

Vom Umgang mit angeblich schwierigen Patienten

| Dr. Wolfgang Stoltenberg

Sie sind auf dem Weg von Zimmer 1 ins nächste Behandlungszimmer und erscheinen kurz im Blickfeld der Rezeption. Darauf hat der nette Beihilfeversicherte, der schon seit 20 Minuten Ihre Anmeldegebühr in eine immer angeregtere Diskussion verwickelt hat, nur gewartet. Ein Bündel Briefpapier mit den herrlichsten, längst von der aktuellen Rechtsprechung widerlegten Textbausteinen über dem Kopf wedelnd, kommt er direkt auf Sie zu: „Ich muss Sie sofort sprechen; das ist alles falsch abgerechnet; das dürfen Sie gar nicht; Sie müssen die Rechnung sofort kürzen und neu schreiben und alles personenbezogen ausführlich begründen!“

Als nette Alternative besteht noch die Möglichkeit, dass Sie lediglich per Post behelligt werden. Dabei erwähnt der freundliche Absender noch klarstellend, dass er gar nicht daran denke, die nicht erstattungsfähigen Gebühren selbst zu übernehmen. Die Begleichung der restlichen Summe wird natürlich ausgesetzt bis die übrigen strittigen Punkte zu seiner Zufriedenheit geklärt sind. Es ist müßig zu erwähnen, dass Ihre Liquidation alle noch so verzwickten Vorschriften ehemaliger, derzeitiger und wahrscheinlich auch zukünftig drohender Gebührenordnungen bis auf den letzten Buchstaben erfüllt. Sie können gern versuchen, mündlich, schriftlich und auch mit fachanwaltlicher Hilfe Ihrem geschätzten Patienten dies klar zu machen. Seien Sie sicher, dass Ihr Gegenüber dies nicht verstehen wird (will): „Wieso nehmen Sie auch so hohe Steigerungsfaktoren, wo die Beihilfe doch das 2,3-fache, also mehr als das Doppelte wie bei Ihren Kassenpatienten bezahlen würde?“ Oder sind Ihre Patienten etwa Krankenversicherungsexperten? Sie sind in der denkbar ungünstigsten Position, Sie verteidigen sich gegen Ihren Patienten, argumentieren gegen ihn, gegen seine Versicherung, die doch

nur sein Bestes will, und wollen an sein sauer Verdientes. Was nützt es, wenn Sie zum Schluss recht behalten – aber einen Patienten verlieren? Dabei gibt es einen einfachen Weg, alle Privat- und Beihilfeversicherten zu zufriedenen, dankbar bezahlenden Patienten zu machen: Informieren Sie Ihre Patienten vorher darüber, wie der Sachbearbeiter mit Sicherheit auf die Liquidation reagieren wird. Klären Sie Ihre Patienten umfassend auf!

Beihilfepatienten

Außer bei einer zwingend notwendigen Schmerzbehandlung darf beim ersten Termin nur Folgendes passieren: Der Befund, die Diagnose, die Behandlungsplanung und die eingehende Beratung, auch über den Umgang mit den entstehenden Kosten. Vieles davon können Sie an Ihr Team delegieren, vor allem Detailfragen und alles über den Papierkrieg mit den Erstattungsstellen; am besten macht das Ihre Spezialistin für Finanzierungsfragen. Danach bekommt Ihr Patient eine Investitionsübersicht. Auch bei geringfügigen Behandlungen! Dentin-adhäsive Schichtfüllungen zählen versicherungstechnisch nicht zu den geringfügigen Behandlungen. Der Tipp am Rande: Inlays werden wesentlich prob-

lemloser erstattet. Dort wo der Kostenvoranschlag nicht gemäß GOZ gefordert und berechnet wird, machen Sie diesen ruhig gratis! Nicht in Tränen ausbrechen, sie ersparen sich damit soviel Zeit, Ärger und Kosten, dass dies eine Ihrer besten Investitionen ist! Vergessen Sie also die GOZ Nr. 002. Die Abrechnungsprofis berücksichtigen den Aufwand natürlich bei der Gesamtkalkulation dieser Behandlung. Zusammen mit der persönlichen Erklärung der Investitionsübersicht müssen Ihre Beihilfepatienten unbedingt die folgenden Punkte erklärt und in schriftlicher Form erhalten. Ich überlasse es Ihnen, die Details patientenfreundlicher zu formulieren. Für die anderen privat Versicherten sind die alternativen Formulierungen in Klammern gesetzt (siehe Tabelle). Die Beihilfe wird vorab keine genaue Berechnung vornehmen. Ihre Chance als Servicepartner des Patienten: Erstellen Sie eine Fiktivrechnung zum 2,3-fachen Satz und nennen Sie die Differenz als voraussichtlichen Eigenanteil. Natürlich kann ein Patient den 2,3-fachen Satz keinesfalls einschätzen und auch die meisten Fachleute vergessen, dass die GOZ 88 damals kostenneutral aus der alten BUGO-Z umgestellt wurde, die Berechnungs-

LAN GLEBIG



Was fällt Ihnen ein, wenn Sie über Ihre nächste Behandlungseinheit nachdenken?
Mit Sicherheit, dass sie funktionieren muss, tagein, tagaus, und viele Jahre lang.
Am besten wie ein Stuhl von A-dec: Von Grund auf stabil gebaut. Eine sichere
Investition in Ihre Zukunft. Darüber sollten Sie nachdenken.



a dec

EINFACH ANDERS.

A-dec im Vertrieb der Eurotec Dental GmbH
Tel.: 02131 - 1 333 405, Fax: 02131 - 1 333 580
info@eurotec-dental.info

grundlage also noch viel älter ist. Ein nettes Argument zum Preisniveau 1988 ist, dass damals der Liter Benzin 50 Cent kostete. Gehen Sie wie geschildert vor, ist Ihr Patient über eventuelle Schreiben nicht im Geringsten überrascht, bringt Ihnen den Schrieb: „Genau wie Sie gesagt haben, die Hälfte haben die nicht erstattet. Ich weiß gar nicht, wofür ich meine Beiträge zahle.“ Diskutieren Sie mit dem Beihilfepatienten besser nicht, ob er überhaupt Beiträge zahlt, lassen Sie sich die Schreiben aushändigen, bieten Sie eine Überprüfung und gegebenenfalls Argumentationshilfe zur Durchsetzung berechtigter Ansprüche an. Jetzt kämpfen Sie Schulter an Schulter mit Ihrem Patienten um seine Rechte.

Begleichung der Liquidation

Gerade wirtschaftlich kritische Zeiten wie heutzutage beeinflussen die Zahlungsmoral. Privat Versicherte warten mit der Begleichung der Liquidation gern, bis sie die Erstattung ihrer Versicherung erhalten haben. Einer meiner Patienten wünschte sich die Rechnung immer erst zum Ende des Halbjahres, da er seine Unterlagen immer nur gesammelt einreichen würde. Immer mehr gesetzlich Versicherte wünschen und erhalten Leistungen, die privat berechnet werden. Damit gehört auch dieser Patientenkreis zu den Privatpatienten. Bei andersartigem Zahnersatz reichen die Patienten ihre Rechnung ein und erhalten eine Erstattung. Aber wann kommt diese in der Praxis an? Andererseits, was hindert Sie daran zu sagen: „Reichen Sie die bezahlte Rechnung bei Ihrer Krankenkasse ein“? Eine kleine Redewendung, die oft erstaunliche Wirkung zeigt.

ANZEIGE

Informationen, die Ihr Beihilfepatient braucht!



1. Die Beihilfe erstattet weniger als das Sozialamt. Der 2,3-fache Satz liegt unter der Erstattung des Sozialamtes.
2. Sie bekommen keinesfalls die gesamte Rechnung erstattet, es bleibt ein Eigenanteil.
3. Eine Behandlung zum Beihilfesatz (zum 2,3-fachen Satz) ist aus Fürsorge für Ihre Gesundheit auf keinen Fall möglich.
4. Egal, was die Beihilfe (Ihre Versicherung) schreibt, die Rechnung ist immer in voller Höhe fällig.
5. Sie erhalten eine Investitionsübersicht.
6. Reichen Sie diese bei Ihrer Beihilfestelle (Versicherung) ein.
7. Bitten Sie um eine genaue Berechnung, wie hoch die Erstattung bei jeder einzelnen Position sein wird.
8. Wenn Sie möchten, prüfen wir den Beihilfe-Bescheid – vielleicht können wir etwas für Sie erreichen.

Natürlich können Sie sich auch die Erstattung vorab abtreten lassen. Allerdings ist es der gleiche Arbeitsaufwand, selbst die gesamte Rechnungssumme an eine Factoringgesellschaft abzutreten. Wenn diese die jeweilige Rechnung ankauft, haben Sie die Summe innerhalb kurzer Zeit komplett auf dem Konto. Montags per Internet einreichen, am Mittwoch schon die Gutschrift auf dem Konto, das hat doch was Beruhigendes. Neben diesem Vorteil, der Ihre Außenstände dramatisch reduzieren wird, gibt es noch ein paar Punkte, die überlegenswert sind:

- Sie können vor dem Beginn der Behandlung anfragen, ob Ihre Gesellschaft diese spezielle Rechnung ankaufen wird. Wird dies bestätigt, können Sie entspannt beginnen. Wird der Ankauf abgelehnt, können Sie sich Gedanken über Abschlagszahlungen des Patienten machen. Lehnt der Patient trotz freundlicher Beratung ab, sollten Sie sich ernsthaft überlegen, dies mit der Behandlung ebenso zu tun.
- Der Patient zahlt nicht, die Factoringgesellschaft hat aber dem Ankauf zugestimmt. Lehnen Sie sich entspannt zurück, das Ausfallrisiko liegt nicht bei Ihnen, Sie haben das Geld sicher.

- Der Patient wendet sich mit dem Schreiben seines Erstatters vertrauensvoll an Sie. Kein Grund, das Wochenende am Schreibtisch zu verbringen. Die großen Gesellschaften beschäftigen Spezialisten, die Sie und vor allem Ihre Patienten bei allen Fragen zur Liquidation unterstützen.
- Oft wird eine kostenlose (!) Finanzierung über sechs und mehr Monate angeboten. Das ist manchmal der springende Punkt, weshalb sich Ihr Patient doch noch für eine hochwertigere Lösung entscheidet.

Gut, dann schauen Sie mal ins Terminbuch für die nächste Woche. Kaum noch Patienten, welche die Bezeichnung „Beihilfepatienten und andere Nervtöter“ zu recht verdienen? Herzlichen Glückwunsch, mit den Tipps aus diesem Artikel sollten Sie diesem Ziel deutlich näher kommen.

kontakt.

Dr. Wolfgang Stoltenberg
Wittekindstr. 42
44894 Bochum
Tel.: 02 34/26 14 70
www.dr-stoltenberg.de

EMS-SWISSQUALITY.COM

EMS⁺
ELECTRO MEDICAL SYSTEMS

DAS NEUE PIEZON

PIEZON MASTER 700 – DIE ORIGINAL METHODE
PIEZON MIT DEM VORSPRUNG INTELLIGENTER
i.PIEZON TECHNOLOGIE



> Neue Broschüre –
alles zur Original
Methode Piezon und
über den neuen
Piezon Master 700

KEINE SCHMERZEN für den Patienten – mit diesem Ziel machte sich der Erfinder der Original Methode Piezon an die Entwicklung des neuen Piezon Master 700.

Das Resultat ist eine Behandlung, die weder Zähne noch Zahnfleisch irritiert – die einmalig glatte Zahnoberflächen bei maximaler Schonung des oralen Epitheliums bewirkt.

Es ist die Symbiose von intelligenter Technologie und unvergleichlicher Präzision. Die Original Piezon LED-Handstücke und das i.Piezon Modul für eindeutig linear verlaufende Instrumentenbewegungen und EMS Swiss Instruments aus biokompatiblen Chirurgiestahl mit feinsten Oberflächen – alles ist füreinander gemacht, harmonisch aufeinander abgestimmt.

Und mit modernem Touch Panel setzt der neue Piezon Master 700 neue Standards in Bedienbarkeit und Hygiene. Alle profitieren, alle fühlen sich wohl – Patient, Behandler, die ganze Praxis.

Persönlich willkommen >
welcome@ems-ch.com

**“I FEEL
GOOD”**