



## Fragen und Antworten (Stand 01.08.2020)

### Inhaltsverzeichnis

<b>1. Öffnungszeiten/Persönliche Vorsprachen .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Anträge .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Pensionsauszahlungen .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Vorzeitige Alterspensionen .....</b>	<b>6</b>
<b>5. Medizinische Begutachtungen.....</b>	<b>8</b>
<b>6. Kur/Gesundheitsvorsorge Aktiv/Rehabilitation.....</b>	<b>9</b>
<b>7. Lebensbestätigungen.....</b>	<b>12</b>
<b>8. Sprechtage/internationale Beratungstage .....</b>	<b>13</b>

# 1. Öffnungszeiten/Persönliche Vorsprachen

## Hat die PVA geöffnet? Öffnungszeiten?

**Unsere Kundencenter und Kompetenzzentren Begutachtung sind für vorab vereinbarte Vorsprachen geöffnet.**

Wir ersuchen Sie trotzdem, weiterhin unsere telefonischen bzw. digitalen Services zu nutzen, sofern dies möglich ist (Kontakte siehe unten). Unterlagen und Schreiben können Sie uns auch weiterhin per Post zukommen lassen bzw. in die Postkästen vor den Kundenservicebereichen einwerfen.

Für persönliche Vorsprachen ersuchen wir Sie, zu Ihrem eigenen Schutz folgende Regelungen zu beachten:

- Persönliche Vorsprachen in unseren Kundencentern sind **nur gegen vorherige Terminvereinbarungen** möglich. Um zu gewährleisten, dass sich nicht zu viele Kunden im Haus aufhalten, klären wir gemeinsam mit Ihnen gerne vorab die Dringlichkeit bzw. die Notwendigkeit einer persönlichen Vorsprache. Bitte nutzen Sie dafür unbedingt die untenstehenden Telefonnummern (Servicelines) der jeweiligen Landesstellen.
- Bei persönlichen Vorsprachen besteht wie in anderen Kundenzonen auch bei uns „**Maskenpflicht**“. Bitte bringen Sie nach Möglichkeit Ihren persönlichen „Mund-Nasen-Schutz“ mit, wie Sie es schon vom Einkaufen gewohnt sind, und legen Sie diesen vor Betreten des Hauses an.
- Bei Betreten des Gebäudes bitten wir Sie, Ihre Hände zu **desinfizieren**. Desinfektionsspender sind in den Kundencentern vorhanden.
- Bitte kommen Sie nach Möglichkeit alleine zur Vorsprache. Sollte es (aus medizinischen Gründen oder aufgrund von sprachlichen Barrieren) für den Zweck Ihres Besuchs unumgänglich sein, kann Sie natürlich **eine Begleitperson** zur Vorsprache oder Begutachtung begleiten.
- Da wir unter den derzeit geltenden Vorschriften nur begrenzte Kapazitäten in den Wartebereichen nutzen können, dürfen wir Sie ersuchen, **die Termine unbedingt einzuhalten und pünktlich, aber frühestens 10 Minuten vor dem vereinbarten Termin bei uns einzutreffen**. Sollten Sie selbst oder eine andere Person, mit der Sie in Kontakt standen, in den letzten 14 Tagen vor



dem vereinbarten Termin an Corona erkrankt sein oder entsprechende Krankheitssymptome (Husten, Fieber, Kurzatmigkeit, Halsschmerzen) aufweisen, ist eine persönliche Vorsprache nicht möglich.

Die **Servicelines der Landesstellen für Terminvereinbarungen** stehen Ihnen Montag bis Freitag zwischen 7:00 Uhr und 15:00 Uhr zur Verfügung. Sie erreichen die jeweilige Landesstelle unter:

WIEN:	050303 27170
NIEDERÖSTERREICH:	050303 32170
BURGENLAND:	050303 33170
OBERÖSTERREICH:	050303 36170
STEIERMARK:	050303 34170
KÄRNTEN:	050303 35170
SALZBURG:	050303 37170
TIROL:	050303 38170
VORARLBERG:	050303 39170

**Bitte denken Sie daran, dass viele Anfragen auf telefonischem Weg oder via E-Mail erledigt werden können. Persönliche Vorsprachen sollen nur in Fällen geschehen, in denen keine andere Kontaktmöglichkeit sinnvoll bzw. möglich ist.**

Benützen Sie dafür die Telefonnummer 050303 oder die folgenden E-Mail Adressen:

WIEN:	pva-lsw@pv.at
NIEDERÖSTERREICH:	pva-lsn@pv.at
BURGENLAND:	pva-lsb@pv.at
OBERÖSTERREICH:	pva-lso@pv.at
STEIERMARK:	pva-lsg@pv.at
KÄRNTEN:	pva-lsk@pv.at
SALZBURG:	pva-lss@pv.at
TIROL:	pva-lst@pv.at
VORARLBERG:	pva-lsv@pv.at

Alle Anträge und Formulare stehen Ihnen auch online unter „meineSV.at“ oder „pv.at“ zur Verfügung. Wenn Sie eine Handysignatur haben, können Sie die Formulare gleich online abschicken. Ansonsten können diese per Mail geschickt werden. **Ausgefüllte und unterschriebene Anträge können auch per Post gesandt werden und müssen nicht persönlich übergeben werden.**

## 2. Anträge

### **Wie kann ich jetzt meine Pension beantragen?**

Alle Anträge und Formulare stehen Ihnen online unter „meineSV.at“ und „pv.at“ zur Verfügung. Wenn Sie eine Handysignatur haben, können Sie die Formulare gleich online abschicken. Ansonsten können diese per Mail geschickt werden. Auch ein formloses E-Mail oder ein Anruf wahrt den Stichtag, sodass Sie zu ihrem gewünschten Zeitpunkt, wenn Sie die Voraussetzungen erfüllen, in Pension gehen können.

Außerdem stehen Ihnen in den Kundencentern der Landesstellen Einwurfboxen zur Verfügung.

### **Werden bereits übermittelte Anträge weiter normal bearbeitet?**

Ja. Der Dienstbetrieb wird auch unter den gegebenen Umständen bestmöglich aufrechterhalten.

### **Was passiert mit befristeten Leistungen (Berufsunfähigkeits-, Invaliditätspensionen, Pflegegeld) wenn derzeit keine Untersuchungen stattfinden?**

Zunächst fällt die befristete Leistung mit dem vorgesehenen Zeitpunkt weg. Die Weitergewährung muss beantragt werden (telefonisch, per Mail oder Fax). Wenn Sie Ihrem Antrag auf Weitergewährung einen aktuellen Befund oder ein aktuelles

Gutachten (ausgestellt ab Jänner 2019) beilegen, kann Ihr Antrag sofort weiter bearbeitet werden. Liegen Ihnen keine aktuellen Befunde vor, gehen Sie bitte NICHT zu Ihrem Arzt. Sie erhalten nach Beruhigung der Situation selbstverständlich eine persönliche Einladung bzw. die Ankündigung eines Hausbesuches zur Begutachtung.

**Ich habe einen Antrag auf Invaliditäts-/Berufsunfähigkeitspension/Pflegegeld gestellt. Wird dieser derzeit bearbeitet?**

Ja, wenn Sie dem Antrag einen aktuellen Befund oder ein aktuelles Gutachten (ausgestellt ab Jänner 2019) beigelegt haben, kann Ihr Antrag sofort weiter bearbeitet werden.

Liegen Ihnen keine aktuellen Befunde vor, gehen Sie bitte NICHT zu Ihrem Arzt. Sie erhalten nach Beruhigung der Situation selbstverständlich eine persönliche Einladung bzw. die Ankündigung eines Hausbesuches zur Begutachtung.

**Ich habe einen Anruf/E-Mail von einer Mitarbeiterin/einem Mitarbeiter der PVA erhalten. Ich soll einen aktuellen Befund oder ein aktuelles Gutachten schicken. Warum wurde ich angerufen?**

Ihr Antrag auf Invaliditäts-/Berufsunfähigkeitspension/Pflegegeld kann erst weiter bearbeitet werden, wenn ein aktueller Befund oder ein aktuelles Gutachten (ausgestellt ab Jänner 2019) vorliegt. Ist dies nicht der Fall, melden sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei den Antragstellerinnen und Antragstellern. Wenn Sie angerufen wurden oder ein E-Mail erhalten haben und einen aktuellen Befund oder ein aktuelles Gutachten haben, schicken Sie es an die PVA. Liegen Ihnen keine aktuellen Befunde vor, gehen Sie bitte NICHT zu Ihrem Arzt. Sie erhalten nach Beruhigung der Situation selbstverständlich eine persönliche Einladung bzw. die Ankündigung eines Hausbesuches zur Begutachtung.

**Ich habe keine aktuellen Befunde oder aktuelle Gutachten. Wird mein Verfahren jetzt beendet ?**

Nein, das Verfahren wird selbstverständlich weitergeführt. Gehen Sie bitte NICHT zu Ihrem Arzt. Sie erhalten nach Beruhigung der Situation selbstverständlich eine persönliche Einladung bzw. die Ankündigung eines Hausbesuches zur Begutachtung.

### **3. Pensionsauszahlungen**

**Werden die Pensionen normal ausbezahlt?**

Alle Pensionen und Pflegegelder werden pünktlich ausbezahlt.

**Wird mit dem 1. April die Pension doppelt ausbezahlt?**

Nein, wie jedes Jahr wird die Sonderzahlung gemeinsam mit der Pension für April - Anfang Mai - ausbezahlt. Die zweite Sonderzahlung erfolgt mit der Pensionsauszahlung für Oktober – Anweisung Anfang November.

### **4. Vorzeitige Alterspensionen**

**Ich beziehe eine Korridorpension, eine Schwerarbeitspension oder eine vorzeitige Alterspension und würde gerne eine Erwerbstätigkeit im Zusammenhang mit der Bewältigung des Coronavirus aufnehmen. Darf ich das oder fällt meine Pension dann weg?**

Grundsätzlich fällt die Pension nicht weg, wenn bestimmte Voraussetzungen erfüllt sind. Diese Regelung gilt jedoch nur für Personen die bereits in Pension sind, nicht für Erstgewährungen.

Voraussetzungen: Wiederaufnahme einer gesundheitsberuflichen Erwerbstätigkeit ab dem 11. März 2020 ausschließlich zur Bewältigung der Coronavirus-Pandemie und Einbringung eines entsprechenden Antrags oder einer schriftliche Mitteilung des Dienstgebers / der Dienstgeberin.

### **Wo finde ich den Antrag und gibt es eine Frist?**

Der Antrag kann formlos erfolgen und auch nach Aufnahme der Erwerbstätigkeit gestellt werden. Eine Frist ist nicht vorgesehen.

### **Welche Berufe fallen unter gesundheitsberufliche Erwerbstätigkeit?**

Unter gesundheitsberuflichen Tätigkeiten sind Tätigkeiten im Rahmen der Gesundheitsversorgung zu verstehen, die für den Menschen zum Zwecke der Förderung, Erhaltung, Wiederherstellung oder Verbesserung der Gesundheit erbracht werden. Die Broschüre „Gesundheitsberufe in Österreich“ auf der Homepage des Sozialministeriums gibt Aufschluss darüber, welche Berufstätigkeiten in Österreich zu den Gesundheitsberufen gehören.

### **Brauche ich einen Nachweis über meine gesundheitsberufliche Erwerbstätigkeit?**

Als Nachweis dient entweder eine Bestätigung bzw. schriftliche Meldung/Mitteilung der Dienstgeberin / des Dienstgebers oder eine wahrheitsgemäße Erklärung des Pensionsbeziehers / der Pensionsbezieherin.

### **Wie lange gilt diese Regelung?**

Eine neu aufgenommene Erwerbstätigkeit, bei Erfüllung der Voraussetzungen, führt längstens bis zum 31. Dezember 2020 zu keinem Wegfall der Korridor pension, Schwerarbeitspension oder vorzeitigen Alterspension.

## 5. Medizinische Begutachtungen

**Begutachtungen aller Antragsgründe erfolgen in den Kompetenzzentren der PVA-Landesstellen sowie in externen Ordinationen.**

Die Begutachtungen sind nur unter strikter Einhaltung von Präventionsmaßnahmen - adaptiert an die Art und den Ort der Untersuchung - durchzuführen, um für alle Beteiligten den bestmöglichen Schutz vor einer SARS-CoV-2-Infektion und deren Verbreitung zu gewährleisten.

Für Begutachtungen ersuchen wir Sie, zu Ihrem eigenen Schutz folgende Regelungen zu beachten:

- Bei persönlichen Terminen besteht wie in anderen Kundenzonen auch bei uns **„Maskenpflicht“**. Bitte bringen Sie nach Möglichkeit Ihren persönlichen „Mund-Nasen-Schutz“ mit, wie Sie es schon vom Einkaufen gewohnt sind, und legen Sie diesen vor Betreten des Hauses an.
- Bei Betreten des Gebäudes bitten wir Sie, Ihre Hände zu **desinfizieren**. Desinfektionsspender sind vorhanden.
- Bitte kommen Sie nach Möglichkeit alleine zur Vorsprache. Sollte es (aus medizinischen Gründen oder aufgrund von sprachlichen Barrieren) für den Zweck Ihres Besuchs unumgänglich sein, kann Sie natürlich **eine Begleitperson** zur Vorsprache oder Begutachtung begleiten.
- Da wir unter den derzeit geltenden Vorschriften nur begrenzte Kapazitäten in den Wartebereichen nützen können, dürfen wir Sie ersuchen, **die Termine unbedingt einzuhalten und pünktlich, aber frühestens 10 Minuten vor dem vereinbarten Termin bei uns einzutreffen.**
- Sollten Sie selbst oder eine andere Person, mit der Sie in Kontakt standen, in den letzten 14 Tagen vor dem vereinbarten Termin an Corona erkrankt sein oder entsprechende Krankheitssymptome (Husten, Fieber, Kurzatmigkeit, Halsschmerzen) aufweisen, ist eine persönliche Vorsprache nicht möglich.



### **Was passiert mit den abgesagten Begutachtungsterminen? Muss ich mich um einen neuen Termin kümmern oder kommt die PVA auf mich zu?**

Die abgesagten (stornierten) Begutachtungstermine werden seitens der PVA neu vergeben. Zum gegebenen Zeitpunkt werden neue Vorladungen bzw. Ankündigungen von Hausbesuchen ausgesendet oder es wird mit Ihnen telefonisch Kontakt aufgenommen. Diese Erledigung erfolgt automatisch durch die PVA.

### **Werden Hausbesuche durchgeführt?**

Hausbesuche werden im Rahmen von Begutachtungen zur Feststellung des Pflegebedarfes nach dem Bundespflegegeldgesetz (BPGG) durchgeführt.

Unabhängig von einer schriftlichen Verständigung hinsichtlich des vorgesehenen Untersuchungstermins wird der Hausbesuch telefonisch vereinbart. Dieser erfolgt innerhalb von 48 Stunden nach der telefonischen Terminvereinbarung oder erneuter telefonischer Kontaktaufnahme.

Während des Telefonats werden COVID-19-Krankheitssymptome abgefragt. Sollten Krankheitssymptome vorliegen, wird derzeit kein Hausbesuch durchgeführt. Während des Termins ist das Tragen von Mund-Nasen-Schutz-Masken aller während des Hausbesuchs anwesenden Personen verpflichtend und die Abstandsregeln sind von Angehörigen/Pflegediensten oder anderen anwesenden Personen einzuhalten.

## **6. Kur/Gesundheitsvorsorge Aktiv/Rehabilitation**

### **Wann werden die Rehabilitationszentren der PVA wieder geöffnet?**

Nachdem die Bundesregierung am 30. April 2020 die Betretungsverbote für Rehabilitationseinrichtungen aufgehoben hat, nahm die PVA in allen ihren stationären Eigenen Einrichtungen den Rehabilitationsbetrieb wieder auf.

Es müssen strenge Sicherheitsregeln wie Testungen, Tragen von Masken, Einhalten des Schutzabstandes und Besucherregelungen eingehalten werden, um das Risiko für Patientinnen und Patienten sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu minimieren.

**Ich habe bereits eine Bewilligung für einen Rehabilitations-/Kur-/GVAAufenthalt.  
Kann ich dieses Heilverfahren nun antreten?**

Bei bereits bewilligten und noch nicht angetreten Heilverfahren (sofern kein Verzicht o.Ä. vorliegt) erfolgt durch die PVA eine automatisierte Änderung der Gültigkeitsdauer der Bewilligung.

- Bei Bewilligungen von stationären Heilverfahren (Gesundheitsvorsorgemaßnahmen und „normale“ Rehabilitationsheilverfahren) wird eine Gültigkeitsdauer der Bewilligung von 12 Monaten vergeben.
- Bei Bewilligungen von ambulanten Heilverfahren wird die Gültigkeitsdauer der Bewilligung einheitlich mit 9 Monaten festgelegt, unabhängig davon, ob es sich um eine Phase II - oder Phase III – Maßnahme handelt.
- Bei Anschlussheilverfahren und Früherfassungsheilverfahren wird eine Gültigkeitsdauer der Bewilligung von 7 Monaten vergeben.
- Heilverfahren von Rehabilitationsgeldbezieher/innen und Rehabilitationsgeldbezieher müssen innerhalb von 9 Monaten angetreten werden.

**Ich habe den Aufenthalt in einem Rehabilitationszentrum abgebrochen. Wie geht es nun weiter?**

Wurde mehr als die Hälfte des Heilverfahrens konsumiert, dann gilt die Maßnahme als absolviert. Bei Rehabilitationsmaßnahmen ist die Zielerreichung bzw. die medizinische Notwendigkeit durch die PVA zu überprüfen; gegebenenfalls wird eine neue Bewilligung ausgestellt. Das Heilverfahren kann nach Einzelentscheidung und Länge des bisherigen Aufenthaltes zu einem späteren Zeitpunkt wiederholt werden. Der Aufenthalt wird bis zum Tag des Abbruchs abgerechnet. Es kommen keine weiteren Kosten auf Sie zu.

**Kann ich mir den Termin für den späteren Aufenthalt in einem Rehabilitationszentrum aussuchen?**

Grundsätzlich erfolgen die Terminvorschläge für einen späteren Aufenthalt von den Einrichtungen.

**Ich habe die Zuzahlung komplett bezahlt, wie bekomme ich mein Geld zurück?**

Sofern der zu viel geleistete Zuzahlungsbetrag von der Einrichtung im Zuge der Abreise nicht ausbezahlt wurde, erfolgt eine maschinelle Aufrollung und Abrechnung der Zuzahlung durch die PVA. Für diesen automatisierten Prozess ist seitens der Versicherten kein „Antrag“ erforderlich.

**Ich bin mitten in einer ambulanten Rehabilitation. Wie geht es hier weiter?**

Wurde das ambulante Heilverfahren auf Grund der aktuellen Situation unterbrochen, so darf die Unterbrechung eine maximale Zeitstrecke von sechs Monaten nicht übersteigen. Zeichnet sich ab, dass die Unterbrechung länger als sechs Monate andauern wird, ist die Maßnahme abzurechnen.

**Ich habe meine „Gesundheitsvorsorge Aktiv“ Maßnahme gesplittet/geteilt. Ich sollte bald den zweiten Teil der Maßnahme absolvieren. Was passiert jetzt?**

Die bisher geltende Regelung besagt, dass der gesamte Aufenthalt innerhalb von sechs Monaten zu erfolgen hat, wobei beide Zeitstrecken innerhalb dieser sechs Monate liegen müssen. Für jene Fälle mit geteilter Inanspruchnahme, welche den zweiten Teil auf Grund der aktuellen Situation nicht antreten können, wird der Zeitraum von 6 Monaten auf 12 Monate erweitert.

**Ich würde meine Gesundheitsvorsorge Aktiv (GVA), die ich noch nicht angetreten habe, gerne splitten. Ist das derzeit möglich?**

Ein gesplitteter Aufenthalt bei noch nicht begonnenen GVA-Heilverfahren ist derzeit leider nicht möglich.

**Kann ich auch jetzt einen Antrag auf einen Rehabilitations- oder Kur/Gesundheitsvorsorge Aktiv-Aufenthalt stellen?**

Ja. Einlangende Anträge werden weiterbearbeitet.

## 7. Lebensbestätigungen

### **Muss ich auch heuer eine Lebensbestätigung bringen, wenn ich im Ausland lebe und eine österreichische Pension beziehe?**

Auf Grund der COVID-19-Pandemie und den daraus resultierenden Maßnahmen hinsichtlich der Ausgangsbeschränkungen sowie der Beschränkungen im internationalen Postverkehr teilen wir mit, dass die Pensionsversicherungsanstalt die Auszahlung der Pensionen im Jahr 2020 bei Nichtvorliegen einer beglaubigten Lebensbestätigung nicht einstellen wird. Unabhängig davon werden aber nach wie vor beglaubigte Lebensbestätigungen entgegengenommen.

Die Beschränkungen betreffen auch den individuellen Schriftverkehr, wie Bescheide und Anforderungen von benötigten Unterlagen.

Sobald die Postsperre in einem Land aufgehoben wird, werden sämtliche Schriftstücke mit unverändertem Erstelldatum versendet.

Es ist daher unter Umständen möglich, dass sich Schreiben durch Ihre direkte Kontaktaufnahme per E-Mail überholt haben.

Nähere Informationen zu den Beschränkungen im internationalen Postverkehr finden Sie auf der Homepage der österreichischen Post AG.

### **Ich muss für einen ausländischen Sozialversicherungsträger eine Lebensbestätigung in Österreich einholen. Kann ich das derzeit bei der PVA machen.**

Auf Grund der aktuellen Situation beglaubigt die PVA derzeit keine Lebensbestätigungen für ausländische Sozialversicherungsträger. Bitte wenden Sie sich bezüglich der Vorgehensweise an den jeweiligen ausländischen Sozialversicherungsträger.



## **8. Sprechtag/internationale Beratungstage**

### **Finden Sprechtag statt?**

Aufgrund der aktuellen Situation bitten wir Sie um Ihr Verständnis, dass wir im Sinne Ihrer Sicherheit Maßnahmen ergreifen müssen und derzeit daher Sprechtag nur in bestimmten Orten stattfinden können. Näheres erfahren Sie hier.

### **Es waren einige internationale Beratungstage geplant. Finden diese statt?**

Derzeit finden internationale Sprechtag in Österreich nur mit Deutschland statt. Weitere Informationen erfahren Sie hier.