Aufklärung tut weh!

Gabi Schäfer

Still und heimlich trat am 26.2.2013 das „Patientenrechtegesetz" in Kraft. Wie die Novellierung der Gebührenordnung für Zahnärzte in 2012 ist auch diese wirtschaftlich bedeutsame Änderung der Spielregeln im Praxisalltag lautlos untergegangen. Während man bei der GOZ 2012 einfach eine „0" an jede Gebührenziffer hängte (Merkhilfe: es gibt „Null" mehr) und ansonsten wie gehabt weiterwurschtelte, muss man jetzt allerdings mit „renitenten" Patienten rechnen, die die Herausgabe ihrer Behandlungsdokumentation(!) fordern und die Rechnung nicht bezahlen wollen, weil man ihnen nicht gesagt hat, was es kostet. Kann man also weiterhin abwarten und alles ignorieren? Vermutlich nicht, denn das Thema „Patientenaufklärung" ist in der Allgemeinmedizin schon lange präsent – man denke nur an die Aufklärung vor einer Narkose mit nachfolgender Operation. Das Thema war bisher in den Zahnarztpraxen einfach noch nicht angekommen. Und so fragte mich kürzlich ein Kieferchirurg in einem Seminar, was man denn jetzt bei der Extraktion eines GKV-Zahnes für die geforderte Aufklärung berechnen könne. Bei einer reinen BEMA-Leistung? Schwierig – da tut Aufklärung weh! Machen wir doch einmal eine „Wirtschaftlichkeitsprüfung": Ich meine natürlich nicht dieses Verfahren, in dem der Zahnarzt als Angestellter der Krankenkassen auf seine systemische Effizienz geprüft und abgestraft wird, sondern eine Analyse von Aufwand und Honorar im Sinne der Zahnarztpraxis. Dazu ein Beispiel:

Eine Lehrerin mit Doppelnamen kommt in die Praxis mit einem zerstörten Frontzahn und der Zahnarzt stellt nach eingehender Diagnostik fest, dass eine Extraktion mit nachfolgender prothetischer Versorgung unumgänglich ist. Der Zahnarzt klärt auf, stellt Risiken und Behandlungsalternativen vor und vermittelt seinen „gefühlten" Kostenrahmen – Beratungszeit circa 30 Minuten. Zur nächsten Sitzung hat die Perle an der Rezeption zwischen Telefon, Terminbuch und Patientenfragen zwei Kostenpläne erstellt – einen für eine Brücke und einen weiteren für ein Implantat. Und die besagte Lehrerin zieht an dem Termin aus dem Handtäschchen ein Foto vom schönsten Tag ihres Lebens heraus und verkündet, dass sie doch nach der Behandlung so aussehen möchte wie auf diesem Foto – Beratungszeit 45 Minuten, bei der sich die Patientin für die Implantatlösung entscheidet. Nach erfolgter Behandlung, ästhetischen Problemen bei der provisorischen Versorgung, wiederholten Anproben und etlichen Nachkontrollen ist die Patientin zufrieden und eine Rechnung wird geschrieben, in der man ganz mutig den Faktor von geplanten 3,2 auf 3,5 gesteigert hat. Und was kommt dann? Sie haben es richtig geraten – das Erstattungsverweigerungsschreiben der Beihilfestelle! In der Folge muss der Zahnarzt der Patientin erklären, dass er nicht ihr Versicherungsanwalt ist und sie sich durch Einreichen des „Kostenanschlags" bei der Beihilfe von deren Erstattungsunwilligkeit vorher hätte überzeugen können. Im günstigsten Falle wird dann grollend die Rechnung bezahlt, obwohl die Beihilfe nicht alles erstattet.

Ein solcher Fall ist für die Praxis eine wirtschaftliche Katastrophe – aber warum? Warum hat der Zahnarzt nicht vorhersehen können, dass er bei diesen Patientenattributen mehr Zeit einplanen muss? Warum konnte er die erforderliche Behandlungszeit nicht vorhersehen, die bei der Terminplanung ohnehin für jede Sitzung in das Terminbuch eingetragen werden muss? Warum bucht er nicht die Zeit für Beratung, Dokumentation und Nachsorge auf dem „Patientenzeitkonto" ein? Warum multipliziert er nicht die voraussichtlich aufzuwendende GESAMTE Zahnarztarbeitszeit mit dem Praxisstundensatz und passt im Kostenanschlag die Faktoren so an, dass das Honorar den Zeitaufwand deckt? Was wäre passiert, wenn der Zahnarzt die Patientin mit dem in dieser „Wirtschaftlichkeitsprüfung" ermittelten Preis konfrontiert hätte? Ich sage es Ihnen: Die besagte Patientin hätte bestenfalls den preiswerten Kollegen auf der anderen Straßenseite dem wohlverdienten Konkurs einen Schritt näher gebracht – und wäre das denn wirklich so schlimm?

Und ich verrate Ihnen auch, wie man als Zahnarzt ohne Abrechnungskenntnisse blitzschnell einen kalkulationssicheren Kostenplan erstellt: nämlich mit der Synadoc-CD. Eine kostenlose Probeversion bestellt man unter www.synadoc.ch

Gabi Schäfer

Gabi Schäfer
Infos zur Autorin

Als Seminarleiterin schulte sie während der letzten 20 Jahre in mehr als 2.400 Seminaren 60.000 Teilnehmer in allen Bereichen der zahnärztlichen und zahntechnischen Abrechnung. Ihre praxisnahe Kompetenz erhält sie sich durch bislang mehr als 950 Vor-Ort-Termine in Zahnarztpraxen, wo sie Dokumentations- und Abrechnungsdefizite aufdeckt und beseitigt und Zahnärzten in Wirtschaftlichkeitsprüfungen beisteht.

Weniger Papier, mehr Gewinn

Karteikartenlos zum Erfolg

DAMPSOFT bietet Ihnen neben seinem Grundprogramm DS-WIN-PLUS ein optimales Tool, um Ihre Patientendaten digital zu verwalten. Während man bei der Übertragung von der Papierkartei ins EDV-System mit Umsatzverlusten von ca. 8 % rechnet, profitieren Sie mit unserer Software von vielen Vorteilen:

- hohe Datengenauigkeit
- vereinfachte Arbeitsabläufe
- Zeitersparnis
- Platzgewinn

OPTI

der zahnarztberater

Praxisführung mit Biss:

Ob karteikartenloses Arbeiten, Revisionsverwaltung, Qualitätsmanagement, Mitarbeiterverwaltung, Aufgabenmanagement, Wiedervorlagensystematik, Recall, SMS-Terminerinnerung oder leistungsgerechte Entlohnung - DAMPSOFT hat für diese und viele andere Herausforderungen die Lösung.
Gerne beraten wir Sie gemeinsam mit unserem Partner OPTI, wie Sie die Effizienz Ihrer Praxis steigern können.

DAMPSOFT
Zahnarztsoftware

Telefon (0 43 52) 91 71 16 · www.dampsoft.de