

Inhaltsverzeichnis

1	Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)	1	2.3.4	Arzt – Mitarbeiterin	67
1.1	Einleitung	2	2.4	Fazit	69
1.2	IGeL-Management	2	3	Qualitätsmanagement	71
1.2.1	Ablauf der Einführung	3	3.1	Einleitung	72
1.3	Verschiedene IGeL einschließlich Verweis auf GOÄ	14	3.2	Verschiedene Systeme	75
1.3.1	Vorsorgeuntersuchungen	14	3.2.1	DIN EN ISO 9001:2000	75
1.3.2	Untersuchungen für Freizeit, Urlaub, Sport	18	3.2.2	EFQM	76
1.3.3	Medizinisch-kosmetische Leistungen	21	3.2.3	QEP	77
1.3.4	Umweltmedizin	22	3.2.4	KPQM	78
1.3.5	Psychotherapeutische Angebote	23	3.2.5	EPA	79
1.3.6	Alternative Heilverfahren	27	3.2.6	KTQ	79
1.3.7	Sonstige Wunschleistungen	29	3.3	Praxisleitbild/-philosophie	80
1.3.8	Laboratoriumsdiagnostische Wunschleistungen	31	3.4	Praxisziele	81
1.3.9	Ärztliche Serviceleistungen	32	3.5	Umsetzung	82
1.3.10	Neuartige Untersuchungs- und Behandlungsmethoden	35	3.5.1	Audit	83
1.4	Vermarktung	35	3.5.2	Handbuch	83
1.4.1	Allgemeine Strategie	35	3.5.3	Checklisten	84
1.4.2	Strategie zum Verkauf von IGeL	37	3.5.4	Verfahrensanweisungen/Arbeitsanweisungen	85
1.5	Fazit	46	3.5.5	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	85
2	Kommunikation	47	3.6	Fazit	86
2.1	Einleitung	48	4	Rechtliche Grundlagen	89
2.2	Grundlagen	48	4.1	Definition IGeL	91
2.2.1	Sender-Empfänger-Modell	49	4.2	Behandlungsvertrag	91
2.2.2	Die vier Seiten einer Nachricht	49	4.2.1	Der Privatpatient	91
2.2.3	Aktives Zuhören	50	4.2.2	Der gesetzlich Krankenversicherte	92
2.2.4	Nonverbale Kommunikation/ Körpersprache	52	4.2.3	Der minderjährige Patient	92
2.2.5	Grundregeln der Kommunikation	53	4.2.4	Der volljährige Geschäftsunfähige	93
2.3	Kommunikation in der Arztpraxis	53	4.3	Individuelle Gesundheitsleistungen oder Kassenleistung	94
2.3.1	Telefon/Anrufbeantworter	54	4.3.1	Der gesetzlich Krankenversicherte (GKV-Patient)	94
2.3.2	Arzt/Mitarbeiterin – Patient	57	4.3.2	Der privat Krankenversicherte	95
2.3.3	Kommunikation bezogen auf den Verkauf von IGeL	62	4.3.3	Der nicht Krankenversicherte	96
			4.3.4	Teilbarkeit der IGeL-Leistung	97
			4.3.5	»K.O.-Leistung« als IGeL	97

4.3.6	Fachgebietsgrenzen	97	Mitarbeiterfragebogen	129
4.4	Abrechnung von IGeL	98	Checkliste – Mitarbeiterbesprechung	130
4.4.1	Rechnung nach GOÄ	98	Dokument – Protokoll Mitarbeiterbesprechung	131
4.4.2	Ordnungsgemäße Rechnung	99	Praxiszeitung	132
4.4.3	Pauschalen	99	Patienteninformation – Akupunktur	137
4.4.4	Die abweichende Vereinbarung (§ 2 GOÄ)	99	Patienteninformation – Bioresonanztherapie	139
4.4.5	Skonto bei Einhaltung von Zahlungszielen	100	Patienteninformation – Eigenbluttherapie	141
4.4.6	Abrechnung von Laborleistungen	101	Ernährungsberatung – Übergewicht	142
4.4.7	Honorarvorschuss	101	Patientenaufnahmebogen	143
4.5	Forderungseinzug	101	Arbeitsanleitung – Einheitliche Patienten- kommunikation	146
4.5.1	Sachlich zuständiges Gericht	101	Kostenvereinbarung	147
4.5.2	Örtlich zuständiges Gericht	102	Dokument – Begleitinformation bei Überweisung an Kollegen	148
4.5.3	Verjährung des Honorars	102	Übung zum aktiven Zuhören	149
4.5.4	Verzugszinsen	103	Dokument – Telefonkontakte	152
4.5.5	Schweigepflicht/Inkasso/Karten- zahlung (e-cash)	104	Dokument – Laufzettel Patient	153
4.6	Der ausgefallene Behandlungstermin	105	Ablauf einer Zertifizierung	154
4.6.1	Der Patient erscheint nicht	105	Verantwortlichkeitsmatrix	155
4.6.2	Der Arzt ist verhindert	106	Inhaltsverzeichnis QM-Handbuch	156
4.7	Steuerrecht	106	Checkliste – Stellenangebot neue Mitarbeiterin	157
4.7.1	Umsatzsteuer	106	Checkliste – Einführung neuer Mitarbeiterinnen	158
4.7.2	Gewerbesteuer	107	Checkliste – Patientenbroschüren	159
4.8	IGeL-Werbung	109	Checkliste – Telefon	160
4.8.1	IGeL dem Patienten erläutern	109	Checkliste zur Fehleranalyse	161
4.8.2	Berufsrecht und Werbung	110	Verfahrensanleitung – Annahme Patient	162
4.8.3	Heilmittelwerbegesetz (HWG)	113	Dokument – Abweichung vom Standard	163
4.8.4	Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG)	115	Dokument – Planung für die Umsetzung von Veränderungen	164
4.9	Internetwerbung	116	Dokument – Anforderungsprofil Mitarbeiter	165
4.10	IGeL und Berufsrecht	118	Dokument – Schulungsplan	166
4.10.1	Übernahme der MBO-Beschlüsse in die Landesberufsordnung	118	Dokument – Stellenbeschreibung	167
4.10.2	Verbot der »Zuweisung gegen Entgelt«	118	Dokument – Eignung für ambulante Operation	168
4.10.3	Mögliche Kooperationsform	118		
4.11	Mitarbeitermotivation	119		
4.11.1	Steuerfreie Zuwendungen	119		
4.11.2	Gratifikation	119		
4.11.3	Umsatz-/Gewinnbeteiligung	120		
5	Checklisten und Musterbögen	121	6 Anhang	169
	Patienteninformation – Flyer – IGeL	123	Bibliographie	170
	Patienteninformation – Flyer – Wegweiser	125	Quellennachweise	170
	Patientenfragebogen	127	Wichtige Internetadressen	171
	Checkliste – Aufbau IGeL	128	Buchempfehlungen	172
			Abkürzungsverzeichnis	173
			Glossar	175
			Stichwortverzeichnis	181