

# „Wir bekämpfen die deutsche Dienstleistungswüste“

Der Allgemeinarzt Dr. Rainer Spichalsky hat kürzlich einen Hauptpreis beim Wettbewerb „Deutschlands beste IGeL-Praxen“ gewonnen. Jetzt gibt er seine Erfahrungen auch in Seminaren bei M+R Praxismarketing weiter (fragen Sie Ihren IGeL-Manager!). Ein paar Praxis-Highlights: Den Labor-Patienten wird ein Frühstück serviert, die Putzfrau fährt einen Firmenwagen und der Privatanteil der Praxis liegt bei über 70 Prozent.



**Herr Dr. Spichalsky, woran liegt es eigentlich, dass in Ihrer Praxis die IGeL-Leistungen funktionieren?**

Dr. Spichalsky: Individuelle Gesundheitsleistungen haben sich bei mir historisch entwickelt. Natürlich gehört in der Praxis auch eine wirtschaftliche Entscheidung dazu. Aber wenn ich nicht die medizinische Entscheidung getroffen hätte, mich im Bereich Naturheilverfahren weiterzubilden, dann wäre sicher alles anders gekommen.

**Wie kamen Sie zu Naturheilverfahren?**

Dr. Spichalsky: Früher musste ich rund 30 Prozent meiner Patienten 'im Regen stehen lassen', Patienten mit so genannten funktionellen Beschwerden oder Problemen mit endogener Ursache. Heute, nach meiner naturheilkundlichen Ausbildung, bin ich stolz auf eine Erfolgsrate von 90 Prozent.

**„LAIEN KÖNNEN MEDIZINISCHE QUALITÄT NICHT BEURTEILEN“**

**Kommen deshalb so viele Patienten?**

Dr. Spichalsky: Ich gehe mit diesen Zahlen nicht hausieren. Und Laien können gar nicht beurteilen, ob ich gute Medizin betreibe. Aber jeder Mensch kann beurteilen, ob ich ihm genau zuhöre, ob meine Arzthelferin freundlich ist und ob die Termine eingehalten werden.

**Das klingt nach lauter guten Gründen für perfekte Praxisorganisation.**

Dr. Spichalsky: Ich habe sowieso schon immer gerne organisiert. Und ich sehe meine Praxis als Unternehmen, das sich

aufgemacht hat, die Dienstleistungswüste Deutschland aktiv zu bekämpfen.

**„ICH BIN HIER DAS ENFANT TERRIBLE FÜR DIE KOLLEGEN“**

**Wie kommt so eine gut funktionierende Praxis bei den Kollegen an?**

Dr. Spichalsky (lacht): Ich bin das enfant terrible hier, für die Ärzte genauso wie für die Pharmaindustrie. Innerhalb von einem Jahr habe ich eine 1000-Scheine-Praxis aufgebaut. Mit Naturheilverfahren erziele ich einen Privatumsatzanteil von 72 Prozent – damit macht man sich bei seinen Kollegen nicht nur Freunde.

**Es heißt oft, Ärzte sollten nur seriöse IGeL anbieten. Wie sehen Sie das?**

Dr. Spichalsky: Seriosität bedeutet für mich in erster Linie, dass ich meinen Patienten nicht danach beurteile, wie er versichert ist. Ich sehe den Menschen vor mir, der mit einem Beschwerdebild zu mir kommt. Auf dieser Grundlage versuche ich, jeden Patienten gleich gut zu beraten. Das heißt aber nicht, dass alle das Gleiche von mir bekommen.

**Sondern?**

Dr. Spichalsky: Im Gespräch über Vorsorge-Untersuchungen unterscheide ich oft zwischen einem Bronze-, einem Silber- und einem Goldstandard. Nicht jeder Patient entscheidet sich für den Goldstandard. Von zehn Patienten mögen es in der einen Praxis drei sein, in der anderen vielleicht sieben. Aber ich muss alle Patienten fragen, sonst werde ich nie diejenigen finden, die „ja“ sagen.

**Viele Ärzte berichten, dass für ihre Patienten IGeL leider zu teuer seien...**

Dr. Spichalsky: Manche Praxen machen Fehler, stellen sich z.B. ein Sammelurium von Selbstzahler-Leistungen in ihre Praxis und wundern sich, wenn daran keiner Interesse hat. Ich spreche mit vielen Praxis-Inhabern und höre regelmäßig, dass ein bestimmter Prozentsatz der Patienten für bestimmte vernünftige Selbstzahlerleistungen zu haben wäre. Niemand sagt, bei ihm wären nur null Prozent möglich.

**„WER SICH DURCHCHECKEN LÄSST, WILL MEIST MEHR“**

**Verkaufen Sie gerne?**

Dr. Spichalsky: Ich spreche gerne mit den Menschen über ihre Gesundheit. Wir Ärzte sollten die Aufgabe übernehmen, Menschen durch das Gesundheitswesen zu führen und auch vor Falschinformationen anderer zu beschützen. In solchen Gesprächen ist es wichtig, den Wert einer Selbstzahler-Leistung richtig darzustellen. Es ist falsch, sie als notwendig darzustellen, wenn sie nur mehr Komfort bietet. Wenn ich eine Sitzheizung für mein Auto kaufe, brauche ich sie auch nicht zur Fortbewegung, sondern für meine Bequemlichkeit. Ähnlich ist es mit vielen Selbstzahler-Leistungen: Sie müssen nicht sein, aber es gibt genügend Menschen, die ein Interesse an ihnen haben. Beispielsweise reichen fast keinem meiner Vorsorge-Patienten die Kassen-Leistungen aus. Der Arzt muss allerdings darüber sprechen, welche Alternativen im Einzelfall Sinn machen.



# News und Tipps

## NEU: DER VITAMED-MANAGER

“Der Begriff IGeL-Manager war einfach nicht mehr zeitgemäß”, erklärt Helmuth C. Roider von M+R Praxismarketing. “Unsere VitaMed-Manager sind längst nicht mehr nur auf dem Gebiet der IGeL tätig, sondern helfen und beraten bei den unterschiedlichsten Themen – von der Präventionspraxis über Marketing bis hin zur Optimierung der Zusammenarbeit mit dem Steuerberater!” Zum neuen Aufgabengebiet passt auch der neue Name: VitaMed-Manager.

## SENIOREN IN BEWEGUNG

Eine (fast) kostenlose Wanderausstellung soll Senioren und Menschen im mittleren Erwachsenenalter über die positiven Wirkungen von regelmäßigen Sport- und Bewegungsaktivitäten informieren und sie zugleich zu regelmäßigem Sport und Spiel motivieren. Wäre das etwas für Ihren nächsten Gesundheitstag? Mehr Infos:

*Institut für Sportwissenschaft und Sport, Dr. Michael Brach, Tel. 0228/91 01 813, E-Mail: michael.brach@uni-bonn.de*

## HILFE, EIN VORTRAG!

Sie halten einen Vortrag und fühlen sich unwohl? Keine Sorge, viele Fehler lassen sich leicht vermeiden:

- überladene Folien (Faustregel: vier Zeilen pro Seite)
- undeutliche Schrift, falscher Hintergrund (passt meistens: dunkelblauer Hintergrund, weiße Schrift)
- zu schneller Folienwechsel (lassen Sie die Folie mind. 15sec wirken)
- lange, mühsam abgelesene Sätze (schreiben Sie nur Stichwort auf)
- zu schnelle Sprache (holen Sie bewusst Luft!)
- kein Blick ins Publikum (nehmen Sie einen netten Menschen mit, der Sie aus der Menge heraus anlächelt!)

Ihr IGeL-Manager kann Ihnen übrigens Power-Point-Vorträge zu verschiedenen Themengebieten zur Verfügung stellen.

## KEIN GELD FÜR IGeL?

So genannte IGeL-Experten vertreten oft die Auffassung, jeder Patient sei ein IGeL-Kunde. “Nein”, widerspricht Helmuth C. Roider, Erfinder des IGeLdoc-Konzeptes: “Wer gerade so eben über die Runden kommt, kann kein Geld für Selbstzahler-Leistungen ausgeben.” Das sollten Sie berücksichtigen, wenn Sie Ihre Arzthelferinnen beispielsweise bitten, allen Vorsorge-Patienten den Sinn eines Zusatz-Checks zu erklären.

Engagierte Arzthelferinnen identifizieren sich leicht mit den Patienten und entwickeln eigene Kriterien für das Anbieten von Selbstzahler-Leistungen. Als Arzt bekommen Sie gar nicht mit, wer angesprochen wird und wer nicht.

Besser ist es, wenn Sie das Thema in einer Teamsitzung ansprechen: Wem möchten die Arzthelferinnen keine IGeL-Angebote machen? Wie werden IGeL-Informationen in der Karteikarte vermerkt? Bei wem ist eine Information tatsächlich Zeitverschwendung? Jetzt haben Sie die Fäden wieder in der Hand – und können Ihre Arzthelferinnen durch selbst geschaffene Fakten überzeugen: Vielleicht gewinnen Sie eine zufriedene IGeL-Kundin, die vom Team als “viel zu arm” befunden wurde?

## VOLLSTÄNDIG ABRECHNEN!

Immer wieder kann man beobachten, dass GOÄ-Rechnungen unvollständig verschickt werden:

- Haben Sie auch die vom Team erbrachten Leistungen aufgeführt?
- Sind alle Leistungen enthalten, die Sie erbracht haben? Besonders häufig werden bei IGeL-Leistungen die Beratungen vergessen!
- Haben Sie sämtliche Materialkosten aufgeführt?
- Ist eine einmalige Rechnungsnummer vorhanden?
- Ebenso Kontonummer, Bankleitzahl, Name der Bank und Zahlungsziel?

In vielen Praxen werden die Rechnungen immer noch erst sehr spät gestellt.



**IGeL-Zitat der Woche**

Manfred Heyd, Kelkheim  
Dipl.-Kaufmann und Bankkaufmann,  
VitaMed-Manager/Regionalleiter  
M+R Praxismarketing, Obertraubling

**„Es reicht nicht, wenn der Steuerberater einmal im halben Jahr empfiehlt, die Praxisführung betriebswirtschaftlich zu optimieren. Wichtig ist es, die erforderlichen Anpassungsmaßnahmen auch umzusetzen, damit die Praxis nachhaltig wirtschaftlich gesund bleibt. Dabei helfen wir!“**

Warum geben Sie die Rechnung nicht direkt nach dem Besuch mit? Und ein mehrfaches Mahnen sollte auch längst der Vergangenheit angehören: Je länger Sie warten, desto unwahrscheinlicher wird die Zahlung!

### 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  
www.igeldoc.de

**IGeL<sup>®</sup>doc**

Text und Konzept der IGeLdoc-Seiten:  
Ruth Auschra (ruth\_auschra@web.de)