Die PVS®

Themenpapier Nr. 3: Aktiver und freundlicher Patientenservice

„Die PVS ist für mich wie ein Praxismanager, der die Bedürfnisse meiner Patienten kennt und berücksichtigt"

„Ich kam aus der Klinik und hatte in dieser Zeit kaum mit Privatliquidation zu tun. Als ich dann die Praxis übernahm, musste ich mich auch um Dinge kümmern, die sich nur indirekt als Dienst am Patienten entpuppten. Wenn man das alles selbst machen will, kann man nur verlieren.

Die PVS hat mich von Anfang an entlastet: mit der Abrechnung, den individuellen Plausibilitätsprüfungen und auch dem Korrespondenz-/Patientenservice.

Gefühlt geht ein Großteil der Abrechnungen beim Kostenträger sofort durch. Diese hohe Erstattungsquote wird durch wenige Korrespondenzfälle geschmälert: zumeist bedingt durch den Versicherungsvertrag, die Art der Leistung oder die Versicherungsgesellschaft. Aber genau dieser kleine Teil kostet mich besonders viel Zeit. Zeit, die wir im Praxisalltag nicht haben. Dazu haben meine Ansprechpartner – allesamt hochqualifizierte Honorarsachbearbeiter – bei der PVS jahrelange Erfahrung in der Erstellung von Argumentationsgrundlagen für den Patienten gegenüber der Versicherung. Genau dafür ist jede GOÄ-Ziffer der Rechnung durch die Plausibilitäts- und Vollständigkeitsprüfung gelaufen. So muss die PVS nur selten an mich herantreten, idealerweise höre ich ab der Rechnungsabgabe und dem Erhalt meines Geldes nichts mehr von der Abrechnung.

Die PVS klärt alle Fragen zur Abrechnung direkt mit dem Patienten. Dabei ist mir das Thema Erreichbarkeit sehr wichtig: Meine Patienten können sich jederzeit über viele Kanäle an die PVS wenden. So kann ich in Ruhe meine Patienten behandeln, denn das kann ich am besten und es macht mir am meisten Spaß."

Dr. med. Henrik Seintsch
Mitglied der PVS seit 2014

Praxiskonzept:
Orthopädisch-unfallchirurgische Privatarztpraxis

Gemeinschaftspraxis?
☑ ja ○ nein

Anteil Privatpatienten:
100 %

Niedergelassener Arzt seit:
2014

Anzahl Mitarbeiter:
4 medizinische Fachangestellte

Hintergrund

Was zeichnet einen Arzt aus? Absolute Fachkenntnis, für die er selbst die Verantwortung trägt und eine gute Reputation, die vom Urteil seiner Patienten abhängig ist. Während früher Lob persönlich von Patient zu Patient getragen wurde, bringen heute Bewertungsportale wie Jameda und Co. positive Rückmeldungen – aber auch Kritik – schnell an die breite Öffentlichkeit.

Wie ein Patient seinen Arzt bewertet, ist von vielen Faktoren abhängig: Natürlich steht der Heilungserfolg im Vordergrund, aber selbst bei einer klaren Diagnose und erfolgreichen Therapie kann ein negativer Bescheid der Krankenversicherung zur Kostenübernahme für einen Privatpatienten das sonst so gute Gesamtbild – selbst im Fall von Selbstzahlerleistungen (IGeL) – erheblich trüben.

Herausforderung

Einwände eines Kostenträgers zur eingereichten Rechnung sind immer möglich. In solch einem Fall ist die negative Überraschung für den Privatpatienten/Selbstzahler erst einmal groß. Die wenigsten wissen um die komplexen Abrechnungsmodalitäten mit GOÄ-Kennziffern – schnell wird der Arzt verantwortlich gemacht. Der wiederum weiß, dass die meisten Unklarheiten im Zusammenspiel mit der Krankenversicherung beseitigt werden können.

Doch wie viel Zeit muss ein Arzt für diese Kommunikation und Argumentation aufwenden? Wie viel Zeit möchte er dafür aufwenden? Und kann er diesen unbestritten wichtigen Teil des Patientenservices guten Gewissens aus der Hand geben?

Lösung

Die individuelle Abrechnung ist der Kern der Dienstleistung der PVS. Die PVS weiß: Der direkte Kontakt zum Patienten ist mit das wertvollste, was ein Arzt ihr anvertrauen kann – deshalb setzt sie auch beim Patientenservice auf den persönlichen und individuellen Kontakt. Ferner wissen die erfahrenen Sachbearbeiter/innen, dass ihr Einsatz auch über das direkte Gespräch hinaus gefragt ist.

66 %

Zwei Drittel aller befragten Ärzte geben an, dass sie für die Behandlung ihrer Patienten nicht ausreichend Zeit zur Verfügung haben.*

* Marburger Bund-Monitor 2017

62 %

Fast zwei Drittel aller Selbst- und Fremdabrechner sehen den Kontakt zum Patienten in Sachen Abrechnungsdienstleistung als relevant an.**

** DocCheck-Studie zur „Zielgruppe Arzt" (2014)

+ **Freundlicher Ansprechpartner für Arzt und Patient.** Unser Umgang ist sachlich, informativ und freundlich – auch bei unangenehmen Themen.

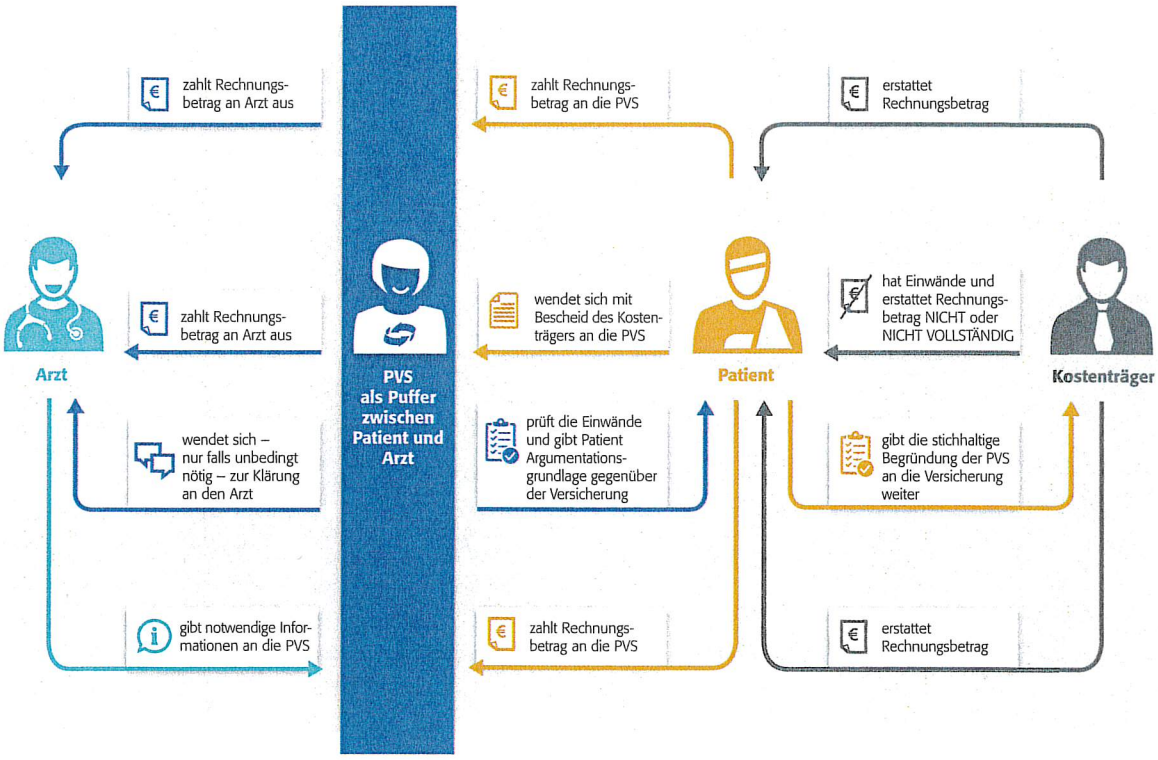
+ **Jahrelange Erfahrung in Argumentationsführung.** In den vielen Jahrzehnten unserer Arbeit haben wir bei Einwänden schon fast alles erlebt und gelöst.

+ **Absolute Transparenz gegenüber dem Arzt:** Die Kommunikation zwischen PVS und Patient wird lückenlos dokumentiert.

+ **Individuelle Prüfung jedes Einwands.** Jeder Fall ist ein Einzelfall und auch so zu behandeln.

Die PVS®

Wie die PVS Ihre Rechnungen erstellt



Schnelle Reaktionszeiten – freundlicher Service

Erhält der Patient Post vom Kostenträger, möchte er die Sache meist schnell geklärt haben. Bei der PVS fängt der kompetente Service deshalb schon bei den Reaktionszeiten an: Die PVS ist telefonisch und online immer erreichbar, aber auch per E-Mail oder schriftlich bekommt der Patient meist innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung. Sollte die individuelle Bearbeitung seines Anliegens länger dauern oder noch Rückfragen beim Arzt erforderlich machen, wird der Patient auch darüber informiert. Die schnelle Bearbeitung liegt im Interesse aller Parteien, der kompetente und freundliche Umgang mit den Patienten sogar noch mehr im Interesse des Arztes, denn auch dies ist Teil seiner guten Reputation.

- Den Sachbearbeitern/innen der PVS liegt die gesamte Korrespondenz zwischen Arzt, Patient und Krankenversicherung vor.
- Jede/r Sachbearbeiter/in besitzt ausgesprochene Lösungskompetenz.
- Die Reaktionszeiten und Bearbeitungsqualität unterliegen ständiger interner Kontrolle.
- Eine Nachlassermittlung oder eine Einwohnermeldeamtsanfrage übernehmen wir gern für den Arzt.
- Jede Angelegenheit und jede Patientenfrage wird intensiv geprüft. Die Erstellung von Zweit- und Korrekturrechnungen ist kein Problem.

Die PVS®

Im Kontakt mit dem Arzt und seinen Patienten – die PVS bietet ihren Mitgliedern ein breites Spektrum an Dienstleistungen. Welche davon genutzt werden sollen, entscheidet jedes Mitglied individuell.

Diese PVS-Leistungen nutzt Herr Dr. Seintsch:

+ **Honorarabrechnung**
  Annahme der Abrechnungsdaten und Rechnungsbearbeitung inklusive Plausibilitätsprüfung nach Maßgabe aktueller GOÄ-Auslegungen
+ **cashDirect 90 %**
  finanzielle Sicherheit durch Soforthonorar bei Rechnungsversand über 90 % der Gesamtrechnung
+ **Korrespondenz und Patientenservice**
  Übernahme des Schriftverkehrs mit Patienten und Kostenträgern durch eine erfahrene Sachbearbeiter/innen – immer mit dem Ziel, die Einzelfälle individuell und ohne zeitraubende Rückfragen beim Arzt zu lösen
+ **Forderungsmanagement**
  außergerichtliches und gerichtliches Mahnwesen, Adressermittlung, Angebot von Ratenzahlungen, optionale Bonitätsprüfung
+ **Onlineportal**
  optimierte Prozesse durch papierlose Praxisorganisation und Transparenz in Echtzeit
+ **Dokumentation**
  Buchhaltung inklusive Zusendung von übersichtlichen Berichten sowie Statistiken und Auswertungen

Erfolg

„Die unschönen Aspekte der Privatabrechnung wie z. B. das Forderungsmanagement übernimmt ebenfalls die PVS für mich. Das spart mir Zeit und Nerven, denn es begünstigt die schnelle und unkomplizierte Vergütung meiner Leistungen. Zum anderen erleichtert es mir den weiteren unbeschwerten Umgang mit dem Patienten. Die PVS agiert für mich gefühlt als eine Art Puffer, der Schriftverkehr läuft über sie. Meine Arzt-Patienten-Beziehung bleibt unbelastet und ich habe den Kopf für die Behandlung weiter frei."

Dr. med. Henrik Seintsch
aus Koblenz
Mitglied der PVS seit 2014

www.orthopaeden-koblenz.de

Über die PVS

Seit über 90 Jahren stehen die Privatärztlichen Verrechnungsstellen (PVS) Ärzten in allen Belangen rund um die Privatliquidation als Partner zur Seite.

Als ärztliche Gemeinschaftseinrichtung bietet die PVS fachliches Know-how, Expertenwissen zur GOÄ, professionelles Forderungsmanagement und persönlichen Patientenservice. Zahlreiche weiterführende Dienstleistungs- und Informationsangebote runden das Profil der PVS ab.