

Jahresbericht 2022 der Ombudsperson beim Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt



Berichtszeitraum
15.03.2022 – 30.11.2022

Siegfried Scholz
Ombudsperson

Ombudsstelle beim
Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt
Postfach 1520
39005 Magdeburg

Telefon: 0391 5661-3366
E-Mail: ombudsstelle@md-san.de

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

als Ombudsperson sehe ich mich als unabhängiger Ansprechpartner für die gesetzlich Versicherten in Sachsen-Anhalt, die Fragen zur Tätigkeit des Medizinischen Dienstes im Land haben.

In gleicher Weise stehe ich den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Dienstes bei Unregelmäßigkeiten im Rahmen ihrer alltäglichen Arbeit in meiner unabhängigen Position zur Seite.

Wie wichtig diese Funktion grundsätzlich ist, zeigen die zahlreichen Nachfragen von Patientinnen und Patienten sowie Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen. Für diese vermittele ich stellvertretend im Austausch mit dem Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt, um das bestmögliche Verständnis füreinander zu schaffen.

Ihr Siegfried Scholz



Grundlegendes und Chronologie

Mit dem MDK-Reformgesetz wurden in § 278 Absatz 3 SGB V die Medizinischen Dienste verpflichtet, eine unabhängige Ombudsperson zu bestellen.

Die Richtlinie Unabhängige Ombudsperson (UOP-RL) des Medizinischen Dienstes des Spitzenverbandes der Krankenkassen (MDS) – neu: Medizinischer Dienst Bund – ist am 9. Juni 2021 in Kraft getreten.

Patientenrechte und Rechte pflegebedürftiger Personen sollen dadurch ebenso wie die Transparenz und Unabhängigkeit des Medizinischen Dienstes weiter gestärkt werden. Ziel soll es sein, in Konfliktsituationen zu vermitteln, eventuelle Unregelmäßigkeiten aufzudecken und mögliche systematische Fehlentwicklungen im Medizinischen Dienst zu verhindern.

Sobald eine gesetzliche Krankenkasse einen Leistungsantrag ablehnt oder eine Pflegekasse einen Bescheid erteilt und die Entscheidung auf einer gutachterlichen Stellungnahme des Medizinischen Dienstes beruht, müssen die Kassen die antragstellenden Personen auf die Möglichkeit hinweisen, sich bei Beschwerden über die Tätigkeit des Medizinischen Dienstes an die Ombudsperson des jeweils zuständigen Medizinischen Dienstes zu wenden.

Gemäß der Richtlinie (UOP-RL) ergänzt die Ombudsperson das etablierte Beschwerdemanagement bei den Medizinischen Diensten.

Für den Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt wurde Herr Scholz ab 15.03.2022 durch den Verwaltungsrat als unabhängige Ombudsperson bestellt.

Die vertrauliche Anrufung der Ombudsperson kann durch Versicherte der gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung, deren Betreuungsperson oder Angehörige sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Medizinischen Dienstes erfolgen.

Bei der Ausübung ihrer Tätigkeit ist die Ombudsperson unabhängig und frei von Weisungen des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt. Sie ist nur den rechtlichen Vorgaben und ihrem Gewissen verpflichtet und nicht beim Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt angestellt. Die Verschwiegenheit ist bei allen Aufgaben für die Ombudsperson und zugleich für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ombudsstelle obligat.

Die Anfangsphase zeichnete sich durch die Einführung geeigneter Arbeitsabläufe und durch die Erstellung der sich aus der Richtlinie ergebenden Dokumentation sowie deren Erprobung aus. Die sachliche und personelle Ausstattung der Ombudsstelle wurde in der Einführungsphase an die sich im Verlauf neu ergebenden Anforderungen angepasst.

Herr Scholz stellte sich persönlich im Rahmen der Mitarbeitenden-Tagung des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt am 27./28.06.2022 den Beschäftigten vor und informierte über die Tätigkeit und Aufgaben der Ombudsperson.

Um den Verwaltungsrat und den Vorstand im Aufbauprozess über die Entwicklung der Ombudsstelle kontinuierlich zu unterrichten, erstattete die Ombudsperson dem Verwaltungsrat und seinen Gremien mehrere Zwischenberichte.

Arbeitsweise der Ombudsstelle

Die Erreichbarkeit der Ombudsperson und Ombudsstelle ist auf der Homepage des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt veröffentlicht.

Zusätzlich stehen den Interessierten auf der Homepage Antworten auf häufig gestellte Fragen zur Ombudsstelle und Ombudsperson zur Verfügung.

Kontaktmöglichkeiten

Telefonische Sprechzeiten

⇒ Dienstag 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr

⇒ Donnerstag 13:00 Uhr bis 16:00 Uhr

Telefon

0391 5661-3366

Postanschrift

Ombudsstelle beim Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt
Postfach 1520
39005 Magdeburg

E-Mail-Kontakt

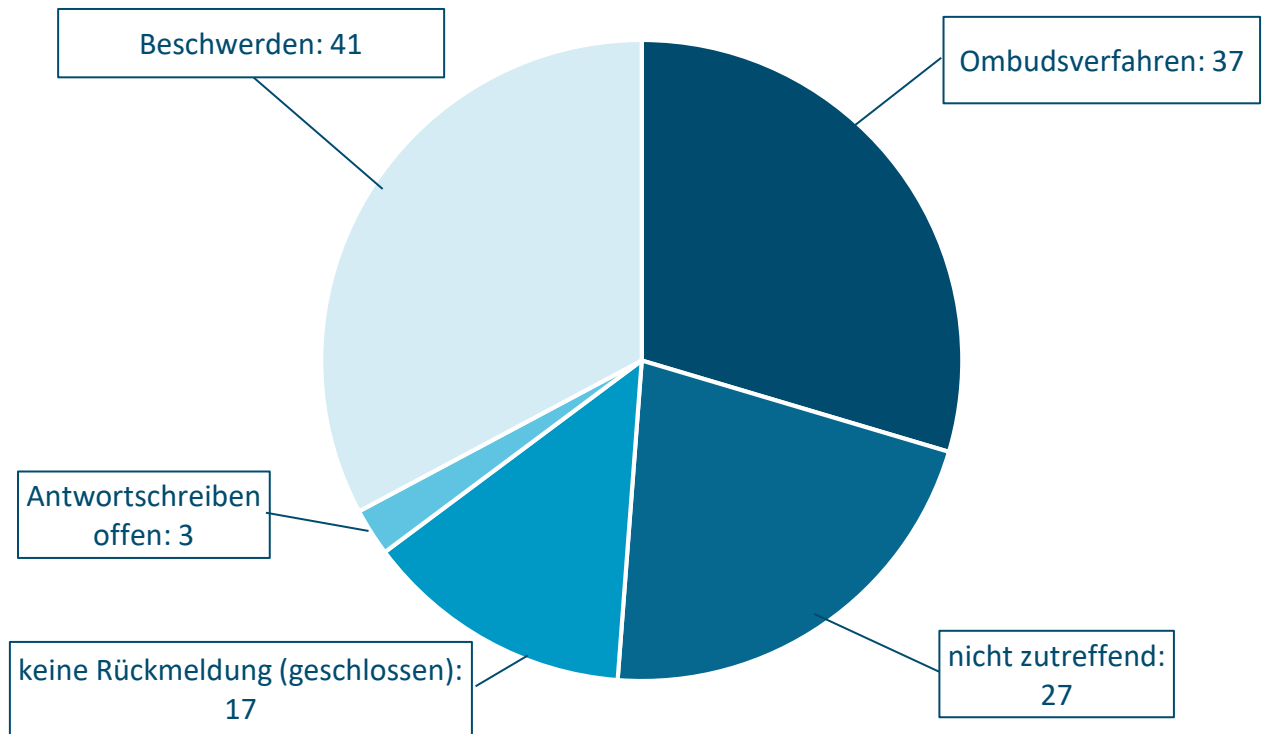
Für alle Versicherten bzw. deren Angehörige im Land ist die Ombudsperson erreichbar unter: ombudsstelle@md-san.de

Kontakt für Beschäftigte

Für die Mitarbeitenden des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt besteht zudem intern ein gesondertes E-Mail-Postfach.

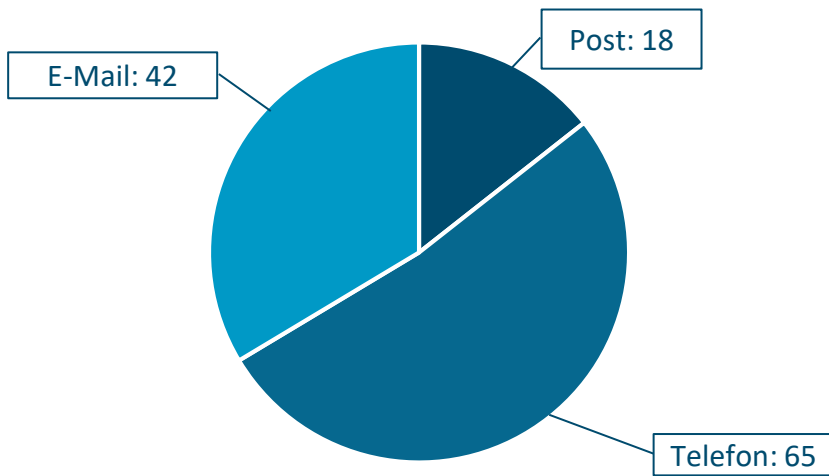
Die Ombudsstelle in Zahlen

Kontaktaufnahmen insgesamt: 125

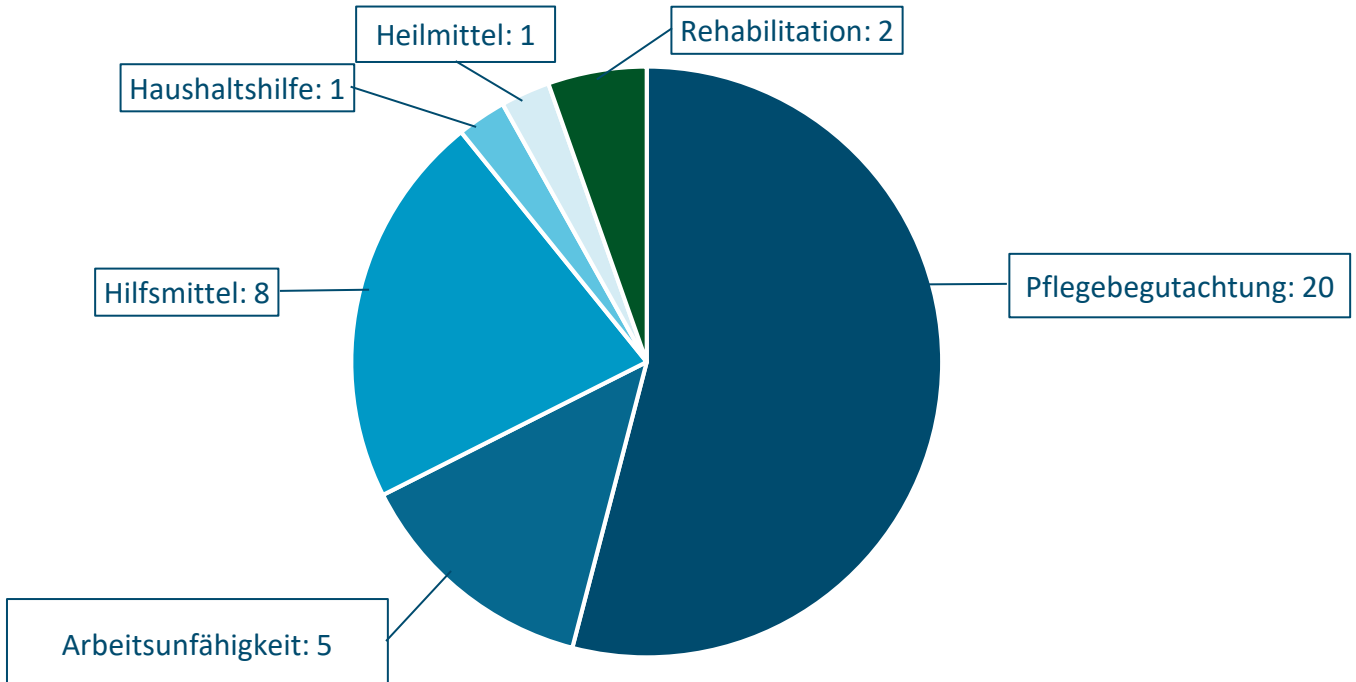


| Bezeichnung | Erläuterung |
|---------------------------------|---|
| Ombudsverfahren | vollständig als Ombudsverfahren durchgeführt bzw. in Bearbeitung |
| nicht zutreffend | - Beschwerde über andere Einrichtungen (z. B. Pflegeheime) - Widerspruch - rechtliche Beratung erwünscht – über andere Beratungsstelle informiert |
| Beschwerden | Abgabe an Beschwerdemanagement des Medizinischen Dienstes |
| Antwortschreiben offen | noch kein Rücklauf der Unterlagen zur Durchführung des Ombudsverfahren (Datenverarbeitung, Kontakt zum Medizinischen Dienst) |
| keine Rückmeldung (geschlossen) | trotz Erinnerung keine Einverständniserklärung zur Datenverarbeitung und ggf. Kontaktaufnahme zum Medizinischen Dienst |

Art der Kontaktaufnahme



Ombudsverfahren nach Anlassbereich



Eine Anrufung der Ombudsperson durch Beschäftigte des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt erfolgte bisher nicht.

Schwerpunkte der Anfragen und der Ombudsverfahren

Allgemeines

In einer Vielzahl der Anfragen (insbesondere „keine Rückmeldung“ und „nicht zutreffend“) standen rechtliche Fragen im Vordergrund. In diesen Fällen wurden die Hilfesuchenden auf die Beratungsangebote der Unabhängigen Patientenberatung, der Sozialverbände und der Unabhängigen Teilhabeberatung hingewiesen.

In den Ombudsverfahren war auffällig, dass die Ombudsperson in ihrer vermittelnden Rolle oft die Begutachtungsergebnisse des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt in einfacher Sprache mit den Versicherten oder deren Angehörigen diskutierte. Ursache hierfür war, dass die Begründungen in den Bescheiden für die Unterstützungsuchenden nicht nachvollziehbar waren. Als hilfreich haben sich hierbei die Stellungnahmen von und die Gespräche mit den Fachexpertinnen und Fachexperten des Medizinischen Dienstes erwiesen.

Des Weiteren hat sich gezeigt, dass häufig die sozialmedizinischen Vorgaben, die die Medizinischen Dienste zu berücksichtigen haben, den Erwartungen der Versicherten entgegenstehen.

Pflegebegutachtung

Zu Beginn der Arbeitsaufnahme der Ombudsstelle wurden aufgrund der pandemischen Lage die Begutachtungen zur Feststellung von Pflegebedürftigkeit hauptsächlich in strukturierten Telefoninterviews durchgeführt. Einige Beschwerdeführende hatten den Eindruck, dass in dieser Begutachtungsform ihre tatsächlichen Einschränkungen nicht vollumfänglich berücksichtigt worden seien. Parallel zum Ombudsverfahren legten diese Betroffenen Widerspruch bei der zuständigen Pflegekasse ein. In der darauffolgenden Widerspruchsbegutachtung wurde in einigen dieser Fälle ein höherer Unterstützungsbedarf festgestellt. In anderen Fällen ließen sich die Erwartungen der Pflegebedürftigen nicht mit den sozialmedizinischen Vorgaben vereinbaren.

In vier Ombudsverfahren war das (empfundene) Verhalten der Gutachterin bzw. des Gutachters Grund für die Beschwerde. Die Begutachtungssituation ist für die Ombudsperson im Nachgang nicht überprüfbar. Der Medizinische Dienst erhielt dennoch die Information über die unangenehm empfundene Begutachtungssituation, um ggf. mittels Schulungen einer Fehlentwicklung gegensteuern zu können.

Im überwiegenden Teil der Beschwerden wurde die Unzufriedenheit mit dem Begutachtungsergebnis thematisiert. In der Regel hatten die Beschwerdeführenden zusätzlich zum Ombudsverfahren Widerspruch bei der zuständigen Pflegekasse eingelegt. Im Rahmen des Ombudsverfahrens konnte die Ombudsperson unter Zuhilfenahme des Gutachtens die Pflegesituation mit den Pflegebedürftigen bzw. deren Angehörigen diskutieren und ggf. neue Informationen für die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen herausarbeiten. In Einzelfällen waren diese neuen Informationen für die Feststellung eines höheren

Unterstützungsbedarfes hilfreich. Weitestgehend waren jedoch die sozialmedizinischen Schlussfolgerungen nachvollziehbar.

Begutachtungen für Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung (Hilfsmittel, Arbeitsunfähigkeit, Rehabilitation, Heilmittel, Haushaltshilfe)

Im Bereich der Begutachtung von Leistungsansprüchen gegenüber den Krankenkassen standen die Unzufriedenheit mit der Ablehnung von Leistungen aufgrund eines Gutachtens des Medizinischen Dienstes und Empfehlungen zur Beendigung der Arbeitsunfähigkeit im Vordergrund.

In den meisten Fällen konnten die Gutachterinnen und Gutachter des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt wegen der sozialmedizinischen Vorgaben zu keinem anderen Begutachtungsergebnis kommen. Zumeist ist es im Ombudsverfahren gelungen, den Sachverhalt mit den Versicherten konstruktiv zu besprechen.

In einigen Fällen waren die Versicherten damit unzufrieden, dass keine persönliche Begutachtung durchgeführt worden ist bzw. waren der Überzeugung, dass nicht alle Befunde aller behandelnden Ärzte berücksichtigt worden seien. Im Ombudsverfahren war es möglich, gemeinsam mit den Versicherten die aus ihrer Sicht nicht berücksichtigten Unterlagen aufzustellen. Teilweise waren diese Unterlagen bzw. die Behandler dem Medizinischen Dienst bei der Erstbegutachtung nicht zur Kenntnis gegeben worden und konnten dann im Widerspruchsverfahren berücksichtigt werden. In all diesen Fällen führte dies jedoch nicht zu einer Änderung der sozialmedizinischen Empfehlung.

Schlussfolgerungen aus Ombudsverfahren

Zusammenfassend soll erwähnt werden, dass keines der durchgeführten Ombudsverfahren strukturelle Missstände beim Medizinischen Dienst Sachsen-Anhalt offenlegte.

Lediglich in einem Fall wurde als Ergebnis festgestellt, dass eine Gutachterin hinsichtlich der Begutachtung bei Arbeitsunfähigkeit einer Wiederholungsschulung bedarf.

In einem Fall führte die umfassende Darstellung aller Aspekte des Gesundheitszustandes zu Irritationen bei dem Versicherten. Mit Unterstützung durch den Medizinischen Dienst ist es gelungen, den Fokus des Versicherten auf die für die Entscheidungsfindung wesentlichen Aspekte zu lenken und somit die Empfehlung des Medizinischen Dienstes für den Versicherten nachvollziehbar darzustellen. Aufgrund dieser Problematik empfahl die Ombudsperson dem Medizinischen Dienst zu prüfen, ob die Darstellung in Gutachten möglichst auf die wesentlichen Inhalte beschränkt werden kann.

Sonstiges

- ⇒ Die Ombudspersonen der Bundesländer tauschten sich über ihre Erfahrungen in einigen Veranstaltungen aus. Diese länderübergreifende Zusammenarbeit in Form von Videokonferenzen und Präsenztreffen leistet einen wesentlichen Beitrag für den Arbeitsrahmen der Ombudspersonen in den jeweiligen Bundesländern.
- ⇒ Innerhalb der Richtlinie für die unabhängige Ombudsperson sowie der bestehenden Gesetzesvorgaben sind einzelne Aspekte noch nicht ausreichend reguliert. Dies betrifft u.a. den Zugang zur gesetzlichen Unfallversicherung, welche derzeit nur ehrenamtlich Tätigen möglich ist. Das gleiche Problem besteht hinsichtlich der privaten Haftpflichtversicherung.
- ⇒ In Anlehnung an die Richtlinie (UOP-RL) befindet sich eine Kooperation zwischen den Medizinischen Diensten Sachsen-Anhalt und Sachsen zur gegenseitigen Vertretung der Ombudspersonen in Vorbereitung, um die kontinuierliche Erreichbarkeit als Anlauf- und Schlichtungsstelle zu gewährleisten.

Resümee

Die Praxis zeigt, dass die Inanspruchnahme der Ombudsperson bei den Versicherten und deren Angehörigen in Sachsen-Anhalt gefragt ist.

Der Medizinische Dienst Sachsen-Anhalt hat alle personellen und materiellen Voraussetzungen für ein Tätigwerden der Ombudsperson gemäß der Richtlinie geschaffen.

Das persönliche Gespräch zwischen der Ombudsperson bzw. dem Mitarbeitenden der Ombudsstelle und der Beschwerdeführerin bzw. dem Beschwerdeführer hat sich als sehr nutzbringend erwiesen.

Für die Durchführung der Ombudsverfahren besteht ein erheblicher Verwaltungsaufwand, u. a. aufgrund der Dokumentation wie Gesprächsnotizen, Einholung und Überwachung des Rücklaufs von Einverständniserklärungen sowie Stellungnahmen, Sichtung und Bewertung erhaltener Informationen sowie Erfassung der Ombudsfälle.

Einigen gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen gelingt es nicht, ihren Versicherten Informationen zu den Aufgaben der Ombudsperson sowie anderen Beratungs- und rechtlichen Möglichkeiten adäquat zu kommunizieren.

Die Zusammenarbeit zwischen Ombudsstelle, Verwaltungsrat und Vorstand sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt verläuft sehr konstruktiv.

Besonderer Dank gilt daher:

- ➔ den Mitgliedern des Verwaltungsrates des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt,
- ➔ dem Vorstandsvorsitzenden des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt,
- ➔ der stellvertretenden Vorstandsvorsitzenden des Medizinischen Dienstes Sachsen-Anhalt
- ➔ den Mitarbeitenden im Beschwerdemanagement des Medizinischen Dienstes
- ➔ allen fachlichen Ansprech- sowie Unterstützungspartnerinnen und -partnern und insbesondere den Mitarbeitenden der Ombudsstelle