Die PVS®

Themenpapier Nr. 8: Patientenzufriedenheit

„MEINE PATIENTEN FÜHLEN SICH RUNDUM GUT VERSORGT."

„Als ich 2013 Mitglied bei der PVS wurde, war ich noch in einer Gemeinschaftspraxis tätig. Damals haben wir die Abrechnung selbst erledigt, weil wir für unsere Patienten der direkte Ansprechpartner bleiben wollten. Aber ehrlich gesagt, die Verwaltungsarbeit brachte uns an den Rand unserer Kapazitäten: Diese Aufgaben hat u. a. meine Frau übernommen – und zwar täglich zwei bis drei Stunden lang. Ich selbst war nach Praxisschluss häufig mit Rückfragen oder sogar Beschwerden von Patienten beschäftigt.
Bald wurde uns klar: Es muss sich etwas ändern! Auf einer Orthopädie-Messe lernten wir dann eine sehr engagierte Außendienstmitarbeiterin der PVS kennen. Meine Frau war sofort überzeugt von der persönlichen und patenten Art der Mitarbeiterin und entschied: Das ist der richtige Partner für uns.

Natürlich hatte ich auch Zweifel, ob sich meine Beziehung zu meinen Patienten verschlechtert, wenn ich das Abrechnungswesen außer Haus gebe. Aber diese Sorge hat sich als grundlos erwiesen. Als ich 2015 meine eigene Privatpraxis gründete, war klar, dass ich der PVS treu bleibe."

Orthopädische Privatpraxis Roth
Bernhard Roth

1 Hintergrund

Das Arzt-Patienten-Verhältnis ist ein sensibles. Gute Ärztinnen und Ärzte setzen auf einen vertrauensvollen Dialog und entwickeln die bestmögliche Therapie für die Patienten. Dabei entstehen Kosten – Rechnungen werden geschrieben und an den Patienten übermittelt. Wie es ab diesem Punkt weitergeht, ist ein entscheidender Faktor für den Erfolg einer Praxis. Denn wenn die Rechnung fehlerhaft oder nicht nachvollziehbar ist und wenn Versichererung oder Kostenträger die Erstattung verweigern, kann das vertrauensvolle Verhältnis nachhaltig erschüttert werden. Möglicherweise wendet sich der unzufriedene Patient von seinem Arzt ab. Vielleicht äußert er sich in seinem Umfeld negativ über die Praxis und verbreitet seine Kritik auf den einschlägigen Bewertungsportalen im Netz. Ein zufriedener Patient hingegen bleibt seinem Arzt treu und empfiehlt ihn gern weiter. Der Schweizer Gesundheitsökonom Gerhard Kocher hat es auf den Punkt gebracht: „Wichtiger als das Gespräch Patient – Arzt ist das Gespräch unter Patienten."

2 Herausforderung

Die Herausforderung liegt darin, die Interessen des Arztes ebenso wie die seiner Patienten zu wahren. Im Mittelpunkt steht der Kontakt, das gemeinsame Gespräch, um die bestmögliche Therapieform auszuloten. Dafür braucht der Arzt Zeit. Zeit, die er oft in seinem Alltag nicht hat, wenn die Praxis stark frequentiert ist und zahlreiche Formalitäten zu berücksichtigen sind. Ein Arzt, der also von Patient zu Patient „hetzt", stellt weder den Patienten noch sich selbst zufrieden. Erst recht nicht, wenn er weiß, dass am Ende des Tages die Büroarbeit noch wartet, Rechnungen kontrolliert werden müssen und auf Einwände der Privatpatienten eingegangen werden soll. Deshalb braucht der Arzt kompetente Entlastung von professionellen Abrechnungsspezialisten. Denn sie setzen alles daran, dass Rechnungen nicht zu Belastungsproben werden, weder für den Arzt noch für den Patienten.

3 Lösung

Hier kommt die PVS ins Spiel, denn sie versteht sich als „Brücke" im Arzt-Patienten-Verhältnis: Als Partner des Arztes engagiert sich die PVS für korrekte Abrechnungen im Sinne der GOÄ. Patienten finden ein offenes Ohr und schnelle Lösungen, wenn sie eine Rechnungskopie brauchen, Fragen zu Positionen haben oder eine Ratenzahlung wünschen.

Die PVS fungiert auch als „Brücke" zwischen Patient und Kostenträger. Der Patientenservice hat die richtigen Argumente, um Krankenversicherungen, Berufsgenossenschaften oder andere Ansprechpartner zu überzeugen, die Behandlungskosten zu übernehmen. Das Ergebnis: zufriedene Ärzte, zufriedene Patienten und ein wertvoller Beitrag zu einer nachhaltig positiven Praxisreputation.

„EINS IST KLAR: ABRECHNUNGSFEHLER BELASTEN NUR UNNÖTIG MEINE BEZIEHUNG ZUM PATIENTEN."

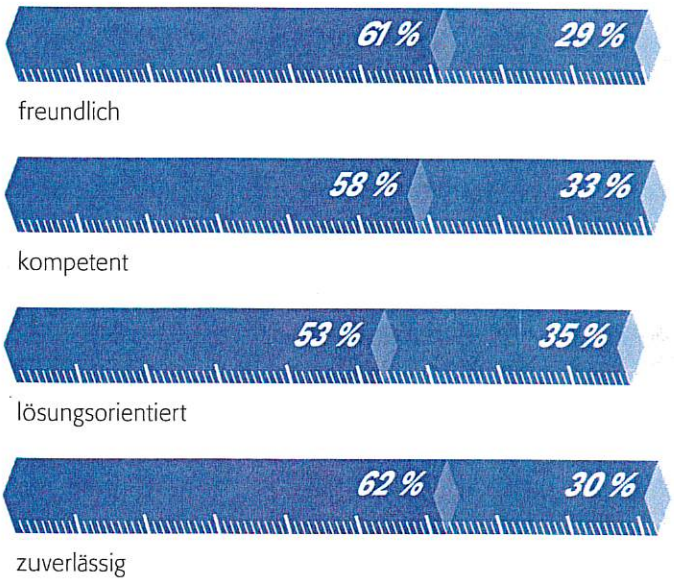
Bernhard Roth

Die PVS®

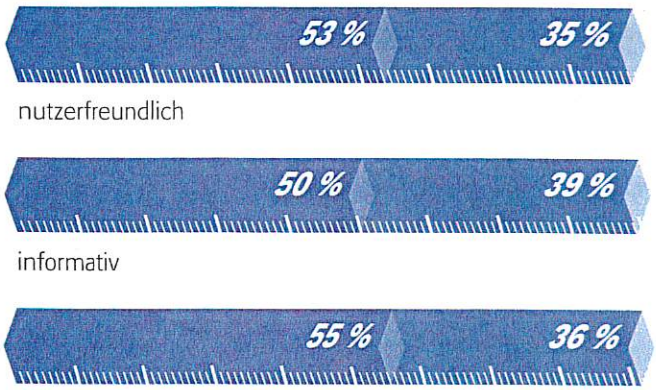
Blau auf Weiß: die Patientenumfrage der PVS 2018

Im Jahr 2018 wurden die Patienten der PVS-Mitglieder gefragt, wie zufrieden sie eigentlich mit der PVS sind. 14.624 Patienten antworteten. Das Ergebnis*: Die große Mehrheit der Patienten ist mit der Servicequalität, der Kompetenz und mit der Rechnungserstellung durch die PVS zufrieden.

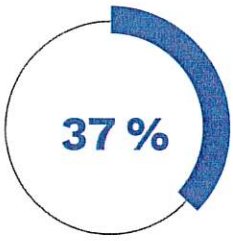
Der Service der PVS ist …



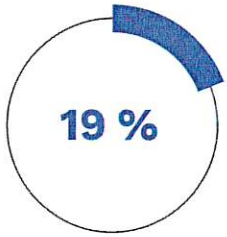
Den Online-Patientenservice der PVS finde ich …



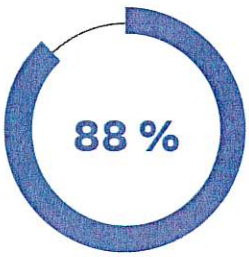
trifft sehr zu trifft eher zu



„Ich brauche zur Klärung von Reklamationen mit Hilfe der PVS jetzt weniger Zeit."



„Der Aufwand der Rechnungsabwicklung hat sich durch die PVS für mich verringert."



„Ich erhalte keine Rückfragen der Krankenversicherungen zu meinen Rechnungen der PVS."

*SKOPOS Institut für Markt- und Kommunikationsforschung – Patientenumfrage

Der Patientenservice der PVS im Überblick

+ Service-Hotline
+ Online-Patientenservice
+ Einfachere Rechnungsabwicklung
  Unterstützung elektronischer Rechnungs- und Zahlungsverfahren durch Barcodes auf den Rechnungen
+ Kostenloser Zweitschriftenversand
+ Klärung von Sachverhalten mit dem Leistungserbringer
  Rechnungskorrekturen oder Stornierungen in Ausnahmefällen nach Rücksprache
+ Bereitstellung von Argumentationshilfen für den Widerspruch
+ Hilfe rund um die Rechnungsbegleichung
  Verlängerung des Zahlungsziels, Möglichkeit der Ratenzahlung, Stornierung in Ausnahmefällen und nach Rücksprache

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.

Erfolg

„Die PVS bedeutet für mich Zufriedenheit! Nicht nur, weil sie mir Arbeit vom Leib hält, sondern weil sie meine Abrechnungen tatsächlich auf eine ganz neue qualitative Ebene bringt – und davon profitieren meine Patienten ebenso wie ich. Heute braucht meine medizinische Fachangestellte für die Abrechnungen nur noch ein bis zwei Stunden im Monat.

Mit der PVS habe ich einen effizienten, kompetenten Partner an meiner Seite. Die Abrechnungsprofis weisen mich auf Fehler hin und korrigieren sie. Zum Beispiel, wenn ich nur die Spritze berechne, aber das dazugehörige Medikament vergessen habe. Das ist mir sehr wichtig, denn eins ist klar: Abrechnungsfehler belasten nur unnötig das Arzt-Patienten-Verhältnis und gefährden meine gute Reputation.

Meine Patienten schätzen es sehr, dass Rechnungen schnell und korrekt ausgestellt werden. Den Service der PVS erleben sie als kompetent und freundlich und sie fühlen sich bei Rückfragen gut beraten. Unklare Kostenpositionen werden kompetent erklärt und wenn nötig wird zwischen Patient und Kostenträger vermittelt. Die Patienten merken, dass alles für sie geleistet wird, um die bestmögliche Therapieform umzusetzen. Und falls jemand tatsächlich mal die Rechnung nicht bezahlen kann, finde ich gemeinsam mit der PVS eine Lösung. Denn nur, wenn meine Patienten zufrieden sind, bin ich es auch. Und daran hat die PVS einen großen Anteil."

Bernhard Roth

Orthopädische Privatpraxis Roth

Praxiskonzept:
Orthopädie-Praxis

Gemeinschaftspraxis?
○ ja ● nein

Anteil Privatpatienten:
100 %

Niedergelassener Arzt seit:
2015

Anzahl Mitarbeiter:
3 medizinische Fachangestellte