

## Kampfgeist als stetiger Antrieb

Seit vielen Jahren hat sich Heike Herrmann im Bereich Abrechnungs- und Praxismanagement einen Namen gemacht. Ob als Praxiscoach oder Referentin namhafter KFO-Unternehmen unterwegs – mit weit über zwei Jahrzehnten Berufserfahrung macht ihr so schnell keiner etwas vor. Auch in 2015 wird sie wieder bundesweit in Sachen kieferorthopädisches Abrechnungsmanagement unterwegs sein, u. a. für die Firma Ormco. Diese bat die Abrechnungsexpertin zum Interview.



Schult Praxen und deren Teams rund um das Thema Abrechnungsmanagement – Heike Herrmann.

**Ormco:** Frau Herrmann, die Kieferorthopädie ist eine wachsende Berufsgruppe. Der Bedarf nach kieferorthopädischen Leistungen

Zum einen auf 25 Jahren Erfahrung, aber vor allem auch darauf, dass ich 15 Jahre in anderen Bereichen der Zahnmedizin mit hochkarätigen Wissenschaftlern und Ärzten referiert habe. Unter anderem z. B. nach den Lehren von Professor Gutowski, Implantologie mit Dr. Axel Kirsch (CAMLOG), Parodontologie mit Professor Spranger oder Prothetik und Funktionsanalyse nach den Lehren von Dr. Robert Lee. Das hilft mir, über den Tellerrand der KFO hinauszuschauen. Ferner habe ich mir in den Jahren ein hoch professionelles Netzwerk erarbeitet. Ich arbeite z. B. mit dem Fachanwalt für Medizinrecht Prof. Dr. Ratajczak eng zusammen. Zum anderen hat mir der „liebe Gott“ die Gabe des logischen Denkens in die Wiege gelegt.

**Ormco:** Sie treffen mit Ihren monatlichen Newslettern inhaltlich genau den Zahn der Zeit. Woher beziehen Sie Ihre Themen bzw. wie recherchieren Sie heute und wer unterstützt Sie bei Ihren Recherchen?

bleme aktuell sind. Und dann packt mich der persönliche Ehrgeiz, auf all diese Fragen eine Antwort zu finden. Manchmal durch stundenlange Recherchen auf Spezialportalen, meinen Netzwerkpartnern, in Urteilsammlungen usw.

**Ormco:** Worum geht es Ihnen in erster Linie in Ihrem Kampf gegen unzureichendes Abrechnungsmanagement?

„Kampf“ ist gut, es ist ein ständiger Kampf. Der größte Kampf war jedoch nach der Einführung des BEMA 2004, als das kieferorthopädische Honorar um 40 % gekürzt wurde und eine Alternative für das Aufrechterhalten der betriebswirtschaftlichen Bereiche und vor allem der Qualität der KFO gefunden werden musste.

Derzeit kämpfe ich mit den Praxen gegen die ständig steigende Zermürbungstechnik von Privatversicherungen, von denen einige versuchen, durch scheinbar willkürliche Aussagen um Honorarerstattungen herumzukommen und somit einen Keil

Das Wichtigste, aber auch kraftraubendste, was ich bisher „durch den Geburtskanal der KFO“ auf die Welt gebracht habe, ist die Einführung der Zuzahlung im gesetzlichen Bereich, nach der wie oben bereits erwähnten Einführung des BEMA 04. Nach anfänglicher Skepsis kenne ich heute keine Praxis mehr, die nicht Zuzahlungen mit dem Patienten vereinbart. Zwei Punkte sind mir hier sehr wichtig: Erstens, durch die Zuzahlung ist die Praxis natürlich betriebswirtschaftlich gesehen viel stabiler. Zweitens, und das ist mir äußerst wichtig: Es hat noch nie so eine Therapiefreiheit in der KFO gegeben. Heute können Kinder mit modernen Behandlungsmitteln, wie z. B. mit Glättflächenschutz etc., behandelt werden. Eine KFO-Therapie ist keine Tortur mehr, sondern ein möglichst schmerzfreier, transparenter und schneller Behandlungsprozess.

Nun gut, in der GOZ (durch vorherige Erfahrung aus den anderen zahnmedizinischen

**Ormco:** Ihr Kampfgeist scheint Ihr stetiger Antrieb zu sein. Auf welche Reaktionen stoßen Sie dabei?

Die meisten finden meinen Kampfgeist und die damit verbundene eigene Motivation gut. Aber es gibt natürlich auch einige Kieferorthopäden, denen mein Tempo und meine Art überhaupt nicht entsprechen. Viele konnte ich durch Wissen überzeugen, und die meisten Praxen in Deutschland schätzen meine Arbeit sehr, auch wenn ich manchmal etwas „überdreht“ durch den Seminarraum fliege. Das ist jedoch mein Naturell, alles andere wäre nicht authentisch, und ich denke, dass gerade das Authentische überzeugt. Mit sachlicher Kritik kann ich gut umgehen; mit persönlicher, nicht fachbezogener Unfairness weniger.

**Ormco:** Worauf konzentrieren Sie sich in 2015? Gibt es Vorsätze oder besser kurzfristige Ziele für das neue Jahr?

wird immer größer. Wo sehen Sie aus betriebswirtschaftlicher Sicht Gefahren für die Zukunft?

Aus meiner Sicht besteht immer eine betriebswirtschaftliche Gefahr, wenn man sich auf dem Geleisteten ausruht. Die Mitbewerberszahl steigt stetig, es gibt keine Niederlassungseinschränkungen mehr. Glaubte bisher jemand, sich auf seinem „Hohheitsgebiet“ ausruhen zu können, kann er heute schnell durch eine neu gegründete, innovative Praxis im gleichen Bezirk wachgerüttelt werden. Wir haben zwar heute viel weniger Kinder, dafür steigt jedoch die Zahl der erwachsenen Patienten. Keiner kann es sich erlauben, auf seinem Leistungsspektrum stehen zu bleiben. Doch in diesem Bereich habe ich bei „meiner kieferorthopädischen Familie“ wenig Sorgen, denn die Kieferorthopäden sind die weiterbildungsfreudigste Berufsgruppe, die ich kenne.


**Ormco:** In Ihren Seminaren und Newslettern sprudeln aktuelle Informationen und praktische Hinweise zu den Themen Abrechnungs- und Praxismanagement scheinbar nur so heraus. Auf welchem Werdegang beruht Ihr enormer Wissensschatz?

Der Newsletter, der alle sechs Wochen erscheint, basiert auf dem Konzept, dass die Abonnenten des Newsletters die Möglichkeit haben, Ihre Abrechnungsfragen, Schreiben von Versicherungen etc. per Mail an mich zu leiten. Diese Fragen und zwar alle, beantworte ich kostenlos und persönlich. Das sind ca. 350 Mails pro Woche. Über diese Anfragen sehe ich, welche Pro-

in das Vertrauensverhältnis zwischen Patient und Arzt zu treiben. Jedoch sind die Argumente der Versicherungen in ihren Ablehnungen oftmals so dilettantisch, dass sie aufgrund von klaren Fakten und Wissen widerlegt werden können. Das erkennen immer mehr Kieferorthopäden und das freut mich sehr. Wir haben mittlerweile sehr schöne Urteile erzielt. Das war früher nicht so.

**Ormco:** Welche Veränderungen konnten Sie bis heute bewirken?

Bereichen) habe ich viele wachgerüttelt, das abzurechnen, was sie täglich erbringen. Durch den interdisziplinären Blick bin ich immer noch der Meinung: Wenn eine KFO-Therapie professionell durchgeführt wurde, so bleibt dem Patienten im Laufe seines Lebens viel Schmerz und Geld erspart, ebenso aber auch den Krankenkassen. Eine prothetische Rekonstruktion nach veränderter Bisslage kostet zwischen 30.000 € und 60.000 €.

Im Jahr 2015 stehen einige neue Projekte an, u. a. wieder ein Abrechnungsbuch und sehr viele Praxisschulungen, hier besteht sehr große Nachfrage. Aber ich möchte den Praxen auch ein neues Konzept vorstellen. „Kurz und schmerzlos“, der 2. Schritt der außervertraglichen Leistungen. Dieses Konzept beinhaltet (natürlich mit echten Zahlen recherchiert und bewiesen), dass es durchaus sinnvoll ist, sofern es sich fachlich vertreten lässt, die Behandlungszeit auf zwei Jahre zu verkürzen. Vielleicht ein kleiner Schritt in die Richtung „absolute Therapiefreiheit“, gelöst von Richtlinienzwängen, sinnlosem Verwaltungsaufwand und für glückliche KFO-Kinder. 

„Rund um die GOZ-Abrechnung“ mit Heike Herrmann geht es am 6. März 2015 in München und am 4. September 2015 in Hamburg. Anmeldungen sind noch möglich.



### KN Adresse

Ormco Europe B.V.  
Basicweg20  
3821 BR Amersfoort  
Niederlande  
ormcoseminare.d-a-ch@  
ormcoeuropa.com  
www.ormcoeuropa.com