

Leseprobe zum Download



Liebe Besucherinnen und Besucher unserer Homepage,

tagtäglich müssen Sie wichtige Entscheidungen treffen, Mitarbeiter führen oder sich technischen Herausforderungen stellen. Dazu brauchen Sie verlässliche Informationen, direkt einsetzbare Arbeitshilfen und Tipps aus der Praxis.

Es ist unser Ziel, Ihnen genau das zu liefern. Dafür steht seit mehr als 25 Jahren die FORUM VERLAG HERKERT GMBH.

Zusammen mit Fachexperten und Praktikern entwickeln wir unser Portfolio ständig weiter, basierend auf Ihren speziellen Bedürfnissen.

Überzeugen Sie sich selbst von der Aktualität und vom hohen Praxisnutzen unseres Angebots.

Falls Sie noch nähere Informationen wünschen oder gleich über die Homepage bestellen möchten, klicken Sie einfach auf den Button „In den Warenkorb“ oder wenden sich bitte direkt an:

FORUM VERLAG HERKERT GMBH

Mandichostr. 18

86504 Merching

Telefon: 08233 / 381-123

Telefax: 08233 / 381-222

E-Mail: service@forum-verlag.com

www.forum-verlag.com

5.6 Voraussetzungen für erfolgreiches IGeLn in der Praxis

5.6.1 Persönliche Voraussetzungen

- Zeit. Schätzen Sie den zeitlichen Aufwand für Ihr Engagement richtig ein: Persönliche Fortbildungen, Kommunikations- und Verkaufstrainingsgespräche, Kooperationspartner, Einbeziehung der Arzthelferinnen, Einlernen von Personal usw. Dieser Faktor hält viele Ärzte davon ab, sich mit dem Thema näher zu beschäftigen, da sie vom Praxisalltag genug gefordert werden. IGeL / Selbstzahlermedizin ist dann eher noch ein zusätzlicher Stressfaktor (schließlich gibt es auch noch ein Privatleben!) Aus unserer Erfahrung zeigt sich, dass i. d. R. zunächst die Praxis optimal strukturiert und organisiert sein muss, um Zeit für diese Vorhaben zu gewinnen und dauerhaft erfolgreich zu sein. In suboptimal organisierten Praxen kommt es darüber hinaus oft zu Wartezeiten: Kaum ein potenzieller Selbstzahler ist gewillt, eine halbe Stunde oder länger auf Sie zu warten! Prüfen Sie daher in einem ersten Schritt, ob eine Reorganisation Ihrer Praxis notwendig ist. Zwar gibt es auch Leistungen, die quasi nebenbei und ohne größeren Aufwand machbar sind, langfristig wird allerdings nur mit einer entsprechend abgestimmten Praxisorganisation ein dauerhafter Erfolg möglich sein.
- Sie sollten Verfahren, welche die so genannte „Schulmedizin“ ergänzen, offen gegenüberstehen und sich mit Ihnen konstruktiv auseinandersetzen. Auch hierfür braucht es Zeit.
- Finanzielle Aspekte sollten bei Ihrem Engagement nicht im Vordergrund stehen (auch wenn ein Engagement im Gesundheitsmarkt oft als zweites Standbein oder der Ausweg aus der „Kassenpraxiskrise“ propagiert wird). Konzentrieren Sie sich darauf, Ihren Patienten zuallererst eine optimale Medizin zu bieten, die deren Wünschen und Bedürfnissen die höchste Priorität einräumt. Am

Wichtigsten ist es immer, den Nutzen für Ihre Patienten im Auge zu behalten – der verdiente finanzielle Erfolg kommt dann „quasi automatisch“.

- Seien Sie in Ihrem Innersten von Ihrem Handeln überzeugt! Hören Sie ruhig auf Ihr „Bauchgefühl“. Nur was Sie gerne tun, machen Sie auch gut – Ihre Patienten spüren das. Außerdem hilft Ihnen diese innere Motivation dabei, vorübergehend auftauchende Probleme / Durststrecken konstruktiv anzugehen.
- Investieren Sie in Ihre Persönlichkeit. Medizinische Fachkompetenz setzt Ihr Patient / Klient ohnehin voraus (kann sie aber kaum sehen oder messen). Kommunikation spielt in der Fort- und Weiterbildung von Ärzten nur eine sehr untergeordnete Rolle. Seien Sie die positive Ausnahme. Sie werden nicht nur beruflich, sondern auch privat erheblich davon profitieren! Empfehlenswert sind Kurse zur psychosomatischen Gesprächsführung oder auch eine Ausbildung als NLP-Practitioner oder Master. NLP steht dabei für das so genannte Neurolinguistische Programmieren, eine Sammlung höchst wirkungsvoller psychologischer Interventionstechniken. In einigen Städten werden Kurse speziell für Ärzte angeboten.
- Haben Sie den Mut zur Spezialisierung. Sowohl als Allgemeinmediziner wie auch als Facharzt sollten Sie sich spezialisieren, und zwar auf eine bestimmte Zielgruppe, für die Ihr Leistungsspektrum interessant ist. Wie wäre es z. B. wenn sie sich als Orthopäde auf junge Mütter oder Schwangere mit Rückenschmerzen spezialisieren oder als Allgemeinmediziner auf stressgeplagte Lehrer? Wer nur das macht, was alle machen, bekommt auch nur das, was alle anderen bekommen. Zudem sind Sie als Nicht-Spezialist nur schwer kooperationsfähig, da Ihre Kollegen immer denken, dass Sie Ihnen etwas wegnehmen könnten. Als Spezialist sind Sie optimal kooperationsfähig. So werden Sie sich mittel- und langfristig nicht nur regional, sondern auch überregional profilieren können. Sie verzetteln sich nicht und konzentrieren Ihre Zeit, Fähigkeiten

und Energie auf die Bereiche, die am erfolgversprechendsten sind.

5.6.2 Voraussetzungen in der Praxis

- Grundvoraussetzung für Ihren dauerhaften Erfolg ist eine sehr gut strukturierte und organisierte Praxis mit hohem Servicelevel (z. B. kurze Wartezeiten, ruhiger, stressfreier Ablauf usw.). Erstens werden Sie nur dann die nötige Zeit und Energie für Ihr Engagement im IGeL-Markt aufbringen können; zweitens warten anspruchsvolle Klienten nicht gerne. In einigen Praxen gilt mitunter die inoffizielle Anweisung, Privatpatienten vorzuziehen. Wenn Sie im IGeL-Markt langfristig erfolgreich sein möchten, sollten Sie sich vergegenwärtigen, dass vor allem die Kassenpatienten die IGeL-Angebote wahrnehmen werden. Diese durch das Vorziehen von Privatpatienten zu verprellen macht wenig Sinn. Die Lösung: Ein optimales Terminplansystem mit kurzen Wartezeiten für alle.
- Großzügige Medizin: Der Budgetzwang bleibt auch Ihren Patienten nicht verborgen. Wenn Sie sich dennoch für Ihre Patienten Zeit nehmen können (was in einer entsprechend strukturierten Praxis kein Problem ist), geben Sie zu erkennen: „Deine Sorgen / Deine Probleme interessieren mich wirklich!“ Das spricht sich schnell herum. Insbesondere für Vorsorgeuntersuchungen (sofern für Ihre Fachgruppe relevant) sollten Sie mehr Zeit einplanen, i. d. R. ist hier einer der besten Anknüpfungspunkte für Gespräche zum Thema Gesundheitsförderung / Gesunderhaltung. Die wenigsten Patienten wollen hören, dass sie für ihre Beiträge, die sie an die Krankenkassen abführen müssen, immer weniger Leistungen erhalten. Die Diskussionen haben Sie ohnehin und werden auch mit entsprechenden Plakaten nicht weniger. Wenn Sie allerdings dem Patienten etwas Gutes zukommen lassen, was eigentlich nicht im GKV-Katalog vorhanden ist (etwa weil Sie überzeugt sind, dass es

medizinisch unabdingbar ist), dürfen Sie den Patienten auch ruhig wissen lassen, dass er bei Ihnen ganz besonders gut aufgehoben ist.

- Definieren Sie ein Spektrum an Privatleistungen und Angeboten, das sich auch wirklich an den Bedürfnissen Ihrer Patientenklientel orientiert. Wenn Patienten Interesse an einer Leistung haben, sind diese oft auch für andere Angebote offen. Nutzen Sie diese „Cross-Selling“-Potenziale.
- Motivierte Arzthelferinnen: Beziehen Sie von Anfang an Ihre Arzthelferinnen mit ein!

Dass das (für viele Ärzte noch ungewohnte) Anbieten von Leistungen ausschließlich den Arzthelferinnen überlassen werden soll, ist ein fataler Irrtum. Der Grund dafür ist einfach: Die Patienten / Kunden vertrauen Ihnen, Sie sind das „Zugpferd“! Nutzen Sie diese natürliche Trumpfkarte, um die Sie viele so genannte „Verkäufer“ beneiden!

Zunächst sollten Sie bei der Einbeziehung der Arzthelferinnen darauf achten, dass diese von den Gesundheitsleistungen der Praxis überzeugt sind. Oft geschieht es, dass ein Patient, den Sie eben im Sprechzimmer z. B. über den Nutzen einer bestimmten Methode informiert haben, beim Verlassen der Praxis sich nochmals bei den Arzthelferinnen rückversichert, ob das denn das Richtige sei. Wenn die Arzthelferin die Wirksamkeit des Angebotes bestätigt, haben Sie einen treuen Kunden mehr. Unterlässt sie dies oder äußert sie sich skeptisch über das Angebot, wird sich auch das schnell herumsprechen (und gefährdet ggf. sogar den Bestand Ihrer Kassenpraxis!). Für die Arzthelferinnen kann Ihr IGeL-Engagement auch eine hervorragende Möglichkeit der Weiterentwicklung sein, die auch ökonomisch Sinn macht. Sie kann sich z. B. zur reisediagnostischen Beraterin, Ernährungsberaterin o. ä. fortbilden. Wichtig ist dabei, dass die Interessen der Arzthelferinnen mit der Praxisstrategie übereinstimmen. **Achtung:** Die Solidarität der Arzthelferinnen gehört nicht selten den GKV-Versicherten, schließlich sind sie selbst so versichert. Gelingt es Ihnen, durch kurze Warte-

zeiten für GKV- und Privatversicherte auch praktisch weg von dieser Differenzierung zu kommen, lässt sich ohne weiteres eine andere Praxisphilosophie etablieren: Kranken dabei helfen gesund zu werden und Gesunde bei der Gesunderhaltung zu unterstützen. Beides hat letztlich nur positive Seiten, mit denen sich auch Ihre Arzthelferinnen identifizieren können (und Sie ebenfalls, oder?).

5.6.3 Rechtliche Voraussetzungen

Lassen Sie sich nicht verunsichern; wenn Sie einige Regeln beachten, ist die juristische Seite relativ einfach.

So sollten Sie unbedingt mit dem Patienten einen schriftlichen Behandlungsvertrag schließen. Einige Ärzte unterlassen dies, was nicht nur zufolge hat, dass dem Patienten oft gar nicht klar ist, dass er für diese Leistung etwas zu bezahlen hat (inklusive der folgenden Diskussionen). Im Ernstfall haben Sie ohne Behandlungsvertrag keinerlei Chance, Ihr Geld zu erhalten.

Hier ein Beispiel für einen Behandlungsvertrag:

Erklärung über eine Wahlentscheidung zur privatärztlichen Behandlung nach BMV-Ä § 18 (3)

Name, Geb.-Datum, Anschrift des Patienten

Ich wünsche für mich / für _____ Privatbehandlung für die folgenden Bereiche:

(hier folgt die Auflistung der Leistungen nach GOÄ),

Mir ist durch Aufklärung des Arztes bekannt, welche Leistungen ich im Einzelnen auf Versichertenkarte als Kassenpatient erhalten kann. Der Wunsch für diese Privatbehandlung ist nicht auf Initiative meines behandelnden Arztes zustande gekommen. Es handelt sich nicht um eine Leistung der gesetzlichen Krankenversicherung (Krankenkassen), da diese gewünschte Leistung entweder nicht im Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenversicherung (Krankenkasse) aufgeführt ist oder diese Leistung zwar im Leistungskatalog enthalten ist, für diese jedoch keine medizinische Notwendigkeit besteht. Mein Arzt hat mich informiert, dass die Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung eine ausreichende Versorgung ermöglichen.

Mir ist bekannt, dass ich für die gewünschte Privatbehandlung eine Rechnung des behandelnden Arztes erhalte und diese entsprechend zu bezahlen habe. Die zu erwartende Höhe dieser Rechnung habe ich aus beigefügter Aufstellung entnommen.

Mir ist ebenfalls bekannt, dass durch den behandelnden Arzt veranlasste Leistungen anderer Ärzte als Privatbehandlungen gelten und entsprechend zu bezahlen sind, insofern er neben seinen eigenen Leistungen bei der angegebenen Behandlung Leistungen anderer Ärzte, wie z. B. Laborärzten, Radiologen veranlasst. Umfang und ungefähre Kosten dieser Inanspruchnahme sind mir bekannt gegeben worden.

Mir ist ebenfalls bekannt, dass mein behandelnder Arzt diese Leistungen nicht mit meiner Krankenkasse abrechnen kann und diese Privatbehandlungen auch nicht von meiner Krankenkasse erstattet werden können.

Ort, Datum

Unterschrift Arzt

Unterschrift Patient bzw. gesetzlicher Vertreter

Tipp: Am besten ist, wenn Sie eine solche Auflistung samt diesem Vertragstext für jede Leistung in Ihrem PC hinterlegt haben. Viele Praxis-EDV-Anbieter bieten mittlerweile spezielle IGeL-Abrechnungsmodule an, in denen auch ein entsprechender Behandlungsvertrag integriert ist.

Tipp: Ein solcher Vertrag ist auch unter Marketinggesichtspunkten recht sinnvoll. So können Sie dem Patienten z. B. Folgendes bei der Aushändigung sagen: „Sie können sich diesen Vertrag und das Informationsblatt gerne mit nach Hause nehmen, in Ruhe durchlesen und uns bei Fragen auch gerne anrufen. Wenn Sie sich entschieden haben, lassen Sie uns den Vertrag einfach per Post oder Fax zukommen oder bringen Sie ihn bei der ersten Behandlung einfach mit. Wenn Sie sofort beginnen möchten, sollten Sie sich den Vertrag in Ruhe durchlesen und unterschreiben, dann können wir unverzüglich mit der Behandlung beginnen.“

Der Vorteil eines solchen Vorgehens liegt darin, dass Sie den Druck aus dem Gespräch herausnehmen, dass der Patient sich sofort entscheiden muss (er kann es aber, wenn er es möchte).

Wenn Sie den Eindruck haben, dass der Patient sich unter Druck gesetzt fühlt, können Sie ihm gerne versichern, dass Sie unabhängig von seiner Entscheidung gerne sein Arzt bleiben werden, da es Ihnen wichtig ist, dass er alle Behandlungsmöglichkeiten in seiner Situation kennen sollte, auch diejenigen, die nicht von der GKV bezahlt werden.

Sie dürfen ohne weiteres in einer Broschüre, einem Merkblatt oder im Internet über Ihre Leistungen sachlich informieren, vergleichende oder anpreisende Werbung ist hingegen verboten.

Nennen Sie in Ihrer Rechnung immer die GOÄ-Ziffern, üblich ist der 1,0 bis 2,3fache Satz (letzterer wie immer bei entsprechendem Auf-

Bestellmöglichkeiten



Der neue Hausarzt-EBM

Für weitere Produktinformationen oder zum Bestellen hilft Ihnen unser Kundenservice gerne weiter:

Kundenservice

☎ **Telefon: 08233 / 381-123**

✉ **E-Mail: service@forum-verlag.com**

Oder nutzen Sie bequem die Informations- und Bestellmöglichkeiten zu diesem Produkt in unserem Online-Shop:

Internet

🌐 **<http://www.forum-verlag.com/details/index/id/5745>**