

Medienmitteilung

Repräsentative Umfrage zu Arztrechnungen, deren Kontrolle und Verständlichkeit

Jeder neunte Patient erhält vom Arzt keine Rechnung

11 Prozent der Patienten erhalten keine Arztrechnung. Das ist ein weit verbreiteter Verstoss gegen das KVG: Entgegen dem Gesetz können die Patienten so nicht kontrollieren, ob die verrechneten Leistungen tatsächlich erbracht wurden. Dabei sind die Patienten sehr wohl bereit, die Arztrechnungen zu kontrollieren. Mit der Verständlichkeit der Rechnungen hapert es allerdings noch gewaltig. Dies zeigt eine repräsentative Umfrage, die der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch in Zusammenarbeit mit dem Konsumentenforum kf und der Stiftung SPO Patientenschutz durchgeführt hat.

Zürich, 3. April 2013 – Das Krankenversicherungsgesetz (KVG) hält es klipp und klar fest: Die Leistungserbringer – also zum Beispiel Ärzte und Spitäler – müssen dem Patienten eine detaillierte und verständliche Rechnung zustellen oder, falls sie direkt mit den Krankenkassen abrechnen, eine Kopie davon (Art. 42 KVG). Der Sinn dahinter: Die Prämienzahler sollen ihre Selbstverantwortung wahrnehmen und kontrollieren können, ob die Leistungen, die ihnen oder ihrer Krankenkasse in Rechnung gestellt werden, während der Behandlung auch tatsächlich erbracht wurden. In einem zweiten Schritt überprüfen die Krankenkassen, ob die Leistungen kassenpflichtig sind.

Jedem neunten Prämienzahler wird die Selbstverantwortung vorenthalten

Eine repräsentative Umfrage des Internet-Vergleichsdienstes comparis.ch zeigt jedoch: 11 Prozent der Schweizer, die in den letzten zwölf Monaten mindestens einmal beim Arzt waren, haben nie eine Rechnung erhalten (siehe Grafik). «Bei jedem neunten Patienten ist die Kontrolle der Arztrechnungen bloss Theorie, weil sich viele Ärzte nicht ans Gesetz halten. Das kann den Prämienzahler Millionen kosten», sagt Felix Schneuwly, Krankenkassen-Experte von comparis.ch. Die Umfrage wurde von comparis.ch durchgeführt und gemeinsam mit dem Konsumentenforum kf und dem Patientenschutz SPO ausgewertet. Befragt wurden über 1100 Personen von 18 bis 74 Jahren aus der ganzen Schweiz, die im vergangenen Jahr beim Arzt waren; die Telefonumfrage wurde im Auftrag von comparis.ch durch Demoscope durchgeführt und ist repräsentativ.

Wie folgenreich das Manko der nicht zugestellten Arztrechnungen ist, zeigt folgende Hochrechnung: Insgesamt gehen laut Bundesamt für Statistik vier von fünf Schweizer mindestens einmal im Jahr zu einem Allgemeinarzt oder einem Spezialisten. Wenn 11 Prozent dieser Personen keine Rechnung erhalten haben, sind das über 500'000 Prämienzahler. «Das sind nicht nur 500'000 mutmassliche Verstösse gegen das KVG, sondern auch 500'000 Fälle, in denen den Prämienzahlern die Selbstverantwortung vorenthalten wird», sagt Felix Schneuwly. In Wahrheit dürfte die Zahl der Regelverstösse sogar noch höher sein, denn hinzuzurechnen sind die 12 Prozent der Patienten, die in der Comparis-Umfrage angaben, bloss nach einem Teil ihrer Arztbesuche eine Rechnung erhalten zu haben. Immer eine Rechnung erhalten haben nur 74 Prozent der Befragten.

Bereitschaft zur Kontrolle vorhanden, aber Rechnungen sind unverständlich

Auch das Konsumentenforum kf moniert diese Situation. «Dass so viele Prämienzahler keine Arztrechnung erhalten, ist angesichts der hohen Gesundheitskosten völlig inakzeptabel», sagt Michel Rudin, Geschäftsführer des Konsumentenforums kf. Er betont, wie wichtig die Eigenverantwortung ist: «Das Gesundheitswesen braucht Konsumenten, die gut informiert sind und mit wachem Sinn durch den Alltag gehen».

Denn die Bereitschaft, Rechnungen zu kontrollieren, wäre durchaus vorhanden. Für 84 Prozent der Befragten ist es «sehr» oder «eher wichtig», dass sie die Rechnung bekommen. Die Mehrheit derer, die eine Rechnung erhalten haben, hat diese dann auch kontrolliert (55 Prozent).

Allerdings werden die Erwartungen der Prämienzahler rasch getrübt, denn häufig können die Patienten wenig anfangen mit all dem Kleingedruckten auf der Arztrechnung. Gerade einmal ein Drittel der Personen (31 Prozent), die nach mindestens einem Arztbesuch in den letzten zwölf Monaten eine Rechnung erhalten haben, konnten alles gut nachvollziehen. 56 Prozent dagegen konnten kaum etwas, nur wenig oder nur das Wichtigste nachvollziehen. Mit anderen Worten: Wenn eine Arztrechnung eintrifft, dann kann sie eine Mehrheit der Patienten gar nicht vollständig verstehen. «Solange die Arztrechnungen derart unverständlich sind, ist eine vernünftige Kontrolle unmöglich», sagt Felix Schneuwly von comparis.ch.

Kontrolle wird alles andere als vereinfacht

Die Patientenschützerin Margrit Kessler rät, zumindest auf das Datum des Arztbesuches sowie die Dauer der Konsultation zu achten und zu kontrollieren, ob die aufgeführten Untersuchungen tatsächlich durchgeführt wurden. Sie sieht aufgrund der Erfahrungen der Stiftung SPO Patientenschutz auch Handlungsbedarf seitens der Krankenkassen. Wenn die Patienten einen Fehler entdecken, sind sich die Sachbearbeiter der Kassen häufig zu bequem, um dem Patienten zu helfen, und schicken ihn zur SPO Patientenschutz. «Auch wenn Patienten eine Rechnung wegen der hohen Franchise selber bezahlen, wäre es Aufgabe der Krankenkassen, beim Arzt eine Korrektur zu erwirken», sagt Margrit Kessler.

Ein genauer Blick auf die Rechnung lohnt sich nämlich für alle. Wird ein Fehler entdeckt und korrigiert, müssen auch die Krankenkassen weniger Leistungen zahlen, womit die Prämien weniger stark ansteigen. Die Comparis-Umfrage zeigt: Bei 36 Befragten hat sich herausgestellt, dass die Rechnung fehlerhaft war, woraufhin dieser Fehler korrigiert wurde. In Prozenten ausgedrückt: «Bei mindestens 3 Prozent der Patienten ist die Arztrechnung fehlerhaft; das ist angesichts der für Laien oft unverständlichen Arztrechnungen eine hohe Fehlerquote», sagt Felix Schneuwly. Dabei kann es um viel Geld gehen: Insgesamt belaufen sich die jährlichen Kosten für Behandlungen in Arztpraxen zu Lasten der Grundversicherung auf rund 6,2 Milliarden Franken (2012).

Die Zahnärzte machen es vor

Dass Selbstverantwortung und Mitwirkung der Patienten durchaus funktionieren können, zeigt das Beispiel der Zahnärzte. 90 Prozent der Befragten, die im letzten Jahr mindestens einmal beim Zahnarzt waren, haben eine Rechnung erhalten. Das sind deutlich mehr als bei den Arztbesuchen. Kontrolliert wurden diese Rechnungen daraufhin von 69 Prozent – auch das ist wesentlich mehr als bei den Ärzten. Die meisten können auch alles gut nachvollziehen, und zwar 51 Prozent. Dieser Anteil ist deutlich grösser als bei Arztrechnungen. Zahnarztrechnungen gehen in den meisten Fällen voll zu Lasten des Patienten, die Grundversicherung übernimmt diese Kosten nicht. «Der Vergleich von Ärzten mit Zahnärzten zeigt: Wer alles zahlen muss, hat auch eher das Bedürfnis, die Rechnung zu kontrollieren. Die Zahnärzte reagieren darauf mit einer besseren Qualität ihrer Rechnungen», sagt Felix Schneuwly.

Weitere Informationen:

Felix Schneuwly

comparis.ch
Krankenkassen-Experte

079 600 19 12 / 044 360 34 00
felix.schneuwly@comparis.ch
www.comparis.ch

Michel Rudin

Konsumentenforum kf
Geschäftsführer

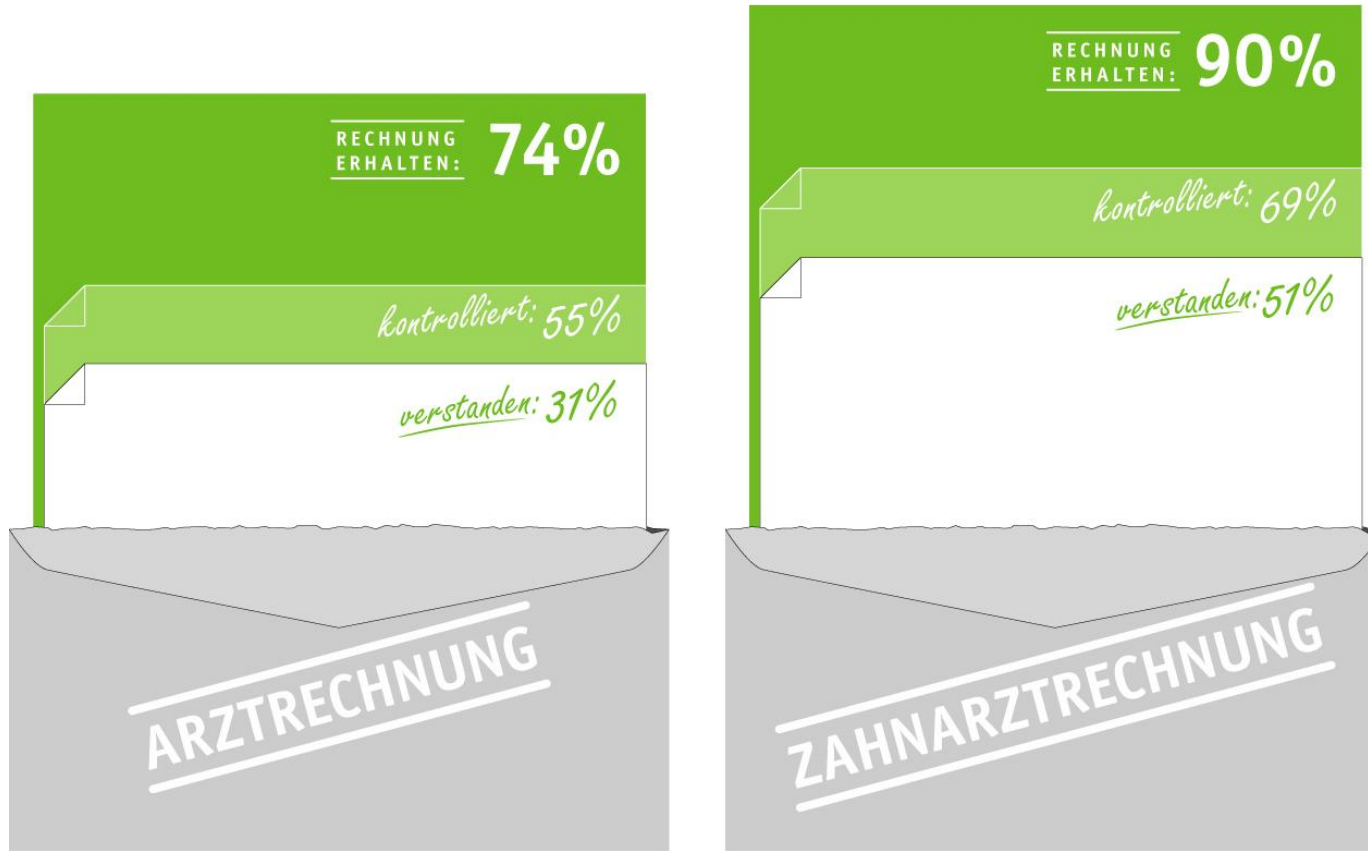
078 804 30 30 / 031 380 50 33
m.rudin@konsum.ch
www.konsum.ch

Margrit Kessler

Stiftung SPO Patienten-
schutz
Präsidentin

Nationalrätin (SG, GLP)
079 343 85 02
margrit.kessler@spo.ch
www.spo.ch

Grafik: Rechnungen von Ärzten und Zahnärzten im Vergleich



n=1113

Quelle: comparis.ch

Bloss 74 Prozent der Patienten haben von ihrem Arzt nach jedem Besuch in den letzten zwölf Monaten eine Rechnung oder eine Kopie erhalten. 55 Prozent von ihnen haben die Rechnung kontrolliert und 31 haben alles gut nachvollziehen können. Bei den Zahnärzten sind diese Anteile deutlich höher. Verrechnet dagegen haben sowohl die Ärzte als auch die Zahnärzte die Leistungen für 100 Prozent der Patienten.