Long- und Post-COVID, Post-Vac und ME/CFS: Versorgung im Fokus

19. März 2025

Vortrag: „Hotline für Betroffene von Post COVID, ME/CFS und PostVac – Einblicke und Erfahrungen“

Deutsche Rentenversicherung
Westfalen

Agenda

- Aufgabe und Zielsetzung der Hotline
- Betrieb der Hotline vom 1. Juli bis zum 20. Dezember 2024
- Zusammenfassung der Kern-Anliegen der Anrufenden

Aufgabe und Zielsetzung der Hotline

Nordrhein-Westfalen startet telefonisches Beratungsangebot für Betroffene von Long- und Post-COVID, Post-VAC und ME/CFS

Gesundheitsminister Laumann: Die neue Hotline bietet Betroffenen eine kostenlose Beratung zu sozialrechtlichen Themen

Am 1. Juli startet das Land gemeinsam mit der Deutschen Rentenversicherung Westfalen ein telefonisches Beratungsangebot für die Betroffenen von Long- und Post-COVID, Post-VAC und ME/CFS. Mit der kostenlosen Hotline 0800/2381000 sollen Betroffene und ihre Angehörigen eine bessere Unterstützung erhalten und ausführlich zu vielfältigen sozialrechtlichen Themen wie Rente, Pflege und Leistungen der Krankenversicherung beraten werden. Es erfolgt keine medizinische Beratung.

Quelle (Abruf im Oktober 2024):
https://www.mags.nrw/hotline-beratungsangebot-long-und-post-covid#:~:text=Mit%20der%20kostenlosen%20Hotline%200800,Leistungen%20der%20Krankenversicherung%20beraten%20werden.

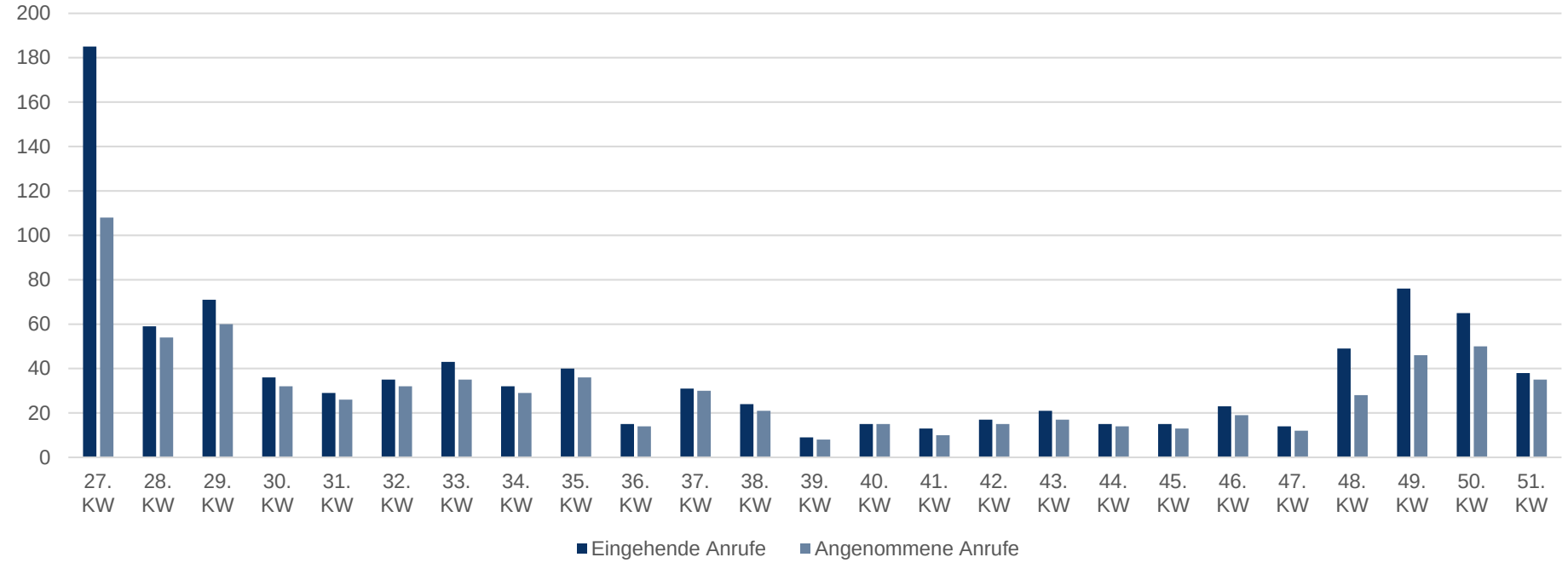
Aufgabe und Zielsetzung der Hotline

- Bei der Suche nach geeigneten Anlaufstellen unterstützen („Lotsen“-Funktion)
- Zu verschiedenen Themen informieren (z.B. Krankheitsbild, sozialrechtliche Leistungen)
- Zuhören und Perspektiven aufzeigen
- Keine medizinische Beratung
- Keine Rechtsberatung
- Keine direkte Vermittlung oder Terminkoordination
- Keine „Lösungen“
- Keine Aufgaben der Deutschen Rentenversicherung

Anrufaufkommen vom 1. Juli bis zum 20. Dezember 2024

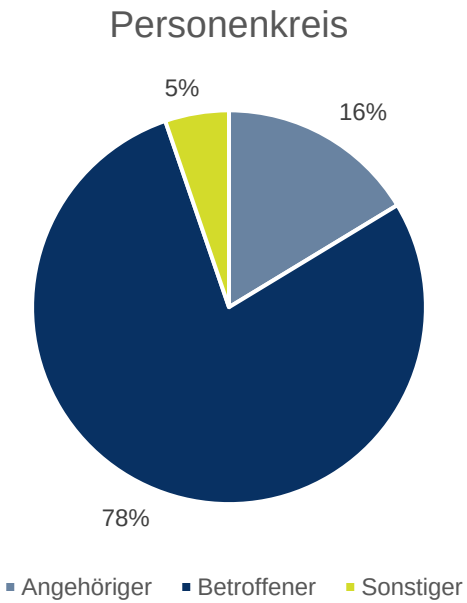
Zeitraum	Eingehende Anrufe vor 10/nach 14 Uhr	Eingehende Anrufe 10 bis 14 Uhr	Angenommene Anrufe	Annahme-Quote	Wartezeit alle eing.	Gesprächs-dauer
Juli	109	367	269	73%	01:58	15:28
August	45	163	143	88%	00:39	14:42
September	36	81	75	93%	00:49	17:17
Oktober	31	79	69	87%	01:16	18:53
November	42	101	72	71%	02:57	15:30
Dezember	43	179	131	73%	03:48	14:49
Gesamt	306	970	759	78%	02:02	15:42

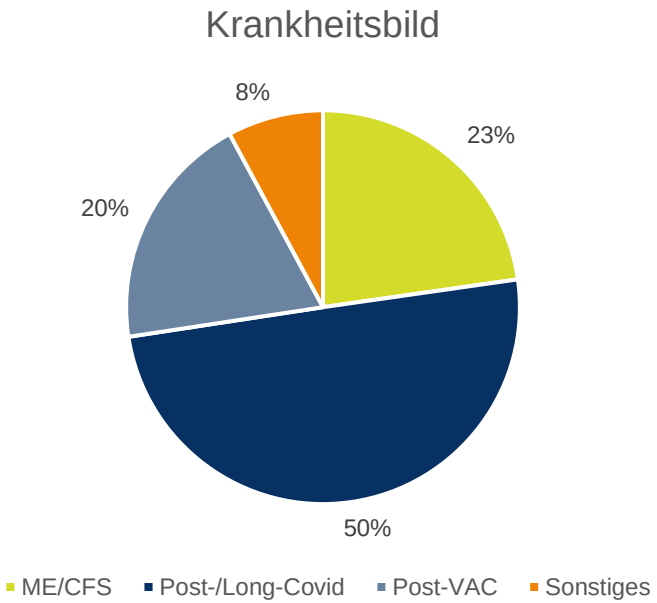
Anrufaufkommen vom 1. Juli bis zum 20. Dezember 2024



Deutsche Rentenversicherung Westfalen

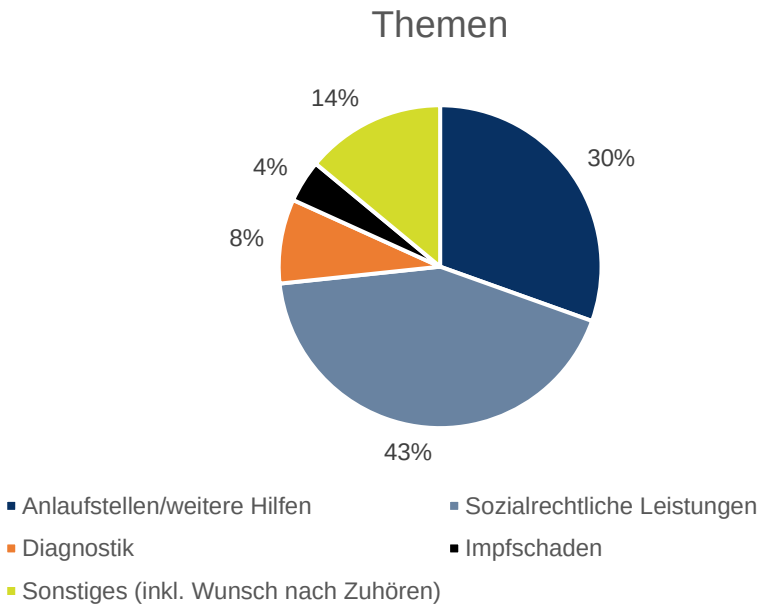
Geführte Gespräche

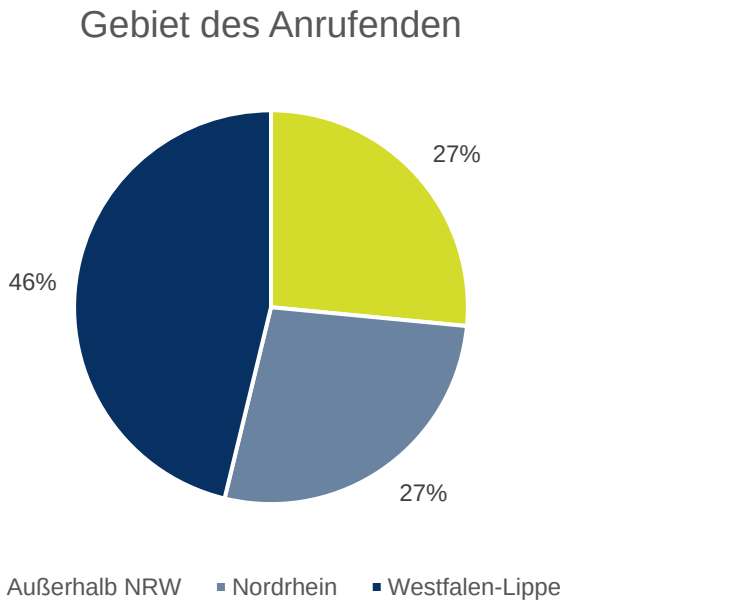




Deutsche Rentenversicherung Westfalen

Geführte Gespräche





PLZ-Gebiete Nordrhein = 40, 41, 42, 46, 47, 50, 51, 52 und 53
PLZ-Gebiete Westfalen-Lippe = 32, 33, 34, 37, 44, 45, 46, 48, 49, 57, 58 und 59

Themen

	Post-/Long-Covid	Post-VAC	ME/CFS	Sonstiges	Gesamt
Anlaufstellen/weitere Hilfen	33%	32%	26%	22%	30%
Diagnostik	9%	5%	10%	6%	8%
EM-Rente	11%	8%	12%	2%	10%
Finanzielle Leistungen	16%	19%	19%	4%	16%
Impfschaden	0%	21%	0%	2%	4%
Pflegegrad	4%	2%	12%	0%	5%
Rehabilitation	15%	7%	8%	6%	12%
Schule/Studium	3%	1%	3%	0%	2%
Sonstiges	8%	4%	10%	59%	12%

Anmerkung: Bei mehreren Themen erfolgte die Zuordnung anhand des Erstgenannten

Zusammenfassung der Kern-Anliegen der Anrufenden

- Anrufende waren auf der Suche nach Anlaufstellen zur medizinischen Versorgung:
  - Lange Wartezeiten in den Ambulanzen
  - Abnahme der Anzahl der Ambulanzen in NRW
  - Keine Ambulanz speziell für Post Vac-Betroffene in NRW
  - Fehlende „Ausweisung“ von Ärzt/innen mit Kassenzulassung, die sich auf die Diagnostik spezialisiert haben
  - Zunahme von privatärztlicher Behandlung

Zusammenfassung der Kern-Anliegen der Anrufenden

- Anrufende hatten sozialrechtliche Fragestellungen u.a. zu folgenden Themen:
  - Rehabilitation, Arbeitslosengeld, EM-Rente, BG-Verfahren, BU-Rente, Grad der Behinderung, Kindergeldzahlung, Pflegegrad, Anerkennung des Impfschadens …

→ Betroffene befanden sich mitunter in zahlreichen Anerkennungs-/ Widerspruchs- und/oder Klageverfahren
(fehlende Diagnostik erschwert die Verfahren)

Zusammenfassung der Kern-Anliegen der Anrufenden

- Anrufende wollten sich rückversichern, ob man „alles richtig macht“ – gibt es noch weitere Unterstützungsmöglichkeiten?
- Anrufende waren auf der Suche nach einem/einer Zuhörer/in
- Anrufende waren auf der Suche nach einer (verbesserten) medizinischen Anbindung
- Anrufende bemängelten fehlende PCR-Testung in Arztpraxen (sie befürchteten Probleme bei einer späteren Anerkennung der Post Covid Erkrankung z.B. bei einer BU-Rente)
- Anrufende wünschten sich klare Aussagen zur Indikation einer Covid-Impfung bei Long Covid

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Welche Fragen sind noch offen geblieben?