

**Praxismanagement**

# „Bitte einen Stempel für

Ärzte bekommen von KV und Kassen keine Geschenke, ganz im Gegenteil. Da schmerzt es besonders, wenn die Patienten großzügige Bonusprämien und Geldgeschenke erhalten. Damit das Geld fließt, muss der Arzt „nur“ einen Stempel machen – und die Ärzte schimpfen und stempeln ...

➔ Sie haben ja auch etliche Gründe, sich über diese Situation zu ärgern: Je mehr Stempel die Patienten ihrer Kasse vorzeigen können, desto größer die finanziellen Vorteile – und desto mehr Arbeit in den Praxen. Patienten können ohne viel Aufwand mehrere Hundert Euro Prämie erzielen. Die Ärzte dagegen gehen leer aus: Die Patienten bekommen oft mehr Geld für ihre Bereitschaft, einen Arzt aufzusuchen, als der Arzt selbst für diesen Patientenkontakt abrechnen kann. Für die Kassen dürfte das Resultat der Stempel noch weit lohnender sein als für die Patienten. Sie führen mithilfe der Geldgeschenke einen Wettbewerb um junge und gesunde Versicherte.

So nebenbei besitzen die Kassen diese Daten ja längst selbst. Wofür gibt es Impfausweise und eine KV-Abrechnung? Aber

die Patienten werden gebeten, sich die Leistungserbringung in der Praxis noch einmal extra bescheinigen zu lassen.

Vom Arzt wird also erwartet, dass er für Kassen und Patienten eine neue, kostenlose Serviceleistung auflegt. Kein Wunder, wenn Ärzte sich darüber beschweren, dass sie mit den Stempelaktionen vor den Karren der Kassen gespannt und für deren Zwecke missbraucht würden. Gut und richtig – aber wie soll man jetzt in der Praxis mit dem Wunsch nach Stempeln umgehen?

### Darf ein Stempel Geld kosten?

Jedes Amt verlangt Geld für einen Stempel – ob es sich um einen Grundbuchauszug handelt oder um ein neues Autokennzeichen. Nur bei Ärzten findet es die Öffentlichkeit gerne völlig übertrieben, wenn Bescheinigungen Geld kosten sollen. Es geht ja wohlgerne nicht um das Abstempeln eines Rabattmarkenheftchens: Der Arzt soll eine Bescheinigung abgeben und für die Richtigkeit mit seiner Unterschrift einstehen. Gefragt wird doch beispielsweise nach Cholesterin- und Blutzuckerwerten, nach Gewicht, Größe und BMI, nach Compliance und Nichtraucherstatus, nach der Vollständigkeit von Impfungen und Vorsorgeuntersuchungen. Das macht Arbeit. Es ist auch keine Lösung, einfach die Azubine alles stempeln zu lassen, was die Patienten vorlegen. Fehlerhafte Bescheinigungen sind unkorrekt – der nächste Ärzteskandal lässt grüßen!

### Privatliquidation

Es sprechen also einige Argumente dafür, auch für den Stempel im Bonusheft ein paar Euros zu verlangen. Eine Privatliquidation nach GOÄ-Nr. 70 bringt (1-facher Satz) 2,30 Euro bis (2,3-facher Satz) 5,30 Euro.

Leider spricht aber auch etwas dagegen, Geld für Stempel in Bonusheftchen zu nehmen: Sie sind kein Amt, Sie sind eine Arztpraxis. Viele Ärzte wollen einfach nicht wegen jedes Stempels ihre Kasse öffnen. Im Gegenteil: Ich kenne Ärzte, die sich für ihre Patienten freuen, dass es von der Kasse etwas umsonst zu holen gibt.

Andere scheuen einfach jede Art von Auseinandersetzung und stempeln halt, was ihnen vorgelegt wird. Es kann also gut sein, dass Ihre Kollegen umsonst stempeln, sodass gerade Ihre potenziellen Präventionspatienten sich anderweitig orientieren.

## Der Preis für den Service

Liebe Patienten,

Sie nehmen am Bonusprogramm Ihrer Krankenkasse teil und benötigen dafür eine ärztliche Bescheinigung, einen Stempel in Ihrem Bonusheft. Auch wenn wir uns freuen, dass Sie sich so aktiv für Ihre Gesundheit einsetzen: Solche ärztlichen Bescheinigungen gehören nicht zum Umfang der vertragsärztlichen Versorgung und Vergütung. Sicher haben Sie Verständnis dafür, dass wir diese Dienstleistung nicht kostenlos erbringen können und wollen.

Sie haben zwei Möglichkeiten für die Teilnahme am Bonusprogramm:

- Sie können sich die Teilnahme von Ihrer Krankenkasse bescheinigen lassen (dort liegen alle Ihre Daten vor), oder
- Sie können sich die Bescheinigung in unserer Praxis ausstellen lassen. Für diese Dienstleistung stellen wir Ihnen nach der Gebührenordnung für Ärzte x,xx Euro (GOÄ, Ziffer 70), in Rechnung.

Ihr Praxisteam wünscht Ihnen alles Gute – bleiben Sie gesund!



Bildnachweis: privat (1), www.BilderBox.com

# das Bonusheft!“

Eine Alternative ist es, die Patienten zum Stempeln zu ihrer Kasse zu schicken: ganz neutral und ohne böse Worte. Auch die AOK hat gegen dieses Vorgehen offenbar nichts einzuwenden. Zwar weist die Gesundheitskasse ihre Mitglieder darauf hin, dass der Arzt eine Teilnahme an den Vorsorgeuntersuchungen

grundsätzlich bestätigen sollte, ohne dass dem Patienten dadurch zusätzliche Kosten entstehen. Aber dann heißt es: „Falls der Arzt jedoch zusätzlich Geld von Ihnen verlangt, können Sie gerne mit einem bestätigenden Dokument (Impfpass/Kindervorsorgeheft/Zahnvorsorgeheft)

bei Ihrer AOK vorbeikommen – wir bestätigen Ihnen die Teilnahme gerne.“ Rückwirkend könne allerdings eine beim Arzt geleistete Vergütung nicht erstattet werden. Entscheiden Sie, welche Linie in Ihrer Praxis gelten soll, und klären Sie mit dem Team ab, wie in Zukunft mit dem Wunsch nach einem Stempel umgegangen werden

soll. Eine klare Linie ist immer noch das beste Mittel gegen Verärgerung.

Wenn sich für die Patienten im Gegensatz zu früheren Grundsätzen etwas ändert, lohnt sich vielleicht auch ein Aushang oder ein Schriftstück zur Weitergabe. Egal, wie Sie vorgehen wollen: Sorgen Sie am Empfang erst einmal für Eindeutigkeit.

## Aber bitte nicht diskutieren!

Die betriebswirtschaftlich unsinnigste Reaktion auf Stempelwünsche ist es mit Sicherheit, sich bei jedem neuen Stempelwunsch über die Ungerechtigkeiten der Gesundheitspolitik aufzuregen. Dieser Unfug lässt sich noch toppen, indem man sich zuerst über die Bonusheftchen aufregt und zusätzlich auch noch fünf Euro pro Stempel verlangt. Ich würde als Patient in einer solchen Situation den Kopf schütteln und gehen. Wenn ich mich aber über einen freundlichen und reibungslosen Service freue, dann werde ich vermutlich gerne ein paar Münzen in die Kaffeekasse werfen – und gerne wiederkommen.

Das Problem, ob und wie die Stempel honoriert werden, tritt zwar am Empfang auf. Es betrifft aber in Wirklichkeit das Verhältnis zwischen Arzt und Krankenversicherung oder KV. Damit sollte man nicht ausgerechnet das Arzt-Patienten-Verhältnis belasten.

Andersherum finde ich die Sache viel spannender: Könnte der Stempel im Bonusheft nicht auch als Anlass genutzt werden, um den Patienten über weitere sinnvolle Präventionsmaßnahmen zu informieren? Ist es nicht eine Chance, endlich einmal gesunde Menschen, potenzielle Kunden, vor sich zu haben? Ich wünsche Ihnen viel Erfolg dabei, diese Chance zu nutzen! ■

## Das sollten Sie beachten:

- Beraten Sie mit Ihren Angestellten, wie mit dem Wunsch nach Stempeln umgegangen wird.
- Diskutieren Sie mit Ihren Patienten nicht über Ungerechtigkeiten im Gesundheitswesen.
- Erwähnen Sie nicht Ihren Aufwand für diese Leistung.
- Berechnen Sie Ihren Patienten diese Selbstzahlerleistung gegen Rechnung/Quittung.

## ZUR PERSON



### Helmut C. Roider

Mayer+Roider Praxis-Marketing GmbH | Edekastraße 1 |  
93083 Obertraubling  
Tel.: 0 94 01 / 60 73 20 | Fax: 0 94 01 / 60 73 33  
E-Mail: hroider@vitamed.de

