# Von der Arztrechnung zur Rückerstattung

Wer Helsana eine Arztrechnung schickt, erwartet, dass die Rückerstattung schnell ausgelöst wird. Das nimmt Helsana ernst und hat daher eine der besten Rechnungsverarbeitungen der Branche aufgebaut.

Arbeitstag für Arbeitstag treffen bei der Helsana-Gruppe über 50 000 Rechnungen ein für Behandlungen durch Ärzte und Therapeuten, für Spitalaufenthalte oder für den Medikamentenbezug in Apotheken. Da Arztrechnungen mit einem Anteil von rund einem Drittel an erster Stelle stehen, konzentrieren wir uns nachfolgend und in der Grafik gegenüber auf diese Rechnungsart.

**Schnelle Rückerstattung**

Weit über die Hälfte der Arztrechnungen gelangen herkömmlich in Papierform zu Helsana. Sobald sie per Post eintreffen, werden sie gescannt und maschinenlesbar gemacht, damit sie anschliessend automatisch verarbeitet werden können. Jede einzelne Rechnung wird automatisch geprüft. Fällt dabei etwas auf, leitet das System die Rechnung weiter an die Spezialisten der Leistungskontrolle, was bei einem Drittel aller Rechnungen der Fall ist. Ist alles in Ordnung, wird neben der Zahlung gleichzeitig die Leistungsabrechnung ausgelöst.

Je nach Finanzinstitut braucht es dann noch ein bis drei Tage bis zum Eingang der Vergütung auf dem Konto des Versicherten. Alles in allem dauert eine Rückerstattung, bei der keine Abklärungen notwendig sind, bei Helsana 15 Tage.

**Aufwendige Rückfragen**

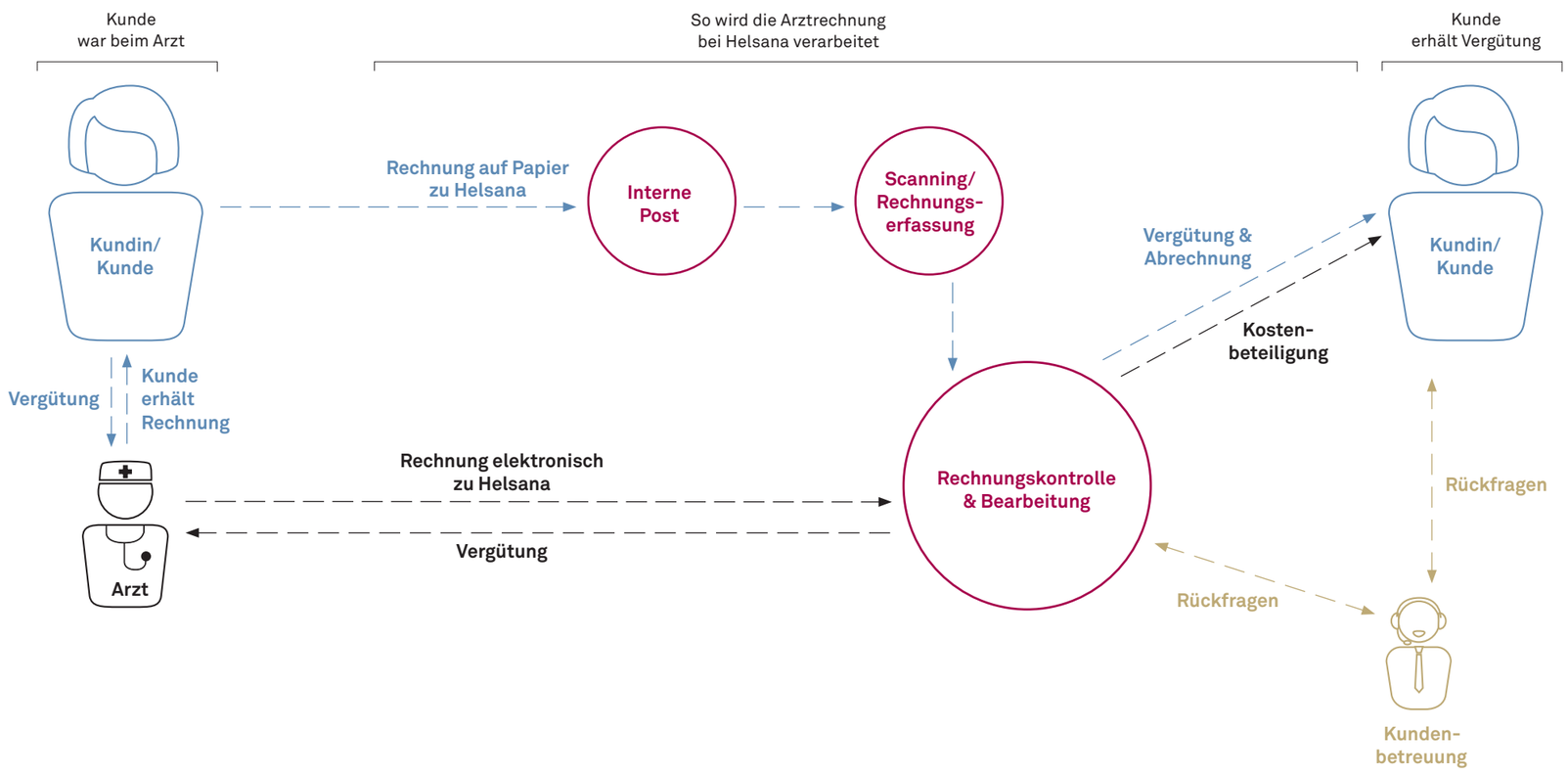
Eine genaue Prüfung der Rechnungen ist vom Krankenversicherungsgesetz (KVG) vorgeschrieben. Das KVG regelt zudem, was aus der obligatorischen Krankenpflegeversicherung bezahlt werden darf und was nicht. Das ist auch im Interesse aller Versicherten, denn sonst würden die Kosten noch stärker steigen. Prüfungen erfolgen bei der Helsana-Gruppe streng innerhalb des vom Datenschutz vorgegebenen Rahmens.

Unklare Rechnungsstellungen oder administrative Fehler führen zu manchen Rückfragen bei Ärzten und Patienten. Pro Tag werden in der ganzen Helsana-Gruppe im Zusammenhang mit Rechnungen über 7500 Telefonate geführt und 6500 Briefe verfasst. Und auch bei Kürzungen von Rückerstattungen entstehen weitere Fragen, deren Beantwortung Helsana genauso ernst nimmt wie die schnelle Rückerstattung.

**Direkte Abrechnung vorteilhaft**

Leichter und schneller geht es übrigens in denjenigen Kantonen, in denen Ärzte direkt mit der Versicherung abrechnen (Tiers payant) und der Versicherte nur noch Franchise und Selbstbehalt zahlen muss. Helsana befürwortet dieses System, denn so muss der Versicherte nicht mehr Bank spielen und Geld vorschiessen. Diese Ansicht teilen auch die Versicherten mehrheitlich, wie eine Umfrage kürzlich zeigte.

Text: Hugo Vuyk




**Der Beitrag der Kunden**

Versicherte können auch beim Papierweg dazu beitragen, die Rückerstattung zu beschleunigen: Wer vom Arzt einen Einzahlungsschein bekommt, muss die Rechnung direkt dem Arzt bezahlen, Helsana benötigt dann nur den Rückforderungsbeleg. Eingereichte Belege sollen mit den Klebeetiketten versehen werden, die jeder Versicherte erhalten hat, und weder gelocht, geheftet noch mit Leucht- oder anderen Stiften beschrieben werden. In Kantonen, in denen Ärzte direkt mit Helsana abrechnen, erhalten Versicherte eine Rechnungskopie, die zur Kontrolle gedacht ist und nicht eingeschickt werden soll. Rechnungen sollen zudem laufend und nicht erst gesammelt Ende Jahr eingeschickt werden.

Fragen zu Rechnungen beantwortet der Kundendienst oder das zuständige Service-Center von Helsana. Die Telefonnummern sind auf der Leistungsabrechnung und im Begleitschreiben zu finden.



 Illustration: Crafft