig zu machen und vor allem um richtig die Arbeit der Ärzte zu prüfen. Aber gut, irgendwas stimmt hier nicht. Ich fragte ganz ernsthaft, wo die Tochter schon ergotherapeutische Behandlung bekommen hatte. Die Mutter verneinte gänzliche derartige Erfahrungen. „Wieso ist dann auf der Verordnung außerhalb des Regelfalls und Folgeverordnung angekreuzt?“ Das Ganze wurde, obwohl eindeutiger Formfehler, von der Krankenkasse gestempelt und mit einem Brief schriftlich genehmigt. Nachfrage ergab genau: Nichts. „Die Ärztin habe ihr dieses Rezept so gegeben und einen Antrag auf langfristige Genehmigung einer Verordnung außerhalb des Regelfalls gestellt. Sie, die Ärztin, habe das so von ihrer Vereinigung so und nicht anders gelernt und pocht darauf, dies so zu

machen und überhaupt nicht irgendwie anders.“ meinte die Mutter. Aber es gibt ja nicht mal einen Regelfall. Ich nickte ihr nochmals höflich zu und wollte mich kümmern. Denn sowas sei doch zu klären in unserem ordnungsliebenden deutschen System.

Ich rief also die Bearbeiterin der Krankenkasse an. Die ersten höflichen Floskeln wurden ausgetauscht. Ich schilderte die Sache. Die Dame verstand erstmal, genau gar nichts. Ich erklärte nochmals höflich, diesmal mit dem Hinweis, dass bei Formfehlern ich nicht bezahlt werden würde. So die Regeln ihrer Krankenkasse. Und zusätzlich werden die Rezepte einbehalten, so dass man gar nicht die Chance hat Formfehler zu prüfen und ggf. zu korrigieren. Und zu Arbeiten ohne Bezahlung wäre ja auch doof. Das verstand sie dann auch, teilte mir aber mit, sie habe nur dieses Rezept nebst Antrag bearbeitet und kann den Fall doch nicht kennen und überhaupt war der Antrag und das Rezept ganz richtig bei ihr gelandet. Ich wurde etwas unruhig, denn irgendwie lief's noch nicht in Richtung Klärung. Nicht mal ansatzweise. Das ging dann noch ne Weile. Gut, meinte ich sie solle mich doch mal mit der Rechnungsprüfung verbinden, die können wir doch sicher eine Auskunft geben wie ich denn damit umgehen könnte. Sie wurde aggressiver im Ton und antwortete deutlich gereizter, dass sie die Nummer nicht habe und überhaupt habe sie ihre Arbeit absolut korrekt gemacht. Wie? Was? Warum?

Ich blieb einfach hartnäckig bis ich es gerafft hatte. Die Rechnungsprüfung wurde [outgescourct](#). Kostenersparnis. Ist doch billiger! Mensch bin ich blöd. Klar die Bearbeiterin der Kasse kann dann ja auch gar nicht wissen wie komplex so'ne Rezeptgeschichte ist und wie die Regeln ihrer Kasse denn genau anzuwenden sind. „Sie sei tatsächlich bloß für die Stempel der Anträge da“. Ich dachte auf verbaler Ebene. Das war wohl ein Fehler. Sie schreit mich genervt an! Ups...Ich frage nach dem Grund. Sie meint: „Mensch sie hören aber auch gar nicht auf“. Wir einigen uns, dass sie im Telefonbuch nachschaut und mir die Nummer der Firma gibt. Sie muss erstmal nach dem Firmennamen schauen. Es vergehen ein paar Minuten, was sowieso nicht ins Gewicht fällt, es dauert ja schon 20 Minuten. Ich bedanke mich höflich und fühle mich weiterhin irritiert.

Ich rufe die nächste Dame an. Diesmal eine von einer Rechnungsprüfungsfirma. Nein, von der Rechnungsprüfungsfirma der Krankenkasse. Die ist erstmal ganz locker und nett. Ich erzähle meine Geschichte und frage nach der Handhabung. Sie meint, ich habe völlig Recht und natürlich bezahlen sie NICHT ein derartiges Rezept, mit solch einem krassen Formfehler. Nicht einen Cent. Aha, ich wusste es...kann mir aber nichts davon kaufen, weil es ja nichts gibt. Ich weise auf den Stempel der Krankenkasse hin und auf den Brief. Sie will aber immer noch nicht zahlen. Wahrscheinlich kriegen sie Boni, für entdeckte Fehler auf Rezepten. Was jetzt ne reine Spekulation wäre. Ich schildere nochmal, mit anderen Worten aber gleichen Inhalt. Die Kundenbetreuerin blieb weiterhin ganz nett. Und zwinkerte mir verbal durch Telefon zu. Ich solle es doch einfach mal einreichen. Vielleicht kriegt es ja auch keiner in der Bearbeitung mit und ich hätte Glück. Paralysiert, bedanke ich mich und wünsche einen schönen Feierabend. Denn den benötige ich auch ganz dringend...

Ich trank meinen letzten Schluck Matcha-Tee, kicherte verhalten und bemerkte eine Träne meine Wange hinunter kullern.

Was für ein Alptraum.



Michael Schiewack wurde 1980 geboren, ist seit 2003 Ergotherapeut und seit 2007 in eigener Praxis tätig. Zurzeit studiert er Health Care Education in Berlin. Er hat 2005/2006 als Ergotherapeut in Ghana und organisiert seit 2011 einen jährlichen Workshop in einem Heim für Kinder mit Mehrfachbehinderungen in Minsk.