



Inhalt

Nur noch wenige Plätze frei in den Herbstseminaren: „Abrechnung ist Teamwork“ Infos dazu auf Seite 6.

Alles über die Abrechnung von Provisorien mit den Gebührennummern 2270, 5120 und 5140: Provisorien, neu geregelt, klar definiert und doch falsch interpretiert, zu lesen auf Seite 2.

GOZ 6090 nur zwei Mal während der ganzen Behandlung? Abrechnungstipp siehe Seite 3.

Erste Erkenntnisse zur Kundenumfrage! Mehr dazu auf Seite 6.

Versicherungsschreiben und deren Begründungen: Hilfreiche Tipps auf Seite 4.

Neues von unserer Online-Software: Bonitätsanfragen über das Onlinemodul stellen - wie geht das? Siehe Seite 4.

Unsere Servicezeiten:
07731 - 9901 - 88
Mo. bis Do.
08.15 - 17.30 Uhr
Fr.
08.15 - 17.00 Uhr
Softwaresupport:
07731 - 9901 - 50



Alle Wetter?

Wir hier unten im Süden Deutschlands jammern: Wir haben unter dem ständigen Regen sehr gelitten und hatten dabei das Gefühl, stets die Gummistiefel parat haben zu müssen. Aber stimmt das wirklich? In anderen Regionen Deutschlands gab es extrem große Unterschiede in den Niederschlagsmengen und so können unsere Kunden im Nordosten Deutschlands uns nun so gar nicht verstehen, denn sie mussten ihren Garten dieses Jahr wohl gefühlt ständig gießen. Aber auch im mittleren Deutschland gibt es Orte, die bis dato alles andere als ein nasses Wetterjahr erlebten. Dazu kommt, dass Regen und Gewitter stark regionalen Charakter hatten, so dass innerhalb weniger Kilometer alles anders sein konnte.

Tröstend kann dann nur eine Bauernregel wirken. Z.B.: Es ist selten ein Sommer ohne Hagel und ein Kopf ohne Nagel. Oder: Um Maria Himmelfahrt (15.8.), das wisse, gibt es schon die ersten Nüsse. Oder: Hat Matthäus (21.9.) schön' Wetter im Haus, so hält es noch vier Wochen aus! Man scheint sich beim Wetter und deren Regeln auf nichts mehr so richtig verlassen zu können. Nur bei uns ist alles zuverlässig so wie immer: Völlig unabhängig von Wetterkapriolen sind wir voller Arbeitseifer und versehen kontinuierlich unsere guten Dienste.

Das Gute an diesem derzeit so unterschiedlichen Wetter ist aber, dass sich die Verhältnisse schnell wieder drehen können und schon lacht die Sonne wieder! Wir wünschen allen deshalb einen wunderschönen Herbst - vielleicht wird es sogar ein goldener Oktober?

Manfred Reiss
Geschäftsführer

Michael Reiss
Geschäftsführer

Wichtig:

Seit dem 04.06.2016 ist die Bestechung und Bestechlichkeit im Gesundheitswesen strafbar. Was bedeutet dies für den Arzt bzw. Zahnarzt? Was ist jetzt noch erlaubt?

Wenn auch Sie Fragen zum neuen Gesetz haben und sich informieren wollen, welche Auswirkungen das neue Gesetz auf Ihre Praxis haben kann, melden Sie sich zu einem unserer Vorträge zu diesem Thema an:

28.09.2016: 22527 Hamburg
05.10.2016: 50996 Köln
02.11.2016: 15344 Strausberg
09.11.2016: 78462 Konstanz
23.11.2016: 68165 Mannheim

Die Plätze sind begrenzt! Der Kostenbeitrag inkl. Handout beträgt 79,- Euro inkl. MwSt. für unsere Kunden und Kooperationspartner (für Nichtkunden 99,- Euro inkl. MwSt.).

Die Einladungen dazu gingen allen unseren Kunden bereits per Post zu. Am einfachsten ist die Anmeldung zu unseren Seminaren mit den Formularen (zum Download über Facebook und auf unserer Webseite). Bestätigung, Terminplan und Rechnung erhalten Sie immer nach Anmeldung.

1000-mal angefertigt und nichts verschenkt?

Unsere Erfahrung zeigt ein anderes Bild: Provisorien, neu geregelt, klar definiert und doch falsch interpretiert.

Die zahnärztlichen Maßnahmen bei den Gebührennummern 2270, 5120 und 5140 umfassen:

- die Auswahl
- Anprobe
- okklusale Anpassung, ggf. notwendige Korrekturen
- die Eingliederung der provisorischen Krone bzw. des provisorischen Inlays sowie deren Entfernung.

Im Gegensatz zu den benötigten Abformmaterialien können zu diesen keine Materialkosten für den Kunststoff berechnet werden, denn im Gebührenverzeichnis der GOZ ist „Kunststoff für Provisorien“ weder in den „Allgemeinen Bestimmungen“ noch in speziellen Berechnungsbestimmungen zu bestimmten Leistungen als „gesondert berechnungsfähig“ ausgewiesen.

Praxischeck: Wie werden bei Ihnen die Provisorien angefertigt?

• Variante 1:

Herstellung der Provisorien aus Kunststoff, entfernen der Pressfahnen, keine weitere Bearbeitung -> Abrechnung erfolgt gemäß: GOZ 2270, 5120 und 5140.

• Variante 2:

Herstellung der Provisorien aus Kunststoff, individuelles beschleifen und polieren, im Nachbarzimmer oder im Eigenlabor -> Abrechnung erfolgt gemäß GOZ 2270, 5120 und 5140 zzgl. Labor.

Wir empfehlen Ihnen daher die über den Leistungsinhalt der GOZ 2270, 5120 und 5140 hinausgehenden Maßnahmen im Eigenlabor als zusätzliche umfangreiche Aus- und Bearbeitung des Provisoriums zu beschreiben. **Geben Sie dem „Kind“ einen Namen:**

- Funktionelle und ästhetische Überarbeitung eines Provisoriums

Die Berechnung der Laborleistungen ist nach Berücksichtigung aller anfallenden labortechnischen Maßnahmen und unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten zu sehen. **1000-mal angefertigt und nichts verschenkt!**

Der Erfolg steht und fällt mit dem Fundament

Ein Fundament (von lat. fundamentum „Fundament oder Grundlage“) ist im Bauwesen ein Teil der allgemeinen Gründung - die Grundlage des späteren Erfolges. Auch in der Zahnmedizin dient das Fundament, hier üblicherweise eine Aufbaufüllung, zur Vorbereitung eines Zahnes, um später die Krone aufzunehmen. Aufbauten bei Brückenankerkronen werden auch als Aufbaufüllungen berechnet wie bei Einzelkronen. Durch die heutige Vielfalt der Materialien bieten sich eine Reihe von unterschiedlichen Abrechnungsmöglichkeiten hierfür an.

Folgende Gebührenpositionen kommen hier zum Ansatz:

GOZ 2180: Vorbereitung eines zerstörten Zahnes mit plastischem Aufbaumaterial zur Aufnahme einer Krone. Zu diesen Aufbaufüllungen gehören auch die Aufbauten aus Glasionomerzement und Phosphatzement.



GOZ 2197 + GOZ 2180: einfache Kompositaufbauten mit adhäsiver Befestigung.

Bitte beachten Sie hierbei die sehr niedrige Honorarhöhe! Tipp: Nutzen Sie die Honorarvereinbarung gemäß §2 Abs.1 und 2 GOZ auch dann, wenn Sie mit dem gesetzlich versicherten Patienten eine Mehrkostenvereinbarung gemäß §28 Abs. 2 Satz 2 SGB V vereinbaren möchten.

Analogberechnung:

Mehrschichtiger Aufbau verlorengegangener Zahnhartsubstanz mit Kompositmaterial in Adhäsivtechnik einschließlich Lichthärtung als Vorbereitung zur Aufnahme einer Krone.



Diese Leistung ist weder in der GOZ noch in der GOÄ abgebildet. Zahnärztliche Leistungen, die nicht in der GOZ oder in dem für Zahnärzte geöffneten Bereich der GOÄ abgebildet sind, können gemäß §6 Abs.1 GOZ unter Beachtung bestimmter Kriterien analog berechnet werden. Welche nach Art, Kosten- und Zeitaufwand gleichwertige Leistung aus der GOZ bzw. GOÄ als „Analog-Leistung“ herangezogen wird, liegt im Ermessen des Zahnarztes. Urteile hierzu AG Charlottenburg, Urteil vom 08.05.2014, AZ.: 205C13/12 und AG Schöneberg, Urteil vom 05.05.2015, AZ.: 18C65/14).

Beispiel:

| | | | |
|-----------------|--|--------|-----------|
| Zahn XY-Geb.Nr. | Dentinadhäsiv befestigter, mehrfach geschichteter Kompositaufbau eines Zahnes gemäß § 6 Abs. 1 GOZ entspr. Geb.-Nr. XY: Originaltext Geb.Nr. | Faktor | XY-Betrag |
|-----------------|--|--------|-----------|

Wir weisen Sie darauf hin, dass die Aufbaufüllung nach GOZ 2180 und auch als Analogposition nur „pro Zahn“ berechnet werden kann. Im Falle einer Erneuerung der Aufbaufüllung darf diese erneut berechnet werden. Für gesetzlich versicherte Patienten, die bei der Erstversorgung eine Mehrkostenvereinbarung gemäß §28 Abs.2 Satz 2 SGB V unterschrieben haben, darf in der Gewährleistungszeit von 2 Jahren keine erneute Mehrkostenberechnung erfolgen. Hier muss dann eine reine Privatberechnung erfolgen.

Autorin: Doreen Hempel

GOZ 6090 nur zwei Mal während der ganzen Behandlung?

Abgrenzung der GOZ-Nr. 6090

Mit der GOZ-Nummern 6090 bzw. 6080 werden die Steuerung der Wachstumsrichtung und die Verbesserung der Okklusion während der KFO-Behandlung berechnet. Zur Abgrenzung der GOZ-Nr. 6090 gegenüber den Nummern 6060 bis 6080 gehört ein grundsätzliches Verständnis des Kieferwachstums.

Der Alveolarknochen und die Kieferbasis, die zusammen den Kieferknochen bilden, entwickeln sich zeitlich unterschiedlich. Der alveoläre Knochen wächst parallel mit der Entwicklung der Zahnkronen und Zahnwurzeln. Die horizontale Ausdehnung des Alveolarknochens nimmt mit der Entwicklung der Zahnkronen zu und endet mit der Entwicklung der Weisheitszähne, während seine vertikale Dimension mit dem Zahndurchbruch und der Wurzelbildung zunimmt. Die Entwicklung des Alveolarknochens wird parallel zur Zahnentwicklung von Wachstumsphasen unterbrochen. So findet z.B. nach dem Durchbruch der Milchzähne oder nach dem Wechsel der Schneidezähne kein therapeutisch nutzbares alveoläres Wachstum statt. Das Wachstum der Kieferbasen entwickelt sich parallel zur Reifung der anderen Skelettknochen. Die Basen verlagern sich dabei aus der Tiefe des Schädels anterior und caudal. Während die untere Kieferbasis mit abnehmender Intensität bis zum achtzehnten Lebensjahr wächst, endet das basale Wachstum des Oberkiefers schon mit etwa 12 Jahren. Analog zum Körperlängenwachstum nimmt das basale Kieferwachstum von Geburt an bis zum präpubertären Minimum mit etwa 8 bis 10 Jahren stark ab. Zwischen ca. dem achten und dem elften Lebensjahr besteht somit kein therapeutisch nutzbares Wachstum. Nach dem pubertären Wachstumsschub kommt schließlich das basale Längenwachstum zum Stillstand.

Welche Konsequenz haben die Wachstumspausen für die Berechnung der GOZ-Nummern 6090, bzw. 6060 bis 6080? Der Effekt von Behandlungsgeräten mit richtungslenkendem Einfluss auf das Wachstum (z. B. funktionskieferorthopädische Geräte, Kopf-Kinn-Kappe, Gesichtsmaske, Headgear, Herbstmechaniken) wird von der Milchgebissphase bis zum Ende der ersten Wechselgebissphase, nach dem Durchbruch der bleibenden Schneidezähne, je nach Schwierigkeitsgrad mit den GOZ Nummern 6060 bis 6080 honoriert.

In der Pause nach dieser ersten Wachstumsphase kann die Verbesserung der Okklusion nur über die Veränderung der Zahnstellung erreicht werden, honoriert durch die GOZ-Nr. 6090. Beispielsweise kann durch Weitung eines schmalen oberen Zahnbogens nicht nur seine Form an die des unteren Zahnbogens adaptiert werden, sondern auch ein Kreuzbiss korrigiert werden – ganz ohne Kieferwachstum. Die Okklusion kann auch dadurch verbessert werden, dass durch eine Sagittalverschiebung eines Seitenzahnes ein störender Antagonistenkontakt (Höckerspitze gegen

Höckerspitze) in eine Höcker-Fissurenverzahnung überführt wird. Beginnend mit der zweiten Wechselgebissphase und spätestens vom Beginn des pubertären Wachstumsschubs bis zum Ende der postpubertären Wachstumsphase kommen die GOZ-Nummern 6060 bis 6080 wieder zur Berechnung. Beim Erwachsenen schließlich kann die Okklusion nur noch durch Zahnbewegungen verbessert werden. Beispielsweise kann durch Drehung eines Zahnes oder Aufrichten eines gekippten Zahnes ein Frühkontakt zum Antagonisten beseitigt oder eine Zwangsführung bei der Artikulationsbewegung gelöst werden – wiederum ganz ohne Kieferwachstum verbessert sich dadurch die Okklusion.

Voraussetzung für die Berechnung der GOZ-Nr. 6090 sind somit Behandlungsmaßnahmen während Phasen ohne Wachstum bzw. ohne therapeutisch nutzbares Wachstum, die nicht nur die Zahnstellung im Zahnbogen, sondern auch die Okklusion verbessern. Die Korrektur erfolgt schrittweise und ggf. an mehreren verschiedenen Zähnen im Kiefer. Die GOZ-Nr. 6090 ist somit für alle therapeutischen Maßnahmen (z. B. eine Drahtbogen- oder Federaktivierung, auch die Freigabe einer Zahnextrusion durch Einschleifen eines Aufbisses) in einem Kiefer berechenbar. Erfolgt die Aktivierung in beiden Kiefern, ist sie zweifach berechenbar. Bei wiederholten Aktivierungen mit okklusionsoptimierendem Effekt während der Behandlung wird die GOZ-Nr. 6090 mehrfach pro Kiefer angesetzt.

Die GOZ-Nr. 6090 unterliegt nicht der Vierjahresregelung, wie die GOZ-Nummern 6060 bis 6080. Sie kann im Rahmen einer interzeptiven Behandlung nach Ende der ersten Wechselgebissphase alternativ zu den GOZ-Nrn. 6060 bis 6080 berechnet werden, bevor erneut Wachstum eintritt, genauso wie zur Verbesserung der Okklusion im Anschluss an eine Dysgnathieoperation beim Erwachsenen. Die GOZ-Nr. 6090 kann ebenso nach Ende der postpubertären Wachstumsphase berechnet werden, auch innerhalb desselben Vierjahreszeitraums in dem zuvor die GOZ-Nrn. 6060 bis 6080 berechnet worden sind. Etwa zur Verbesserung der Okklusion im Anschluss an eine Spätbehandlung mittels Herbstmechanik, die vor Ende des postpubertären Wachstums (honoriert durch die GOZ-Nrn. 6060 - 6080) erfolgte, wenn noch weitergehend Zahnbewegungen zur Einstellung der Okklusion erforderlich sind.

Urteile dazu:

Das Verwaltungsgericht (VG) Stuttgart hat mit seinem Urteil vom 02.09.2013 (Az.: 3 K 1809/13) zur Streitfrage, ob die GOZ-Nr. 6090 im Verlauf einer vierjährigen KFO-Behandlung mehr als einmal je Kiefer ansetzbar ist, positiv entschieden. AG Gießen (Az.: 41 C 438/15) 08.02.2016 Amtsgericht (AG) Königstein im Taunus 30.07.2015 (Az.: 21 C 1474/14 (13).

Gastautorin: Heike Herrmann

Immer Ärger mit den Erstattem: Nur wer schreibt gewinnt!

Wir lassen nichts unversucht: Das Team Dental hat im ersten Halbjahr 2016 für unsere Mandanten ca. 1225 Versicherungsschreiben auf eingereichte Rechnungen erstellt, mit steigender Tendenz und mit sehr großer Erfolgsquote. Auf Platz 1 der teilweise nicht erstatteten Liquidationen stehen dabei die „nicht personenbezogenen Begründungen“, die „nicht ausreichenden Begründungen“ sowie „fehlende Begründungen“. Gerne fassen wir für Sie hier die häufigsten Fälle zusammen:

§ 10 Abs. 3 (Auszug):

(3) Überschreitet die berechnete Gebühr nach Absatz 2 Nr. 2 das 2,3 fache des Gebührensatzes, ist dies auf die einzelne Leistung bezogen für den Zahlungspflichtigen verständlich und nachvollziehbar schriftlich zu begründen. Auf Verlangen ist die Begründung näher zu erläutern.

Da bei der Sachbearbeitung in Versicherungen und Beihilfestellen/PBeaKK kaum zahnärztliche Kolleginnen und Kollegen sitzen, kommt es oft, auch bei sachlich ausreichenden Begründungen, zu Nachfragen oder gar zur Behauptung „die Begründung kann nicht anerkannt werden“. Der Patient bzw. die Praxis tritt dann an uns heran, mit der Bitte um Hilfestellung. Oft fragt man sich: „Macht dieser Aufwand überhaupt Sinn?“, „Wie reagieren die Sachbearbeiter der Versicherungen und Beihilfestellen auf unsere Schreiben?“, „Bekommen die Patienten durch den Einwand unserer Abteilung eine weitere Erstattung?“ Wir stellen sehr oft fest, dass sich das Erstattungsverhalten hauptsächlich der Beihilfestelle/PBeaKK an den Begründungen zum erhöhten Steigerungssatz misst.

Nach Recherchen und Nachfragen bei unseren Mandanten und Rückmeldungen von Patienten haben unsere Erstattungsschreiben durchaus positive Wirkung. Ein Schreiben an die erstattende Stelle macht eben doch Sinn, für Sie als Praxisinhaber/in und für Ihre Patienten.

Tipps für die richtige Vorgehensweise bei Begründungen:

Auch wir finden es wichtig, dass der Behandler für jeden individuellen Behandlungsfall seiner Patienten individuelle Begründungen in Ansatz bringt - eine individuelle Liquidation für eine individuelle Behandlung.

- Standardisierte Begründungen sind nicht im Sinne von § 10 der GOZ.
- Die Begründung kann kurz und stichwortartig, muss aber fachlich nachvollziehbar und auch für Laien verständlich sein.
- Die Besonderheit sollte zum Beispiel mit Eigenschaften wie „extrem“, „erheblich“, „überdurchschnittlich“, „außergewöhnlich“ hervorgehoben werden.
- Bemessungskriterien sind Schwierigkeit/Zeitaufwand/Umstände bei der Ausführung.

Es ist mittlerweile unvermeidlich, wenn sich Begründungen wiederholen. Der gleiche Begründungstext kann daher durchaus in einer Liquidation, auch bei verschiedenen Leistungen, auftauchen. Natürlich führt das für den ein- oder anderen Behandler meist zu einem verwaltungstechnischen Aufwand. Die Begründung sollten gleich so abgefasst werden, dass eine „Erläuterung“ nur selten nötig wird. Die Begründungen sind immer Textbausteine, mit kurzer Ergänzung auf den jeweiligen Behandlungsfall, verständlich für den Patienten geschrieben. Auch der Name des Patienten sollte in der Begründung Platz finden.

Hier eine Aufzählung, welche Begründungen in der Regel keine Überschreitung des 2,3 fachen Gebührensatzes rechtfertigen:

- pulpanahe Präparation; starker Speichelfluss; erschwerter Mundzugang; erhöhter Zungen- und Wangendruck
- divergierende Pfeilerzähne
- subgingivale Präparation; kurze oder lange klinische Krone
- Verblendung und Farbauswahl
- tiefe Zahnfleischtaschen; festhaftende Beläge/Konkremente
- digitales Röntgen.

Das sind auch unserer Meinung nach Begründungen, die sehr oft von unseren Mandanten in den Liquidationen zum Ansatz kommen.

Nachfolgend stellen wir einige Beispiele vor, wie unserer Meinung nach Begründungen für den erhöhten Steigerungssatz aussehen könnten.

GOZ 0010: Die eingehende Untersuchung war bei Frau/Herrn Beispiel wegen multiplen (Verblockungen und) Restaurationen besonders (zeit- und) aufwendig und schwierig. (Dies könnte der Fall sein, wenn die Restaurationen verblockt sind oder die Randbereiche subgingival liegen).

GOZ 2080/2100/2120: Die Einziehung der Wurzel im Stufenbereich machte die Präparation der Stufe, das Verkeilen der Matrize, die Aushärtung und die Ausarbeitung der Füllung bei Frau/Herrn Beispiel besonders schwierig und zeitaufwendig. Die Positionierung der Instrumente wurde im Laufe der Behandlung immer schwieriger, da sich durch die langandauernde Behandlung und das lange Öffnen des Mundes eine immer kleiner werdende Mundöffnung bei Frau/Herrn Beispiel ergab.

GOZ 2180: Der ausgedehnte Substanzverlust bei Frau/Herrn Beispiel machte die Verankerung (Verklebung) der Aufbaufüllung besonders schwierig und zeitaufwendig. Zum Erreichen einer ausreichenden Haftung der Krone bei teilweise sehr kurzem Stumpf mussten spezielle zusätzliche Retentionsformen in die Aufbaufüllung präpariert werden.



Bei Frau/Herrn Beispiel war eine zusätzliche Präparation des Pulpenkavums zur Retentionsgewinnung notwendig, da die Reststumpfmenge nicht ausreichend war. Dies gestaltete die Behandlung sehr schwierig/extrem schwierig und (sehr)zeitaufwändig.

GOZ 2220: Der Erhalt aller möglichen Schmelzreste am Zahn xx zur Verbesserung der Retention machte die Präparation bei Frau/Herrn Beispiel besonders schwierig und zeitaufwendig. (Bei keramischen Teilkronen mit Klebetechnik).

GOZ 2040: Sehr straffe Approximalkontakte bei Frau/Herrn Beispiel erforderten einen zusätzlichen Zeitaufwand beim besonders schwierigen Anbringen der Halteelemente für den Kofferdam in der Region 16. Mehrfache Individualisierungsmaßnahmen der Kofferdamklammer waren erforderlich.

GOZ 2195: (Glasfaserstift): Überdurchschnittliche Schwierigkeiten bei der Versorgung des Zahnes 16 bei Frau/Herrn Beispiel mit einem Glasfaserstift wegen erschwelter Isolation und Trockenlegung durch starke Salivation, erschwelter Retentionsgewinnung im Kanal, gekrümmter bzw. verengter Wurzelkanal, schwierigem Anpassen an die Kanalsituation und ungünstig gelegener, schwierig zu erreichender Zahnregion.

GOÄ 5000/5004: Deutlich erhöhter Mehraufwand durch den Einsatz spezieller Aufnahmeparameter und elektronischer Sensoren und anschließender Bildbearbeitung (Vergrößerung, Kontrast und Helligkeitsveränderung, farbige Verfremdung etc.) zur verbesserten Erkennung der spezifischen Patientenmorphologie und daraus resultierender Optimierung der Diagnose.

Erhöhte Schwierigkeit und Zeitaufwand bei Frau/Herrn Beispiel aufgrund erschwelter Positionierung des Sensors bei digitaler Abbildung wegen erheblichen Platzmangels durch hochliegenden Mundboden/flachen Gaumen/hohen Tonus der Mundbodenmuskulatur/erhöhter Würgereiz.

Ihr Team Dental

Kunden Support



Neues von unserer Online-Software

Bonitätsanfragen über das Onlinemodul können im Praxisalltag hilfreich sein. Wichtig ist dabei die korrekte Eingabe der Daten.

Schnell, sicher und effizient können Sie Ihre Bonitätsanfragen über unser Onlinemodul beantragen. Bei Standard-Anfragen erhalten Sie innerhalb weniger Sekunden das Ergebnis der Anfrage.

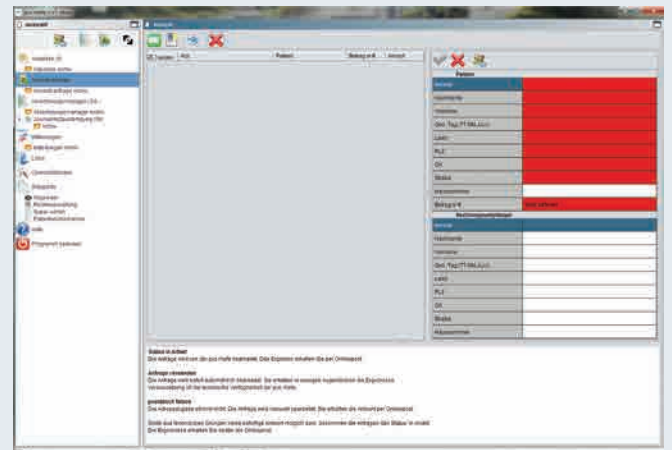
Was viele Praxen nicht wissen: Diese Ergebnisse sind ein halbes Jahr gültig und brauchen also bei einem weiteren Behandlungsfall in diesem Zeitraum nicht neu angefragt zu werden!

Wichtig hierbei ist das Detail

Um Ihre Sicherheit bei der Bonitätsanfrage zu gewährleisten, ist die korrekte Eingabe der Patientendaten, wie im Kundenstamm bereits angelegt, von Nöten. Sonst werden durch leichte Detailänderungen immer neue Patienten angelegt. So existieren dann z.B. Patienten wie Mayer Johannes, Mayer Hannes und - wenn auch noch Schreibfehler dazu kommen noch ein Meier Johannes oder ein Maier Johannes. Dies ist unübersichtlich und kostet Zeit.

Wichtig daher: Auf korrekte Dateneingabe wie im Patientenstamm/Krankenkassenkarte angegeben, achten! Sie ersparen nicht nur uns, sondern auch sich selbst Zeit und Geld, wenn Sie hier sorgfältig arbeiten!

Nutzen Sie auch die Archivfunktion um zu überprüfen, ob bereits eine Anfrage vorliegt und ob diese noch Gültigkeit besitzt!



Eingabemaske für Ankaufsanfragen

Noch Fragen? Sie erreichen unser Team für Fragen zur Software auch direkt unter: Tel. 07731 - 9901-50

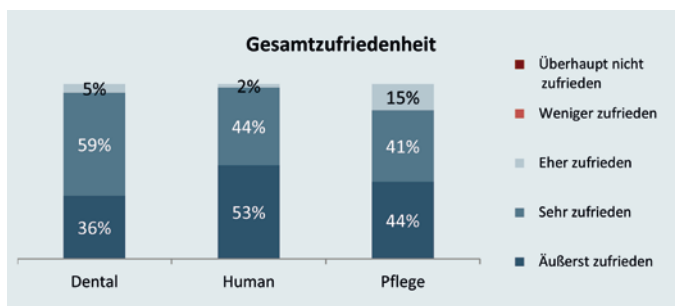
Die Ergebnisse der Kundenumfrage sind da!

Dieses Frühjahr wurden wir wirklich überrascht. Als wir (mit Ihrer großartigen Hilfe) eine umfangreiche Kundenzufriedenheitsumfrage durchführen ließen, rechneten wir zwar mit einem guten, nicht aber mit einem derart auffallend „sehr gutem“ Ergebnis: Die Zufriedenheitsquote unserer Kunden lag bei sensationellen 1,64 auf der Notenskala (siehe Tabelle rechts unten). Das ist wirklich sensationell.

Besonders punkten konnten dabei unsere Servicebereiche: Abrechnungsberatung, Kundenabrechnung und Versicherungskorrespondenz - dies sogar mit einer 1,5 (nach Schulnoten)! Da wir aber immer ‚noch‘ besser werden wollen, haben wir uns die eher schlechteren Rückmeldungen ganz besonders genau angesehen. Diese Bemerkungen zeigen uns, dass wir weiter daran arbeiten müssen, dass Sie uns noch besser telefonisch erreichen können. Auch die von uns eingesetzte Software könnte an einzelnen Stellen optimiert werden. Gewünscht wurde auch, dass Fortbildungen öfter in Ihrer Nähe stattfinden sollten. Diese Anregungen nehmen wir behende in Angriff, versprochen!

Natürlich wollten wir auch wissen, welches Feedback Sie von Ihren Patienten über uns bekommen. Auch dies war - soweit es beurteilt werden konnte - sehr positiv. Der kurze Dienstweg und die direkte Erreichbarkeit für die Patienten wurden gelobt. Defizite gab es hingegen bei der Verständlichkeit von Rechnungen z.B. – vor allem im Dentalbereich. Mit dieser Rückmeldung aus den Praxen selbst hatten wir nun gar nicht gerechnet, da diese Formulierungen und Zusammenstellungen ja nicht von uns, sondern in 99 Prozent der Fälle aus den Praxen selbst kommen. Wir haben uns diesen Schuh jetzt „mal angezogen“, und werden versuchen, Ihnen innerhalb unserer Seminare hierzu Verbesserungsmöglichkeiten anzubieten. Ernstzunehmend ist diese Kritik aber in jedem Fall.

Wie Sie wissen: Wir nehmen uns Ihr Feedback immer zu Herzen und werden Sie über Neuerungen natürlich auf dem Laufenden halten. Wir werden sicher in 1 oder 2 Jahren eine weitere Umfrage machen, um zu überprüfen, ob wir uns wirklich verbessern konnten und würden uns freuen, wenn Sie dann wieder dabei sind und wieder aktiv mitmachen.



Quellen: Kundenzufriedenheitsbefragung pvs-mefa Reiss 2016

Wir freuen uns über Anregungen, Ideen, Meinungen und Themenvorschläge. Herausgeber und Redaktion sind um die Genauigkeit der dargestellten Informationen bemüht, dennoch können wir für Fehler, Auslassungen oder hier ausgedrückte Meinungen nicht haften. Alle Angaben sind ohne Gewähr! Redaktionsadresse: Newsletter@pvs-mefa.de. Fotos: pvs-mefa Reiss, U. Sommer, Wolfilser/Fotolia.de. Konzept/Gestaltung: www.Creapart.de, 09-2016.

Herausgeber: PVS-MEFA Reiss GmbH, Erzbergerstr. 25, D-78224 Singen, Tel: 07731-99 01 - 0, Fax: 07731-99 01 - 99, www.pvs-mefa.de; kontakt@pvs-mefa.de

pvs mefa seminarreihe

Auch im Herbst geht es weiter mit unseren Seminaren: „Abrechnung ist Teamwork...“

Wir laden ein zum Teamnachmittag: Dieses Seminar bringt alle Abrechnungsinteressierten wieder auf den neuesten Stand in betriebswirtschaftlicher Praxisführung und Abrechnung.

Inhalte:

- GOZ 2016 – Neukomentierungen und Beschlüsse des Beratungsforums
- BEMA – aktueller Stand der Bestimmungen und Richtlinien
- Informationen zu Erstattungsproblemen
- Aktuelle Gesetzeslage und aktuelle Änderungen.

Besondere Erfolgsmerkmale unserer Seminare sind:

Wir orientieren uns immer am Bedarf der jeweiligen Zielgruppe. Wir bieten Ihnen kleine Veranstaltungsgruppen in schönem Ambiente plus eine erstklassige Referentin, Alexandra Pedersen. Dauer: 4,5 h.

Die aktuellen Termine:

21.09.2016: Ziffernwerk, 84076 Peffenhhausen

28.09.2016: InterContinental, 60329 Frankfurt

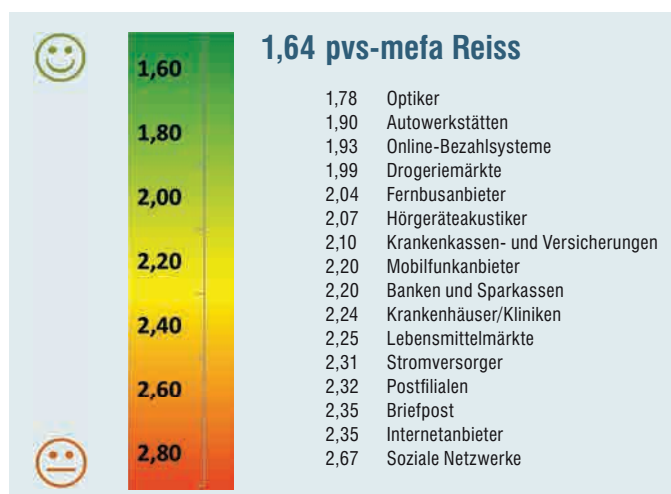
05.10.2016: Hotel Alte Schule, 22962 Siek

26.10.2016: SeminarZentrum Gut Keuchhof, 50859 Köln-Lövenich

11.11.2016: MAC Museum Art & Cars, 78224 Singen

Die Einladungen gingen allen unseren Kunden bereits per Post zu. Am einfachsten ist die Anmeldung zu den Seminaren mit den Formularen (zum Download über Facebook und auf unserer Webseite).

Die pvs-mefa Reiss Kundenzufriedenheit im Vergleich zu ausgewählten Dienstleistungsbranchen in Deutschland:



Quellen: Kundenzufriedenheitsbefragung pvs-mefa Reiss 2016; de.statista.com (Kundenzufriedenheit 2015)

