

## Zuzahlen statt draufzahlen

Ärzte und Zahnärzte stoßen auf Widerstand, sobald es um Leistungen mit außervertraglichen Zuzahlungen für Kassen- und Privatpatienten geht. Die Ursachen sind häufig Defizite in der Kommunikation solcher Angebote. Denn im Zeichen zunehmender Leistungs- und Honorareinschränkungen durch die Kassen sind Arzt und Patient gleichermaßen darauf angewiesen, dass es ein anspruchsvolles Angebot moderner Heilverfahren jenseits der Kassenmedizin gibt.

### Die Ursachen des Interessenkonflikts:

- Für den Patienten ist die private Zuzahlung oft neu und eine unangenehme Überraschung
- Patienten sind der irrigen Ansicht, dass Zuzahlerleistungen in einer anderen Praxis über die Versichertenkarte abgerechnet werden
- Der Patient bezweifelt Nutzen und Notwendigkeit der angebotenen Leistung
- Ärzte und Kassen haben die Aufklärung der Patienten über Selbstzahlerleistungen versäumt

### Problemlösungen für die Praxis:

Von nichts kommt nichts: Bereitschaft zu Zuzahlerleistungen weckt man nur, wenn man Sinn und Nutzen überzeugend vermittelt. Kommunikation ist der Schlüssel, um bestehende Vorurteile und Widerstände auszuräumen. Unser Seminar verdeutlicht sinnvolle Vorgehensweisen und Handlungsvorschläge für die Praxis zu den folgenden Themenschwerpunkten:

- Moderne Kommunikation und Angebotstechniken
  - Wie gestalte ich die Patientenbetreuung?
  - Wie biete ich private Zuzahlungsleistungen an?
  - Wie binde ich meine Mitarbeiter in ein Zuzahlungskonzept ein?
- Das Patienteninterview – wesentlicher Baustein, um Patientenzufriedenheit und Zuzahlungsbereitschaft zu steigern
- Techniken einer überzeugenden Angebots- und Praxispräsentation

Das Seminar veranschaulicht, wie Sie ein medizinisch sinnvolles Angebot überzeugend „verkaufen“, ohne Ihre ärztliche Kompetenz in Frage zu stellen.

