

IGeLn ja – aber richtig!

Der Weg zu Qualität und Professionalität

AUTOR



Franz-Arnold Thüning

Marketing im PVS Verband
Geschäftsführer der PVS
Westfalen-Nord

✉ a.thuening@pvs-verband.org

POSITIONEN

- ▶ *Unternehmerisches Handeln des IGeLnden Arztes ist nicht frei von besonderer Verantwortung.*
- ▶ *Die Grundsätze „Seriosität“ und „Langfristigkeit“ sind wichtige Eckpfeiler einer IGeL-Strategie.*

Die Zeit des Ausprobierens ist vorbei. Sowohl ihr wachsender Beitrag zur Patientenversorgung als auch ihre zunehmende wirtschaftliche Bedeutung machen IGeL heute zur Chefsache. Auf der Tagesordnung steht die konsequente Qualifizierung und Professionalisierung aller IGeL-Aktivitäten in der Praxis.

Man kann es drehen und wenden, wie man will – der Einzug von IGeL in die Praxis fordert von der Ärzteschaft eine Eigenschaft, die in vielen Augen immer noch mit einem Makel belegt ist: den Arzt als Unternehmer. Manche sehen darin sogar einen unauflösbaren Widerspruch zur berufsständischen Ethik und lehnen deshalb die gesamte Selbstzahlermedizin prinzipiell ab. Doch Vorsicht: Der Ruf nach Verzicht auf Gewinnstreben verdeckt oft nur den Versuch, sich gegen unvermeidbare Veränderungen abzuschotten.

Unternehmerisches Handeln des IGeLnden Arztes ist deshalb allerdings noch lange nicht frei von besonderer Verantwortung. Das meint zum Einen die unbedingte Verpflichtung zur Seriosität, die ohne Ausnahme auch für die IGeL-Leistungserbringung gilt. Jeder Patient muss sich darauf verlassen können, dass ihm jeder Arzt nur medizinisch sinnvolle IGeL aufzeigt und diese in dem Einzelfall jeweils angemessenem Rahmen berechnet. Zumal der Vorwurf der „Abzocke“ letztlich auf die gesamte ärztliche Gemeinschaft zurück fällt.

Zum Anderen muss das unternehmerische Handeln des IGeL-Arztes mit der besonderen Verantwortung für die gesamte Praxis verträglich sein. Kein Patient trennt seine IGeL-Erfahrung von der Leistungserbringung im GKV-/PKV-Bereich. Insofern gefährdet das unprofessionelle, „schnelle IGeL-Geschäft“ viel mehr als nur die IGeL-Anteile am Praxisumsatz. Umgekehrt nimmt ein begeisterter IGeL-Patient auch das „versicherte“ Praxis-Angebot positiver und langfristiger wahr.

Erfolgreiche IGeL-Praxen setzen deshalb ausnahmslos die Grundsätze „Seriosität“ und

„Langfristigkeit“ an die Spitze ihrer IGeL-Strategie. Innerhalb dieser Eckpfeiler konzentriert sich das konkrete Vorgehen des IGeL-Arztes typischerweise auf die folgenden vier Handlungsfelder.

1. Die IGeL-Grundlagen

Zu jeder guten Geschäftsidee gehört das passende Produkt. Gleiches gilt für die IGeL-Praxis. Professionelles IGeLn beginnt deshalb mit der Auswahl der richtigen IGeL – passend zum Patientenstamm, den verfügbaren fachlichen und technischen Ressourcen, der heutigen und zukünftigen Praxisausrichtung, etc. Dabei zeigt die Erfahrung, dass die Konzentration auf wenige, klar profilierte IGeL-Angebote sowohl aus Qualitäts- wie Wirtschaftlichkeitsgründen dem Bauchladen mit vielen IGeL-Leistungen deutlich überlegen ist.

Genauso wichtig wie die passgenaue IGeL-Auswahl ist die richtige IGeL-Leistungserbringung. Wer vermeiden will, dass Patienten im normalen Behandlungsprozess tief verunsichert werden, sollte IGeL erkennbar von diesem trennen. Der professionelle IGeL-Arzt sichert daher sowohl die Qualitätserwartungen seiner Patienten als auch die formalen Besonderheiten seiner IGeL von Anfang an systematisch durch klar strukturierte und dokumentierte Abläufe ab – selbstverständlich unter umfassenden Einbezug aller beteiligten Praxismitarbeiter/innen.

2. Das IGeL-Marketing

Und noch ein Reizwort: „Marketing“ in der Arztpraxis. Aber warum eigentlich? Der IGeL-Patient hat – wie jeder Kunde einer persönlichen, erklärungsbedürftigen Leistung – einen besonderen Anspruch auf umfassende und objektive Aufklärung. Unter den Rahmenbedingungen „Seriosität“ und „Langfristigkeit“ verbietet sich damit sowohl jeglicher Entscheidungsdruck auf den Patienten wie auch eine überzogene oder marktschreierische Werbung von selbst.

Zwingend gefordert ist dagegen eine durchdachte, einheitliche Information und Argumentation zu jedem IGeL-Angebot. Dazu braucht es exakt aufeinander abgestimmte Kommunikationsbausteine für verschiedene Situationen:

- ▶ Aufmerksamkeit des Patienten gewinnen
- ▶ Aufgreifen des Patienten-Interesses
- ▶ Vertiefung d. Hintergrundes/Preistransparenz
- ▶ Entscheidungsfindung/Willenserklärung des Patienten.

Wer hier das Instrumentarium überlegt auswählt, am praxisindividuellen Profil ausrichtet und für die eigenen Praxismitarbeiter handhabbar macht, nimmt den IGeL-Patienten als Gesundheitspartner ernst – und betreibt damit professionelles IGeL-Marketing.

3. Das IGeL-Finanzmanagement

Auf Dauer haben IGeL nur dann eine Chance, wenn beide Seiten – Arzt und Patient – davon profitieren. Weil die Preisfindung des IGeL-Arzt dabei durch den gebührenrechtlichen Rahmen klar vorgegeben ist, spielt die tatsächliche Rentabilität der Leistungserbringung eine umso wichtigere Rolle. Als finanziell Verantwortlicher kontrolliert der Arzt deshalb laufend die wirtschaftliche Entwicklung seiner IGeL und richtet die Angebote entsprechend aus. Das beinhaltet im Einzelfall auch den Verzicht auf IGeL: Wenn sich ein Angebot nicht rechnet, ist es ein Gebot der Nachhaltigkeit, den Patienten nicht durch „Billigleistung“ zu enttäuschen.

Ebenfalls ein Gebot der Nachhaltigkeit ist die transparente Rechnungsstellung der erbrachten IGeL. Gerade bei wachsenden IGeL-Anteilen am Praxis-Umsatz empfiehlt sich dabei die professionelle Abrechnung über die PVS. Und das nicht nur aufgrund der typischen Handling- und Qualitätsvorteile der PVS Services. Mindestens ebenso wichtig ist hier das Signal einer besonderen Wertschätzung gegenüber dem IGeL-Patienten – auch im bewussten Gegensatz zum „Cash & Carry“-Look

halbseidener IGeL-Angebote.

4. Die IGeL-Optimierung

Der IGeL-Bereich wird auch in den nächsten Jahren eine sehr schnelle, dynamische Entwicklung nehmen. Medizinischer Fortschritt, aber auch neue Behandlungs- und Organisationsformen können sich hier vergleichsweise frei entfalten und daher am schnellsten Fuß fassen. Der professionelle IGeL-Arzt ist daher gut beraten, das Innovationspotenzial der IGeL über Foren, Veranstaltungen, Seminare etc. sehr genau zu beobachten.

Es gibt inzwischen eine Vielzahl von Anbietern, die den Arzt in den genannten vier unternehmerischen IGeL-Handlungsfeldern unterstützen. Ausschlaggebend für den Erfolg der Zusammenarbeit mit einzelnen Anbietern wird dabei immer der eigene IGeL-Anspruch des Arztes sein. Wer auf Professionalität und Qualität des IGeL-Angebots Wert legt, wird nur bei einem ebenso qualifizierten und professionellen Dienstleister – möglichst mit direktem Fachgruppenbezug – einen adäquaten Partner finden.

Darüber hinaus kommt es immer mehr darauf an, die Entwicklung der IGeL-Praxis nicht nur punktuell sondern umfassend und langfristig verlässlich zu begleiten. Ein System von aufeinander abgestimmten Maßnahmen- und Bausteinangeboten, das ganz bewusst Alles aus einer Hand liefert, macht es dem Arzt nicht nur wesentlich einfacher, sondern ist unter dem Strich auch effizienter. Findet hier außerdem das übrige Praxisgeschehen seine angemessene Berücksichtigung, steht der erfolgreichen Professionalisierung und Qualifizierung aller Facetten des IGeLns in der Praxis nichts mehr entgegen.

MEHR ZUM THEMA



PVS-IGeL-Broschüre: Nützlicher Leitfaden für die Leistungsabrechnung außerhalb des GKV-Katalogs.