

Vom Erstgespräch zum Stammkunden

Das richtige Praxiskonzept und eine optimale Patientenmotivation sind der Schlüssel für weitere umfangreiche Behandlungen mit privaten Leistungen. Der folgende Artikel zeigt Ihnen, wie Sie bei Ihrem Beratungsgespräch wichtige Pluspunkte sammeln können.

| **Simone Möbus**

Eine erfolgreiche Behandlung beginnt nicht mit OPG, Funktionsanalyse, 01-Befund oder sofortigem HKP, sondern mit der Anamnese, den Problemen und Wünschen des Patienten und der Vorstellung des Praxiskonzeptes in stressfreier Atmosphäre. Daher sollten Sie das Erstgespräch nie im Behandlungsstuhl führen. Denn: Gleiche Augenhöhe – gleiche Kräfte! So sammeln Sie sofort Ihren ersten Pluspunkt. Auch Gespräche über die Honorarhöhe sind jetzt noch nicht sinnvoll. Besser sind sie immer erst nach der ausführlichen Erstuntersuchung oder z. B. nach einer umfangreichen PZR. Ausnahme: Der Patient fragt von sich aus. Hier sollten Sie allenfalls Informationen über den Schwellenwert der GOZ und das Verhalten von Beihilfestellern geben, ansonsten nur Hinweise auf einen späteren separaten Planungstermin.

Die Erstuntersuchung

Patienten mit einem umfangreichen Behandlungsbedarf brauchen auch eine umfangreiche Erstuntersuchung. Hier ist die Verwendung eines Formblattes sinnvoll. Nach obligatem OPG folgt das Abarbeiten des Formblatts am Stuhl. Möglich ist z. B. die Abrechnung der GOZ-Pos. 800 und 400. Danach können Sie einzelne Befunde im Mund mit einem kleinen Handspiegel oder einer intraoralen Kamera dokumentieren. Die intraorale Kamera ist nicht nur für die Erstuntersuchung eine sehr sinnvolle Investition, sondern auch zur Motivation des Patienten und zur Dokumentation der medizinischen Notwendigkeit. Die Anwendung der intraoralen Kamera ist weder im Gebührenverzeichnis der GOZ noch der GOÄ enthalten. Die Nr. 600 GOZ ist laut dem

BGH-Urteil nicht mehr nach § 6 Abs. 2 GOZ analog berechnungsfähig, da es sich um eine neu entwickelte Leistung handelt. Handelt es sich bei der Fotodokumentation um eine medizinisch notwendige diagnostische Leistung, gibt es zwei Möglichkeiten: Die Berechnung erfolgt nach § 2 Abs. 3 GOZ, oder die Berechnung erfolgt nach § 9 GOZ (Ersatz von Auslagen für zahntechnische Leistungen). Als zahntechnische Leistung kann z. B. die BEB-Nr. 0706 Foto- oder Videodokumentation herangezogen werden. Dient diese Fotografie jedoch ausschließlich der Demonstration, so sollte die Anwendung der intraoralen Kamera nach § 2 Abs. 3 GOZ schriftlich als Verlangensleistung mit Ihrem Patienten vereinbart und berechnet werden. Möglich ist es auch, hierfür eine BEB-Position anzulegen und den Fotostatus über das Eigenlabor abzurechnen. Allerdings sollten Sie beachten, dass der Erstkontakt Akquisition und Werbung ist. Fotos sollten daher ohne Berechnung erfolgen. Für die Vorlage beim – zahlungspflichtigen – Kostenträger erfolgt die Berechnung jedoch wieder nach betriebswirtschaftlichen Kriterien. Nach der Untersuchung sollten Sie ein kurzes Gespräch über generelle Therapiemöglichkeiten, eine eventuell erforderliche Akut-Behandlung sowie über die Notwendigkeit einer PZR führen. Bei zu vielen Fragen des Patienten verweisen Sie ihn auf einen späteren ausführlichen Planungstermin. Eine umfangreiche Beratung bei einem großen Behandlungsbedarf sollte immer erst nach der PZR bei einem separaten Termin stattfinden! Und schon haben Sie Ihren zweiten Pluspunkt. Die PZR ist die kostenpflichtige Eintrittskarte in die Praxis. Das heißt: Ohne PZR bei einem be-

kontakt:

ZA Abrechnungsgesellschaft mbH
Abteilung GOZ
Simone Möbus
Wertstraße 21
40549 Düsseldorf
Fax: 02 11/5 69 33 65
E-Mail: smoebus@zaag.de