Die PVS®

Themenpapier Nr. 5: Forderungsmanagement

„Bei der PVS bekomme ich genau die Unterstützung, die man als niedergelassener Arzt benötigt."

„Ich habe mich 2008 in Bremen niedergelassen und war vorher Chefarzt in einer Fachklinik in Niedersachsen, wo ich auch schon Kunde der PVS war. Hier wie dort habe ich hervorragende Erfahrungen mit der Abrechnungsstelle gemacht. Ich bekomme genau die Unterstützung, die man als niedergelassener Arzt benötigt.

Was wäre die Alternative? Ohne die PVS müsste ich wohl mindestens eine halbe und vielleicht sogar eine ganze Stelle für eine medizinische Fachangestellte einrichten, die die vielen Rechnungen ausdruckt, sie verschickt und dafür sorgt, dass die Geldeingänge stimmen. Wenn ein Patient die Rechnung nicht bezahlt, müsste sie sich auch um die Mahnungen kümmern. Da kann man schnell mal den Überblick verlieren.

Dank der PVS werden ungefähr 99 Prozent aller Rechnungen auch tatsächlich bezahlt, eine extrem gute Rate. Deswegen habe ich noch nie mit dem Gedanken gespielt, mir die Gebühr für die PVS zu sparen. Für eine geringe Investition bekomme ich eine sehr gute Leistung und halte mir den Ärger mit säumigen Zahlern komplett aus der Praxis heraus.

Das Verhältnis zu den Patienten bleibt immer intakt, auch wenn jemand seine Rechnung mal nicht rechtzeitig zahlt. Wenn zum Beispiel noch 1.000 Euro ausstehen, kontaktiert die PVS quasi als dritte Instanz den Patienten. Für mich ist das angenehm. Dadurch muss ich den Patienten nicht auf die Rechnung ansprechen, und das Arzt-Patienten-Verhältnis bleibt immer unbelastet."

Prof. Dr. med. Jörn Elsner
Mitglied der PVS seit 2008

Praxiskonzept: Hautarztpraxis	Gemeinschaftspraxis? ○ ja ☑ nein	Anzahl Rechnungen pro Jahr: ca. 5.400
Niedergelassener Arzt seit: 2008	Anzahl Mitarbeiter: 16 medizinische Fachangestellte	Abrechnungsart: GOÄ/IGeL/UV-GOÄ (BG)

Hintergrund

Zahlungserinnerung, erste Mahnung, zweite Mahnung – wenn Patienten ihre Rechnungen nicht fristgerecht begleichen, beginnt für viele Ärzte die Arbeit ein zweites Mal, nachdem die Behandlung schon lange abgeschlossen ist. Mahnungen zu schreiben und Zahlungseingänge zu kontrollieren, kann Ärzte viel Zeit kosten. Gleichzeitig ist ein engmaschiges Forderungsmanagement unverzichtbar, um eine Praxis wirtschaftlich führen zu können.

Ärzte, die sich diesen Aufwand ersparen möchten, wenden sich an die PVS. Denn die Privatärztlichen Verrechnungsstellen entlasten sie bei der Arbeit – und bieten allen Kunden einen persönlichen Ansprechpartner.

Im Forderungsmanagement ergeben sich dadurch unter anderem drei wesentliche Vorteile: Erstens hat die Praxis mit dem Mahnwesen nichts zu tun. Zweitens kann die PVS auf Wunsch des Arztes ein Mahnverfahren stoppen, zum Beispiel, wenn ein Patient um einen Zahlungsaufschub oder Teilzahlung bittet. Und drittens kann die PVS einzelne Mahnverfahren individuell auf die Bedürfnisse des Arztes ausrichten.

Ärzte, die ihre Forderungen in die Hände der PVS legen, müssen sich um all dies keine Gedanken machen. Denn die PVS übernimmt für den Arzt die unangenehme Kommunikation. Die Mitarbeiter treffen im Gespräch mit säumigen Zahlern immer den richtigen Ton. Das Vertrauen, das Ärzte im Verhältnis zu ihren Patienten aufgebaut haben, wird somit auch durch das Forderungsmanagement nicht belastet.

Herausforderung

Honorarforderungen unterliegen strengen formalen Kriterien:

+ Datum der Leistungserbringung
+ Gebührennummer
+ Bezeichnung der einzeln berechneten Leistung einer Leistungsbeschreibung
+ ggf. die genannte Mindestdauer
+ der jeweilige Betrag
+ Steigerungssatz

Ärzte, die sich und ihre Mitarbeiter von den Aufgaben der Rechnungslegung befreien wollen, gehen zur PVS. Zwischen Arzt, Patient und Verrechnungsstelle entsteht eine Dreiecksbeziehung, in der die PVS eine Vermittlerfunktion übernimmt. Kommt es zu einem Streitfall, setzt sich der Patient mit der PVS auseinander – und der Arzt bleibt völlig außen vor. Er erspart sich dadurch viel Zeit und auch Ärger mit Schuldnern. Denn nicht selten kommt es vor, dass Patienten sich erst mahnen lassen, bevor sie zahlen.

Die PVS bleibt bei ihrer Arbeit grundsätzlich konstruktiv und sachlich. Die Mitarbeiter sorgen immer für eine positive, lösungsorientierte Gesprächsatmosphäre. Bei einigen Patienten sorgt das für ein gutes Gefühl: für das Gefühl, aus einer Klemme befreit zu sein.

aller Rechnungen wurden 2017 nicht pünktlich bezahlt.

*Quelle: PVS Verband

aller Forderungen konnte die PVS für ihre Kundinnen und Kunden realisieren.

*Quelle: interne Erhebung der PVS im Jahr 2017

Die PVS®

Lösung

Wenn Patienten – aus welchen Gründen auch immer – ihre Rechnungen nicht pünktlich zahlen, wendet die PVS ihr bewährtes dreistufiges Mahnverfahren an.

In einem ersten Schritt erhält der Patient eine freundliche Erinnerung, weil er womöglich länger verreist war oder schlicht nicht an die Überweisung gedacht hat. Bleibt die Zahlung auch danach aus, schickt die PVS nach einer angemessenen Frist eine erste Mahnung. Zahlt der Patient dann noch immer nicht, bekommt er eine zweite Mahnung. Bis hierhin gelingt es der PVS, mehr als 99,5 Prozent aller Rechnungen zu realisieren.

Auf konkreten Wunsch des Arztes passt die PVS auch das Verfahren an. Der Arzt kann den Lauf des Verfahrens jederzeit beeinflussen. Dieses hohe Maß an Kundennähe und Flexibilität ist eines der Markenzeichen der PVS.

Ein engmaschiges Forderungsmanagement bildet die Grundlage, um eine Praxis wirtschaftlich führen zu können. Der Arzt kümmert sich um die Behandlung – und die PVS um die Zahlung. Gegebenenfalls unterstützt die PVS ihre Kunden auch vor Gericht. Diese Arbeitsteilung macht die Kooperation zwischen der PVS und ihren Mitgliedern zu einem beispielhaften Erfolgsmodell.

Das Mahnwesen der Privatärztlichen Verrechnungsstellen in Deutschland 2017

Die Privatärztlichen Verrechnungsstellen versenden jährlich insgesamt knapp 12,5 Millionen Rechnungen. Davon werden rund elf Prozent nicht fristgerecht gezahlt. In diesen Fällen kommt das bewährte dreistufige Mahnverfahren der PVS ins Spiel: Rund 63 Prozent der angemahnten Empfänger begleichen die Rechnung nach der ersten Zahlungserinnerung, und weniger als 0,13 Prozent aller Rechnungsempfänger lassen es auf einen Mahnbescheid ankommen.

Anzahl der Rechnungen:
12.405.138

1. Mahnung:
1.369.577

Folgemahnungen:
463.714

Mahnbescheide:
15.832

+ PVS schickt Rechnung an Patienten

+ Patient zahlt nicht fristgerecht, PVS fasst zum ersten Mal nach (1. Mahnung)

+ Ggf. fasst die PVS zum zweiten Mal nach (Folgemahnung)

+ Ggf. Anwaltsmahnung, evtl. mit Ratenzahlungsangebot

+ Realisierung der Forderung / Übergabe ins gerichtliche Mahnwesen

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 Prof. Dr. med. Jörn Elsner:

+ **Honorarabrechnung**
  Annahme der Abrechnungsdaten und Rechnungsbearbeitung inklusive Plausibilitätsprüfung nach Maßgabe aktueller GOÄ-Richtlinien
+ **Honorarvorauszahlung**
  Vorauszahlung des Ärztehonorars ab Rechnungslegung der Privatbehandlung
+ **Korrespondenz und Patientenservice**
  Übernahme des Schriftverkehrs mit Patienten und Kostenträgern durch eine erfahrene Sachbearbeiterin – immer mit dem Ziel, die Einzelfälle individuell und ohne zeitraubende Rückfragen beim Arzt zu lösen
+ **Forderungsmanagement**
  Außergerichtliches und gerichtliches Mahnwesen, Adressermittlung, Angebot von Ratenzahlungen / optional Telefoninkasso, optionale Bonitätsprüfung
+ **Onlineportal**
  Optimierte Prozesse durch papierlose Praxisorganisation und Transparenz in Echtzeit
+ **Dokumentation**
  Buchhaltung inklusive Zusendung von übersichtlichen Berichten sowie Statistiken und Auswertungen

Erfolg

„Dank der PVS habe ich nichts mehr mit dem Forderungsmanagement zu tun und habe eine extreme Zeitersparnis. Für einen niedergelassenen Arzt ist es sehr wichtig, dass er die Erträge, die er erwirtschaftet hat, in nahezu vollem Umfang erhält. Ich bekomme die Rechnung aufgrund einer Zusatzleistung sogar gleich erstattet und muss nicht erst vier Wochen warten, bis der Patient vielleicht überwiesen hat.

Ich habe mit der PVS beim Forderungsmanagement mit rund 99 Prozent eine extrem gute Quote. Besser geht's gar nicht, denn 100 Prozent, glaube ich, gibt es nicht. 99 Prozent sprechen schon für sich."

Prof. Dr. med. Jörn Elsner
Mitglied der PVS seit 2008

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.