

Rechnungskopie für Versicherte

Zustellung einer Rechnungskopie - die behördliche Pflicht wurde grossmehrheitlich umgesetzt, für die Zukunft orten die Leistungserbringer und Intermediäre noch Potential

Übersicht

Im Rahmen der Massnahmen zur Kostendämpfung in der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (OKP) hat der Bundesrat 2021 entschieden, dass alle Leistungserbringer des Gesundheitswesens ab dem 1. Januar 2022 gesetzlich verpflichtet sind, der versicherten Person unaufgefordert eine Kopie der Rechnung zuzustellen. Die Übermittlung der Rechnungskopie an die Versicherten kann dabei auch elektronisch erfolgen.¹

Eine Arbeitsgruppe der IG eHealth hat anfangs 2023 eine Umfrage bei Schweizer Gesundheitsdienstleistern durchgeführt, um sich einen Überblick über die Auswirkungen und den Digitalisierungsstand im Bereich Rechnungskopie-Versand zu verschaffen. An der Durchführung der Umfrage beteiligt waren drei Firmen, die in unterschiedlicher Weise von der Thematik betroffen sind: MediData AG als Lieferant einer digitalen Lösung für den Versand von Rechnungskopien, Indema AG als Beratungshaus mit Fokus auf die Gesundheitsbranche und Synlab als Labordienstleister. Die elektronisch durchgeführte Umfrage hat teils überraschende Resultate aufgezeigt.

Umfrageergebnisse

An der Umfrage haben Leistungserbringer aus der ganzen Schweiz und aus verschiedenen Bereichen teilgenommen. Sie alle konnten bereits Erfahrungen mit der Erstellung und dem Versand der Rechnungskopie sammeln. Rund 180 Teilnehmende aus den Bereichen ambulante Praxen, Spitäler, Laboratorien und Therapeuten haben der Arbeitsgruppe wertvolle Rückmeldungen geliefert. Rund 70% der Antwortenden arbeiten in einer Arztpraxis, ca. 15% in einem Spital und weitere 9% als Therapeuten.

Rund zwei Drittel der Befragten nutzen einen digitalen Kanal für den Versand der Rechnungskopie. Zumeist handelt es sich um ein dediziertes Portal, über welches die Rechnungskopie bereitgestellt wird. Trotz digitaler Lösungen versendet aber ein Drittel der Teilnehmenden immer auch noch Rechnungskopien per Post, weil Patientinnen und Patienten nicht zur Nutzung des digitalen Versands verpflichtet werden dürfen.

Gefragt nach der Zufriedenheit mit den aktuellen Lösungen hat nur knapp die Hälfte der Teilnehmenden mit 'ja' geantwortet. Als Hauptgründe für die Unzufriedenheit wurden der zeitliche Aufwand und die Kosten für die Bereitstellung der Rechnungskopie, aber auch die mangelnde Benutzerfreundlichkeit der digitalen Lösungen aufgeführt. Aufgrund der mit der Umfrage eingegangenen Kommentare geht die Arbeitsgruppe davon aus, dass viele Leistungserbringer die Pflicht zur Zustellung einer Rechnungskopie grundsätzlich in Frage stellen. Sie

¹ Bundesamt für Gesundheit BAG: Massnahmen zur Kostendämpfung - Paket 1a:
<https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/versicherungen/krankenversicherung/kostendaempfung-kv/massnahmen-zur-kostendaempfung-paket-1a.html>

sind der Ansicht, dass das bundesrätliche Ziel einer positiven Kostenentwicklung mit der Zustellung einer Rechnungskopie kaum erreicht werden kann.

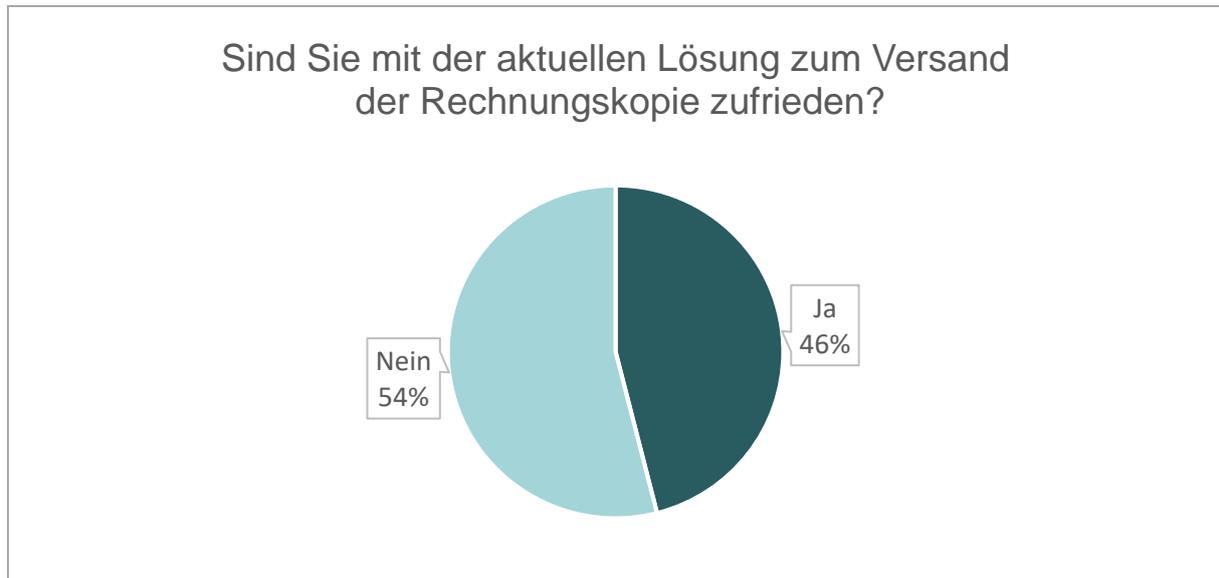


Abbildung 1: Zufriedenheit mit der aktuellen Lösung zum Versand der Rechnungskopie

Der durchschnittliche Arbeitsaufwand pro Rechnung wird bei Leistungserbringern mit den tiefsten Rechnungsvolumen (0-500 Rechnungen pro Monat) am höchsten geschätzt. Ca. 2.7 Minuten pro Rechnungskopie benötigen diese Leistungserbringer für die Erstellung und den Versand. Leistungserbringer mit Volumen zwischen 5'000 und 10'000 Rechnungskopien pro Monat rechnen noch mit durchschnittlich 0.2 Minuten Aufwand. Daraus lässt sich ableiten, dass grosse Organisationen die Erstellung und den Versand der Rechnungskopie deutlich automatisiert haben. Mit dem Versand der Rechnungskopie einher geht bei allen Leistungserbringern ein grosser Aufwand, um Anfragen von Patientinnen und Patienten zu bearbeiten. Eine Überraschung ist aber, dass viel häufiger wegen Unkenntnis über den Zweck der Rechnungskopie sowie wegen technischer Fragen oder Probleme nachgefragt wird als wegen eventuell falsch verrechneter Leistungen.

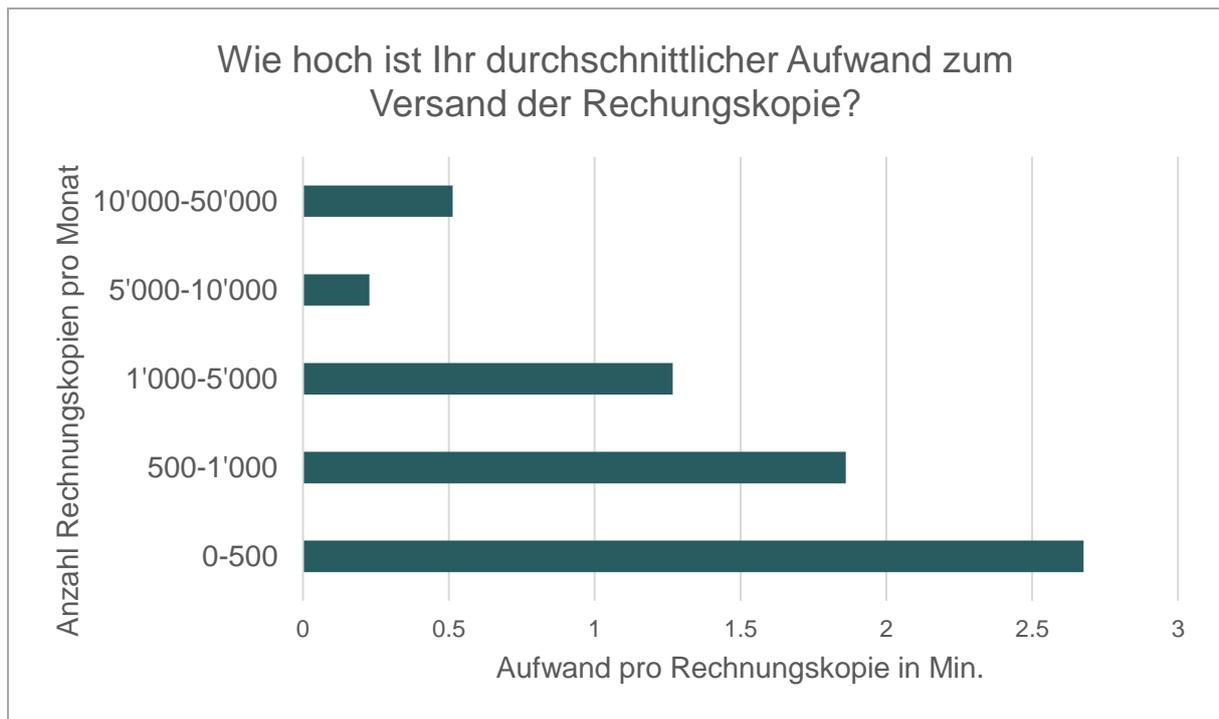


Abbildung 2: Durchschnittlicher Aufwand zum Versand einer Rechnungskopie vs. Anzahl versandter Rechnungskopien

Die Zustellung einer elektronischen Rechnungskopie verlangt, im Gegensatz zur Papier-Rechnungskopie, nach dem Einverständnis der Patientin oder des Patienten. Gut die Hälfte der Umfrageteilnehmenden holt dieses Einverständnis schriftlich mit einer Unterschrift ein. Etwas überraschend ist, dass ca. 22% der Antwortenden angeben, gar kein Einverständnis einzufordern. Weitere 19% holen das Einverständnis nur mündlich ab. Bei letzterem wäre es im Falle von späteren kritischen Rückfragen schwierig zu belegen, dass die Patientin bzw. der Patient auch tatsächlich die Zustimmung mündlich erteilt hat.

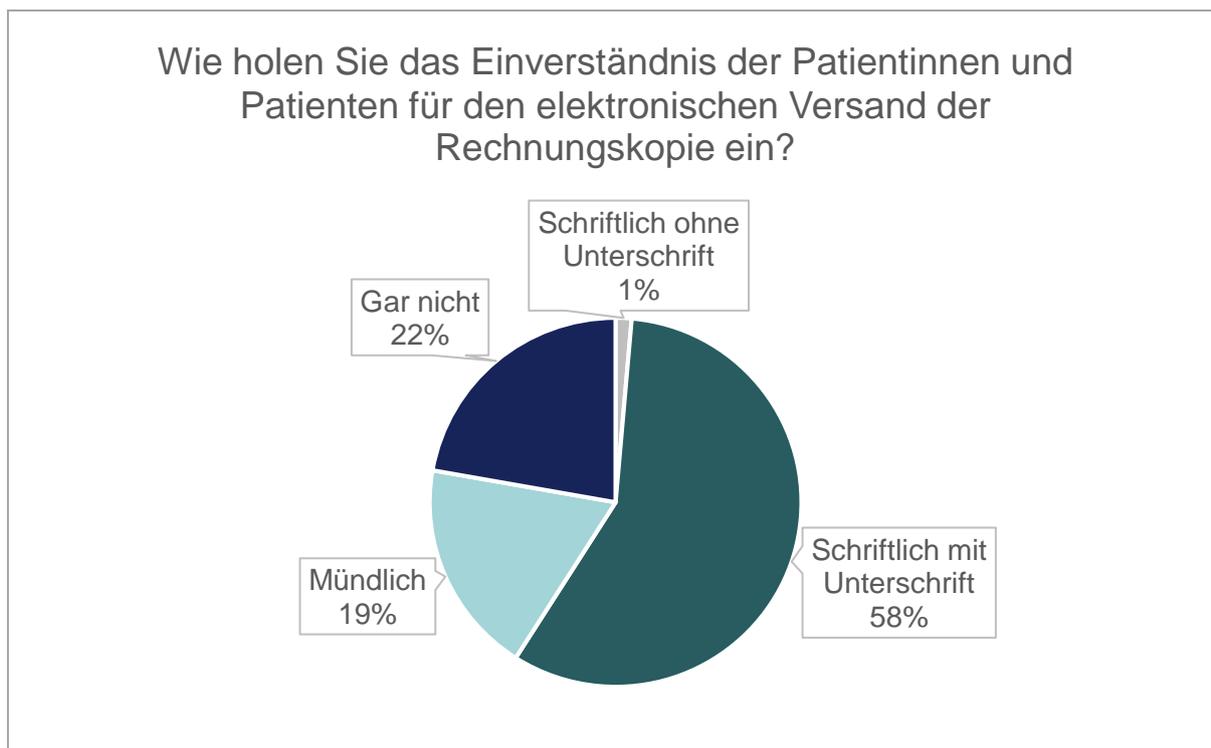


Abbildung 3: Einholen der Einverständniserklärung für den elektronischen Versand der Rechnungskopie

Viele Umfrageteilnehmende äussern sich negativ bezüglich der Kosten für die Zustellung der Rechnungskopien – und dies unabhängig davon, ob die Zustellung per Post oder elektronisch erfolgt. Für die Leistungserbringer generiert die Pflicht zum Versand einer Rechnungskopie einen neuen Kostentreiber ohne nachvollziehbaren Grund.

Standpunkt Systemlieferant MediData AG

Eine gute Lösung für den elektronischen Versand der Rechnungskopie bietet die Firma MediData. Mit dem Patientenportal ist MediData führend im Versand von Rechnungskopien und hat nach Einführung im April 2022 im ersten Betriebsjahr nach eigenen Angaben 1.9 Millionen Patientinnen und Patienten erreicht. Über das MediData Patientenportal können nicht nur elektronische Rechnungskopien, sondern auch Rechnungen mit Rückforderungsbeleg an Patientinnen und Patienten versendet werden. Die Anbindung an die jeweiligen Arztpraxen, Spitäler, Labore etc. gestaltet sich einfach, weil die bestehende MediData-Netz-Schnittstelle verwendet werden kann. Die verschlüsselte Datenübermittlung der Rechnung basiert auf den korrekten Adressinformationen der Patientin bzw. des Patienten. Im Falle der MediData sind E-Mail-Adresse und Mobile-Nummer für die Zwei-Faktor-Authentifizierung zwingend notwendig. Alternativ steht den Teilnehmenden das Druckcenter zur Verfügung. Über diesen Übertragungskanal können physische Rechnungskopien per Post den Patientinnen und Patienten zugestellt werden.

Das Ergebnis dieser Umfrage gibt Anlass zum Nachdenken und zum laufenden Verbessern der Dienstleistung. Gegenüber dem Postversand profitieren die am MediData-Netz angeschlossenen Teilnehmenden heute von wesentlich tieferen Preisen für die Übermittlung von elektronischen Rechnungskopien. Eine Schwachstelle bleibt aber die komplizierte Tarmed-Rechnung, die für viele Patientinnen und Patienten schwierig zu verstehen und nachzuvollziehen ist. Die Komplexität der Tarmed-Rechnung einerseits und das Vertrauen in den Arzt

andererseits dürften dafür sorgen, dass die Patientinnen und Patienten der Überprüfung der Rechnung eher mit Desinteresse begegnen. Möglicherweise bleiben diese Rechnungsdokumente ungelesen im Patientenportal oder landen im Papiermüll im Fall der gedruckten Rechnung.

Die für den Download der Rechnungskopie notwendige Zwei-Faktor-Authentifizierung hat zu Beginn der Lösung für Rückfragen gesorgt, vor allem bei älteren Patientinnen und Patienten. Zwischenzeitlich hat die Anzahl der Anfragen stark abgenommen, dies bei gleichzeitiger Zunahme von Rechnungszustellungen. Ein Gewöhnungseffekt für die neue Art der Übermittlung der Rechnungskopie ist feststellbar. Zudem wird dieses Verfahren heute schon von einigen Anbietern eingesetzt, was die Kundenakzeptanz weiter beschleunigt

MediData sieht trotzdem noch viel Potential in ihrem Patientenportal, arbeitet weiterhin kunden- und lösungsorientiert, um die Bereitstellung der Rechnungskopien laufend zu optimieren.

Standpunkt eHealth-Experten Indema AG

Indema unterstützt als Beratungshaus Spitalkunden auch bei der Bereitstellung von Lösungen zum elektronischen Versand der Rechnungskopie. Trotz digitaler Lösungen versenden die allermeisten Spitäler immer noch Rechnungskopien per Post. Während die Häuser mit den Portal-Lösungen zur elektronischen Bereitstellung der Rechnungskopie insgesamt sehr zufrieden sind, wird in der Umfrage die Unzufriedenheit über den immer noch notwendigen Papierversand deutlich.

Auch wenn der Markt inzwischen verschiedene technische Lösungen für die elektronische Übermittlung der Rechnungskopie bereithält, stellt sich für Spitäler die technische und organisatorische Umsetzung des elektronischen Rechnungskopie-Versands als herausfordernd dar. So gilt es nicht nur, eine technische Lösung zu evaluieren. Vielmehr fehlt es in den Häusern oftmals an einer sauberen Datengrundlage (E-Mail-Adressen, Mobile-Nummern) und es gilt, selbstständig zahlreiche rechtliche und organisatorische Fragestellungen zu klären, wie beispielsweise zum Umgang mit minderjährigen Patientinnen und Patienten oder Personen mit einem unfreiwilligen Spitalaufenthalt.

Vor allem aber zeigt sich, dass, was als Massnahme zur Kostendämpfung gedacht war, bei den Spitälern erhebliche Mehraufwände generiert und teilweise sogar die Rekrutierung von Personal bedingt. Während sich kaum Patientinnen und Patienten melden, weil sie einen Fehler auf der Rechnungskopie entdeckt haben, häufen sich bei den Häusern die Anfragen von Personen, welche Unterstützung bei der Nutzung der technischen Lösung benötigen oder die – im Unwissen über deren Zweck - ob der erhaltenen Rechnungskopie verunsichert sind. Wird die Rechnungskopie papierbasiert mit der Post versendet, dann entstehen, selbst bei mittelgrossen Spitälern, jährliche Aufwände für Druck und Versand im sechsstelligen Bereich.

Standpunkt Labordienstleister Synlab

Die vergangenen Monate haben gezeigt, dass die Umsetzung des geforderten Rechnungskopie-Versands zwar Startschwierigkeiten hatte, nunmehr aber zum täglichen Business gehört. Jedoch zielt aus Laborsicht die Massnahme völlig an den Patientinnen und Patienten vorbei. Es zeigt sich, dass sie selbst Monate nach der Einführung zu erheblicher Verunsicherung bei Patientinnen und Patienten führt, welche eine Rechnungskopie erhalten. Ebenfalls sind die Rückfragen seitens Patientinnen und Patienten sprunghaft angestiegen, dies jedoch nicht aus inhaltlichen, sondern in erster Linie aus technischen Gründen. Dies führt häufig zu

Unmut nicht nur auf Seiten der Patientinnen und Patienten, sondern auch auf Seiten der Mitarbeitenden der Leistungserbringer. Eine weitere Erfahrung, die gemacht worden ist, ist das Fehlen ganzheitlicher Lösungen. Patientinnen und Patienten haben bei einem gewöhnlichen Spitalaufenthalt nicht selten drei oder mehr digitale Zugänge erhalten, um ihre Daten abzurufen. Diese Anzahl kann sich sogar noch erhöhen, wenn eine Behandlung über Kantonsgrenzen hinaus erforderlich ist, da es regional sehr grosse Unterschiede zwischen den eingesetzten Lösungen gibt.

Die Patientinnen und Patienten erhalten durch diese Neuregelung Zugang zu Details, um evtl. Fehler in der Abrechnung zu erkennen und korrigieren zu lassen. Im Regelfall sind sie jedoch durch die heterogenen Serviceangebote und die teils komplexe User Experience nicht willens, dieses Angebot grossflächig zu nutzen.

Einordnung der kostendämpfenden Massnahme

Die Leistungserbringer werden auf Gesetzesstufe verpflichtet, der versicherten Person in jedem Fall und unaufgefordert eine Rechnungskopie zuzustellen. Die Versicherten können somit ihre Rechnungen überprüfen und ihr Kostenbewusstsein wird gestärkt.²

An dieser Stelle müsste die Frage gestellt werden, wie viele Rechnungen gesamtschweizerisch von den Versicherten mittels Rechnungskopie überprüft werden können. Gemäss den Zahlen von MediData wurden im letzten Jahr 2022 rund 96.5 Mio. elektronische Dokumente übermittelt. Dabei machen die elektronischen Rechnungen, welche direkt den Krankenkassen zugestellt werden, den grössten Anteil aus (System des Tiers Payant). Auch im Fall der Abrechnung im System des Tiers Payant muss dem Versicherten jeweils eine Rechnungskopie zugestellt werden.

Gemäss Umfrage werden im Durchschnitt ca. 1.3 Minuten resp. 80 Sekunden für die Bearbeitung der Rechnungskopie seitens der Arztpraxen/Spitäler aufgewendet. Daraus lässt sich ableiten, dass der Aufwand für die Generierung und den Versand der Rechnungskopie nicht unterschätzt werden darf. Wie viele zusätzliche Stellen effektiv geschaffen worden sind, wurde mit der Umfrage nicht untersucht. Trotzdem muss festgehalten werden, dass der Gesamtaufwand für die Erstellung und den Versand der Rechnungskopien nicht unerheblich ist.

Im Jahre 2018 hat das Institut für Wirtschaftsstudien Basel (IWSB) im Auftrag von Santésuisse eine interessante Studie durchgeführt, die zum Ergebnis kam, dass ca. 107 Mio. Rechnungen zu Händen der Versicherungen eingereicht werden.³ Dabei wurde u.a. untersucht, wie hoch die Einsparungen bei OKP-Leistungen durch die systematische Rechnungskontrolle bei den Krankenversicherern sind. Die Berechnungen gehen von 3.0 Mrd. Franken aus! Dem gegenüber steht ein Aufwand von 414 Mio. Franken für die Rechnungskontrolle von OKP-Rechnungen. Die Studienautoren führen weiter aus, dass die Prämien rund 10.5% höher wären ohne die Rechnungskontrollen durch die Versicherungen.

Ob mit der systematischen Zustellung der Rechnungskopie an die Versicherten deren Kostenbewusstsein tatsächlich gestärkt werden kann, bleibt weiterhin offen. Ebenso ist heute

² Bundesamt für Gesundheit BAG:

<https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/versicherungen/krankenversicherung/kostendaempfung-kv/massnahmen-zur-kostendaempfung-paket-1a.html>

³ Instituts für Wirtschaftsstudien Basel (IWSB)

Rechnungskontrolle bei Krankenversicherern: Nutzen und Kosten

(<https://www.santesuisse.ch/it/details/content/rechnungskontrolle-bei-krankenversicherern-nutzen-und-kosten>)

nicht bekannt, wie hoch die Einsparungen von OKP-Leistungen sind dank der Rechnungsüberprüfung durch die Versicherten. Eine Antwort auf diese Fragen könnte vermutlich erst zu einem späteren Zeitpunkt und mit einer längeren Beobachtungsperiode erforscht werden.

Fazit

Die Umfrage zur Zustellung der Rechnungskopie an die versicherten Personen hat gezeigt, dass die meisten Leistungserbringer des Gesundheitswesens ihrer Verpflichtung nachkommen. Jedoch ist die aktuelle Lösung für keine der beteiligten Seiten vollumfänglich zufriedenstellend. Die Patientinnen und Patienten sind ob der Rechnungskopie oftmals verunsichert und nutzen die Möglichkeit wenig, ihre Rechnung zu überprüfen. Die Leistungserbringer kämpfen mit steigenden administrativen Mehraufwänden und viele von ihnen können nicht alle gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich des Einverständnisses und des Datenschutzes einhalten. Zur angestrebten Kostendämpfung dürfte die aktuelle Lösung nicht führen, weshalb eine Überarbeitung der Regelung angezeigt ist. Mögliche Optimierungen wären beispielsweise:

- Kompletter Verzicht auf den Papierversand
- Opt-in-Modell zur Bereitstellung der Rechnungskopien
- Kombination mit anderen elektronischen Angeboten, welche einen echten Mehrwert bieten, wie z.B. Portalen der Krankenkassen, Gesundheitsplattformen oder elektronisches Patientendossier (EPD)
- Bereitstellung klarer organisatorischer Vorgaben (z.B. in Bezug auf Verschlüsselung oder Stellvertretungen) für die Umsetzung

Es bleibt zu hoffen, dass die Verantwortlichen die aktuelle Lösung kritisch hinterfragen und zeitnah geeignete Massnahmen ergreifen, um das ursprüngliche Ziel der Kostendämpfung wieder ins Blickfeld zu rücken.

