



# »Der Vertragsarzt kann doch mehr als Reparatur-Medizin«

Ein Interview mit Marketingexperten Helmuth C. Roider, dem Erfinder der IGeLdoc-Idee ([www.igeldoc.de](http://www.igeldoc.de))



Kein anderer Gesundheitsberuf ist so gut ausgebildet wie die Ärzte. Aber im Bereich der Prävention lassen sie sich von Wochenend-Gesundheitsexperten, Strukturvertrieben und anderen den Rang ablaufen. Roider bringt es auf den Punkt: „Wirksame Prävention gehört in die Hand des Arztes. Wir unterstützen ihn dabei, zum seriösen Lotsen für gesundheitsbewusste Patienten zu werden – und dabei angemessen zu verdienen.“

**Herr Roider, Sie haben das IGeLdoc-Konzept entwickelt. Was können Sie einem Arzt bieten?**

Roider: Wir können interessierten Ärzten helfen, aus ihrer Praxis ein echtes Dienstleistungsunternehmen zu machen. Mit allem, was anspruchsvolle Patienten und Präventionskunden heute erwarten.

**„DER PATIENT WIRD ZUM KUNDEN, DER SACHLICHE INFORMATIONEN SUCHT“**

**Das heißt konkret, Ärzte sollen IGeL verkaufen. Aber das finden manche Ärzte unethisch, nicht vereinbar mit ihrem Selbstverständnis.**

Roider: Ja, das geht vielen Ärzten so. Sie sind zwar täglich Konsumenten, aber es macht ihnen Probleme, selbst über ihre individuellen Wahl-Leistungen zu sprechen. Viele stellen sich vor, dass sie dem Kunden etwas andrehen müssten. Das ist Unsinn, der Kunde muss sachlich informiert werden. Solche Gespräche sind natürlich eine Umstellung, wenn man jahrzehntelang in der GKV einen Rundumschutz gesehen hat. Aber diese Zeiten sind nun einmal vorbei, das kann doch niemand übersehen...

**Also wird der Arzt deshalb zum Verkäufer, weil sonst sein Einkommen nicht reicht...**

Roider: Nein, ich bitte Sie! Welcher Arzt kann denn mit dem Angebot der GKV ernsthaft zufrieden sein? Es wäre unfair, seine Patienten nicht darüber zu informieren, welche individuellen Leistungen

es neben der Kassenmedizin gibt. Entscheiden muss der Kunde, aber dazu braucht er mindestens die Information, welche Alternativen er hat.

**„ES WÄRE UNFAIR, PATIENTEN DIE FÜLLE DER INDIVIDUAL-MEDIZIN VORZUEHALTEN“**

**Aber wenn der Arzt für teures Geld ein Gerät gekauft hat, wird er es auch möglichst häufig anwenden wollen. Er ist dann also nicht völlig neutral.**

Roider: Genau. Deshalb ist es auch verkehrt, sich am Prenzlauer Berg ein Gerät zu kaufen, dessen Nutzung niemand bezahlen kann. Oder sich auf einem Wochenend-Seminartrip ein Gerät anzulachen, für das weder Patienten noch Kunden vorhanden sind.

**Und was empfehlen Sie dann?**

Roider: Unabhängig von den vielen Therapie unterstützenden IGeL-Leistungen liegt der einfachste Einstieg in die Selbstzahlerpraxis im Bereich der Prävention. Dieser Markt boomt seit Jahren, leider außerhalb der Arztpraxis. Unserer Erfahrung nach gibt es in jeder Praxis genügend Menschen, die an zusätzlichen präventiven Maßnahmen interessiert sind, meist dürften es 10-20% sein.

**Und wie geht der Arzt in der Praxis dann tatsächlich vor?**

Roider: Ein einfacher Einstieg ist es, jeden Tag mindestens fünf ausgewählte Patienten über sinnvolle Wahlleistungen aufzuklären. Zum Beispiel Raucher,

übergewichtige Menschen, Hobbysportler, Senioren, gestresste Manager, Frauen mit Kinderwunsch – die Aufzählung lässt sich fortsetzen. Bei der Umsetzung der Selbstzahler-Leistungen unterstützt unser IGeL-Manager vor Ort die Arztpraxis durch Coaching, erfolgreiche Marketingmaßnahmen oder durch den Aufbau eines Patientennetzwerks.

**„JEDE PRAXIS HAT PATIENTEN, DIE SICH FÜR SELBSTZAHLER-LEISTUNGEN INTERESSIEREN“**

**Und wenn ein Arzt mit Selbstzahler-Leistungen nichts zu tun haben will?**

Roider: Dann bleibt er eben reiner Kassenarzt und lebt mit sinkenden Einnahmen. Seine Rolle im Präventionssektor übernehmen dann allerdings andere, zum Beispiel Heilpraktiker, Fitnesstrainer, Strukturvertriebe, Vitaminshops oder Internethändler. Gerade vor diesen Auswüchsen des Gesundheitsmarktes und vor möglichen Fehlberatungen sollte der Arzt seine Patienten aber schützen. Auch dann, wenn sie gesund sind.

**Der Arzt als Lotse für Gesunde?**

Roider: Ja, die Menschen wünschen sich doch Ärzte, die auch Präventivmediziner sind. Jetzt brauchen die Ärzte diesen Kundenwünschen nur noch gerecht zu werden. Besser kann man es eigentlich als Arzt nicht haben, oder?

(rau)



# News und Tipps

## IGELDOC STARTET ÄRZTESUCH-VERZEICHNIS

Endlich ein Ärzteverzeichnis, in dem man Ärzte suchen kann, die Leistungen aus dem Bereich der Individualmedizin anbieten. Die Suchbegriffe bieten die ganze Palette der IGeL-Angebote. Mehr dazu: [www.igeldoc.de](http://www.igeldoc.de)

## EINE STUNDE WARTEZEIT...

Die durchschnittliche Wartezeit in deutschen Arztpraxen beträgt »nur« 47,9 Minuten (IFABS). Am schlimmsten sieht es mit 71 Minuten bei den Neurologen aus, am besten bei den Chirurgen (21 Minuten). Wer IGeL-Leistungen in seine Praxis integrieren will, sollte an seinem Zeitmanagement arbeiten: IGeL-Kunden erwarten kurze Wartezeiten und guten Service.

Die zerlesenen Frauenzeitschriften der letzten Woche sind auch nicht unbedingt der geeignete Blickfang im Wartezimmer. Warum nutzen Sie diesen Ort nicht für einen Bildschirm, der die Wartenden mit Informationen über IGeL-Angebote versorgt? Professionell gemacht und ohne Ton. Mehr dazu: [www.igeldoc.de](http://www.igeldoc.de)

## AKUPUNKTUR FÜR DIE DAK

Die DAK übernimmt seit kurzem die Kosten für Akupunktur bei Schwangerschaftsbeschwerden, allerdings nur bei »ausreichend qualifizierten« Ärzten – mindestens 140 Stunden Ausbildung sind Pflicht. Das Honorar ist mit 25 Euro pro Sitzung nicht gerade üppig.

## WENN SENIOREN REISEN...

...sollte vorher mindestens der Impfstatus gecheckt werden: Wie sieht es mit einer Schutz gegen Tetanus, Pneumokokken und Grippe aus? Wer im Alter eine längere Flugreise plant, sollte eine entsprechende Reiseberatung erhalten, um die Thrombosegefahr möglichst gering zu halten.

## GESUNDHEITSTAGE: BÜHNEN FÜR IHRE PRAXIS

Gesundheitstage locken Besucher: Nach Lilienthal, wo sich nur eine Arztpraxis und eine Apotheke als Veranstalter zusammengetan hatten, kamen über 500 Besucher. Und das Praxisnetz Sinsheim, in dem sich 22 Ärzte organisiert haben, berichtet über mehr als 1000 Besucher bei dem 2. Gesundheitstag.

Die Themen sind vielfältig, Anlässe und Kooperationspartner lassen sich finden. Es werden ebenso Männer-Gesundheitstage veranstaltet wie Diabetikertage oder ein Gesundheitstag mit dem Schwerpunkt Ganzheitstherapie bei rheumatischen Erkrankungen. Bürgermeister halten Eröffnungsreden, Selbsthilfegruppen, Sportvereine oder auch Krankenhäuser sind beteiligt.

Allen gemeinsam: Ärzte finden hier ein Umfeld, wo sich gut über Praxisschwerpunkte informieren lässt. Aber Gesundheitstage wollen professionell organisiert sein, sonst wird es peinlich.

## IGEL: WIE FIT IST IHR TEAM?

Hand auf's Herz: Wissen alle Ihre Arzthelferinnen, dass die IGeL-Leistungen aus dem GKV-Katalog ausgeschlossen wurden? Kann jede Arzthelferin einem Patienten mündlich sofort erklären, welche Check-Up-Angebote Ihre Praxis anbietet? Was passiert, wenn am Telefon nach den Kosten für Akupunktur gefragt wird? Welchen Standpunkt vertritt Ihre Erstkraft, wenn sich das Gespräch am Empfang um Nahrungsergänzungsmittel oder Fitness dreht?

Nico Marx, Regionalleiter bei M+R Praxismarketing, kennt aus jahrelanger Erfahrung die Probleme, die in vielen Praxen auftreten, wenn IGeL-Leistungen eingeführt werden sollen. „Der Erfolg oder Misserfolg von IGeL-Leistungen hängt sehr oft an der Einstellung des Praxis-Teams“, erklärt der Marketingexperte. Es lohnt sich also, Zeit in eine IGeL-Ausbildung für die Arzthelferinnen zu stecken. Übrigens bleiben praktische Erfahrungen besonders gut im Gedächtnis hängen – und sie lassen sich



Das Zitat der Woche

Dr. med. Wolfgang Grebe, Frankenberg

»Im letzten Jahr starben hier auf dem Fußballplatz drei Freizeitsportler, keiner hatte eine Sporttauglichkeitsuntersuchung. So etwas macht mich wütend.«

wunderbar weiter erzählen: „Als ich letzten Monat so ausgebrannt/abgespannt war, hat mein Chef mir ... empfohlen, das hat gut getan“.

„Es ist auch Ihr Vorteil, wenn das Team die neuen IGeL gerne ausprobieren“, erklärt Nico Marx: „Marketing-erfolg und eine resultierende wirtschaftliche Verbesserung in der Praxis stellen sich erst ein, wenn jeder Mitarbeiter vom Sinn der Angebote überzeugt ist. Wenn das Team mitzieht, ist man auf dem richtigen Weg. Dabei können wir die Ärzte unterstützen, indem wir unsere Praxis-Erfahrung und unser Know-How aus Beratung und Schulung in der Praxis anbieten. Wir bieten eine faire Lösung ohne finanzielles Risiko für den Arzt“.

### Weitere Infos zum IGeLdoc-Konzept:

M+R Praxismarketing  
Edekastr. 1, 93083 Obertraubling  
Tel.: 0 94 01/60 73 00  
Fax: 0 94 01/60 73 33  
e-Mail: [info@igeldoc.de](mailto:info@igeldoc.de)  
[www.igeldoc.de](http://www.igeldoc.de)

**IGeL<sup>®</sup>doc**