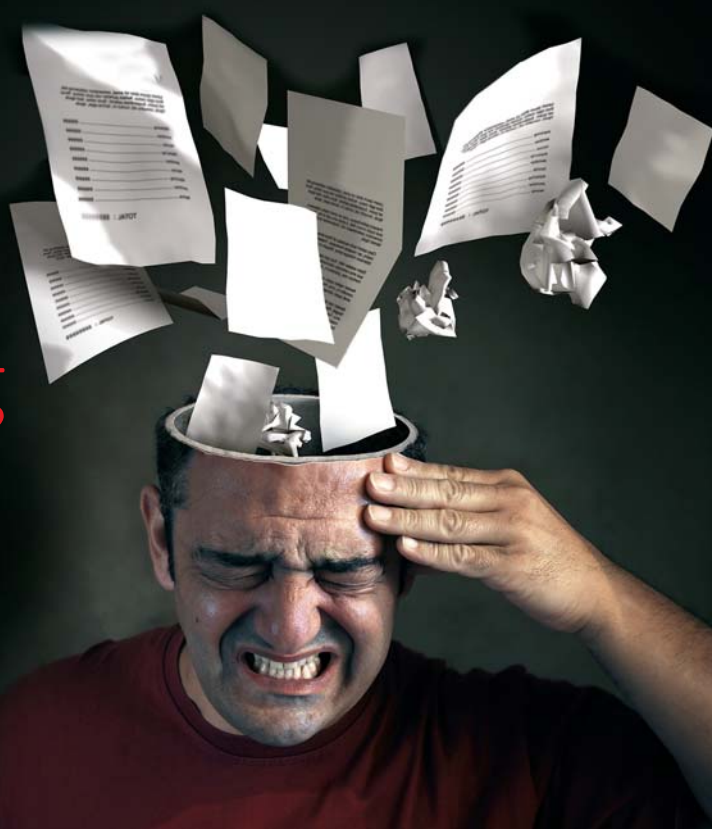


# Inkasso ist auch Marketing

| Manfred Godek



Privatversicherte beziehungsweise Selbstzahler geraten mit ihren Arztrechnungen immer häufiger in Verzug. Fünfstellige Außenstände sind bei den Praxen längst keine Seltenheit mehr. Im Schnitt muss jeder fünfte Betrag zumindest einmal angemahnt werden. Inkassofirmen bieten ihre Dienste an. Aber Vorsicht: Mit einem Nullachtfünfzehn-Inkasso kann sich der Auftraggeber eine Menge Ärger einhandeln. Außerdem droht ein Imageverlust mit der Folge, dass „gute Patienten“ abwandern.

Mit 21,44 Euro vergleichsweise gering war die Forderung, die ein Frankfurter Hautarzt einer sogenannten „Treuhandgesellschaft für Wirtschaftsin-kasso“ übergab. Als schwerwiegend erwiesen sich dagegen die dabei gemachten Fehler. Das Mahnschreiben enthielt die komplette Diagnose, ohne dass der Patient jemals seine Einwilligung zur Weitergabe der Daten gegeben hätte. Nun droht dem Mediziner

ein schmerzhaftes Bußgeld, womöglich sogar eine Strafverfolgung.

Bei einem Arzt-Inkasso gelten andere Regeln als etwa bei unbezahlten Handyrechnungen oder bei Kaufverträgen. Neben der ärztlichen Schweigepflicht müssen zum Beispiel auch das Vertragsverhältnis mit dem Privatpatienten und dessen Widerspruchsmöglichkeit gegen eine Liquidation berücksichtigt werden. „Wenn der Schuldner bei dem Mitarbeiter des Inkassounternehmens auch nur die geringste Unsicherheit spürt, wird er dies ausnutzen“, so Siegward Tesch, Geschäftsführer der TESCHINKASSO® Forderungsmanagement GmbH, Wiehl, die eigens eine Abteilung „Medical Services“ mit speziell geschulten Fachkräften eingerichtet hat. Andererseits erfordert der Umgang mit den in Zahlungsschwierigkeiten geratenen Patienten sehr viel Fingerspitzengefühl. Einer der häufigsten Fehler sei es, dass bei der telefonischen Kontaktaufnahme mit dem Schuldner dessen „persönliches Fehlverhalten“ in den Vordergrund gestellt werde. Die so An-

gesprochenen reagierten abwehrend. Tesch: „Zielführend ist dagegen eine Objektivierung der Situation. Tenor: Es geht nicht um die Person, sondern um die Sache. Es liegt im beiderseitigen Interesse, eine Lösung zu finden, weil sonst die Probleme nur noch größer werden.“ Ein Entgegenkommen, etwa das Angebot von Teilzahlungen, wirke oft wie ein Licht am Ende des Tunnels. Erkenne der Patient seine Chance, mobilisiere er häufig alle Reserven, um seine Rechnung bezahlen zu können. Zunehmend haben es die Praxen mit sogenannten „reichen Schuldnern“ zu tun: Personen, die jahrelang über ein hohes Einkommen verfügten beziehungsweise als Selbstständige erfolgreich waren und durch einen Arbeitsplatzverlust oder infolge der Wirtschaftskrise finanziell abgestürzt sind. „Nicht zahlen zu können, ist für diese Gruppe eine völlig neue Erfahrung“, so Dr. Helmut Jungermann, Professor für Allgemeine Psychologie an der TU Berlin und Mitglied des wissenschaftlichen Beirates der SCHUFA.

ANZEIGE

**Vom Mahnschreiben bis zur Emotionsarbeit –**

So viel Forderungsmanagement braucht die Arztpraxis

**Leistungsabrechnung**

Privatliquidation • Praxisgebühr • Zuzahlungen • Individuelle Gesundheitsleistungen • Eigenanteile • Selbstzahlerleistungen

**Vorgerichtliches Mahnverfahren**

Erstellen von Zahlungsaufforderungen • Mehrstufiges Telefoninkasso • Zahlungseingangüberwachung • Teilzahlungsvergleiche • Bonitätsprüfungen • Anschriftenermittlung

**Gerichtliches Mahnverfahren**

Titulierung • Überwachungsverfahren • Kontinuierliche Überwachung der wirtschaftlichen Verhältnisse des Schuldners

**Patientenkontakt**

Das sogenannte Telefoninkasso erfordert psychologische Kenntnisse im Gespräch mit dem Patienten und souveräne „Emotionsarbeit“. Argumentativ steht der sachliche Tatbestand der offenen Rechnung im Vordergrund. Im Hintergrund wird die Situation einer schuldenden oder verschuldeten Person mit seinen typischen Verhaltensmustern und Emotionen gesehen und berücksichtigt. Auch bei unkooperativem Verhalten (Abwehrhaltung) oder Aggressivität lässt sich der Inkassomitarbeiter nicht aus der Ruhe bringen.

Quelle: TESCHINKASSO®

Nicht selten bestünden über das ohnehin sehr persönlich geprägte Arzt-Patienten-Verhältnis hinaus auch Kontakte auf gesellschaftlicher Ebene. Sich sozusagen von Angesicht zu Angesicht finanziell outen zu müssen, sei für die Betroffenen ein Desaster. Aus Scham wechseln Viele den Arzt – und gehen damit als langfristige Umsatzbringer verloren. Ein Blick in die Statistik zeigt, dass vor allem bei den sogenannten gehobenen Zielgruppen Zahlungsschwierigkeiten nur ein vorübergehendes Ereignis sind. Um eine solche Eskalation zu vermeiden, biete sich eine Entpersonalisierung der Spannungssituation an.

Dazu gehört unter anderen die Auslagerung des Forderungsmanagements an ein spezialisiertes Inkassounternehmen, das den Vorgang routiniert und ohne den Effekt der persönlichen Bloßstellung behandelt und zugleich die nötigen psychologischen „Kniffe“ beherrscht. Experte Siegward Tesch: „Idealerweise erkennt der Patient, dass es für ihn faktisch das Beste ist und er sich auch besser fühlen wird, wenn er die

Arztrechnung von allen anderen unbeglichenen Rechnungen als erste bezahlt. Ein zielgerichtetes Telefonat führt oft zu einem zeitnahen Geldzugang.“

Mit der richtigen Strategie wird das Inkasso zum Marketinginstrument. Es bietet die Möglichkeit, den Patienten stärker an die Praxis zu binden. Wer sich in einer schwierigen Lage „gut behandelt“ fühlt, belohnt dies in der Regel mit langjähriger Treue.

**kontakt.****Manfred Godek**

MCG  
Garather Schlossallee 19  
40595 Düsseldorf  
E-Mail: Godek@t-online.de

**ERFAHRUNG  
MACHT DEN UNTERSCHIED.****IMPLANTOLOGIE Curriculum**  
**28.09. - 04.10.09 GÖTTINGEN***„Schneller und kompakter gelingt der Einstieg in die Implantologie woanders kaum!“*

...stellte die ZWP-Zahnarzt-Wirtschaft-Praxis in ihrem großen Curricula-Vergleichstest fest.

**...und jetzt neu ab Herbst 2009:**

- **E-Learning-Block**  
von Prof. Dr. Dr. W. H. Engelke
- **Neue Themen:**  
Laser, Röntgen, Funktionsdiagnostik
- **Einen Tag länger:**  
In 7 Tagen Basiswissen lebendig vermittelt

**...die bewährten Vorteile des DZOI-Curriculums bleiben:**

- **Dezentrales Chairside Teaching**  
...praktische Ausbildung in einer Teaching-Praxis eines Kollegen ganz in Ihrer Nähe. Die Termine stimmen Sie selbst mit der Praxis ab!
- **Blockunterricht**  
...konzentrierter Unterricht an der Universität Göttingen!

**...und so beurteilt einer unserer Teilnehmer das DZOI-Curriculum:**

*„Die ausgesprochen praktikable Organisationsstruktur und hohe Praxisnähe sprengt in innovativ konzentrierter Form das Angebot der Weiterbildungskurse von Fachgesellschaften und universitären Einrichtungen.“*

**Informationen und Anmeldung:****Deutsches Zentrum  
für orale Implantologie e.V.**

Hauptstr. 7 a | 82275 Emmering  
Tel.: 0 81 41.53 44 56 | Fax: 0 81 41.53 45 46  
office@dzoi.de | www.dzoi.de