

Ein Z.A.H.N.eV.-Seminar in Kassel

# Krieg oder Frieden?

Über den erfolgreichen Umgang mit Kostenerstattungsstellen

Dr. Peter Paul Zehner

Wenn man selbstständig arbeitet, arbeitet man selbst und ständig – Wer schreibt, behandelt nicht – Ich habe weder Zeit noch Lust, nutzlose Schriftwechsel mit Ihrer Beihilfestelle zu führen: Es bringt nichts, macht nur Ärger, und ich kann gegen die dortige Mentalität und Richtlinien nicht kontern – Wenn Sie dafür sorgen, dass meine Mitarbeiterinnen, mein Vermieter und mein Dentaldepot ebenfalls einen Nachlass geben, dann bekommen Sie den von mir auch – Wie viel zahlen Sie monatlich in Ihre Beihilfe ein? – Möchten Sie nachts neben oder mit Ihren Zähnen schlafen? – An den fachlich irrenden Sachbearbeiter: Gerne möchte ich Ihr Fachwissen erweitern – Bitte erläutern Sie mir die Rechtsgrundlage für Ihr Auskunftsbegehren – Zum Thema nachträglicher Steigerungsfaktor: Wurzelkanäle krümmen sich während der Behandlung eher selten – Rektal nachgestopfte Wurzelfüllung – Wer zuerst informiert, der hat das Vertrauen.

Das Skript zum Seminar von Dr. Michael Cramer umfasst über 60 Seiten fortgeschriebener Texte und ebenso viele gesammelte Veröffentlichungen zum Thema.

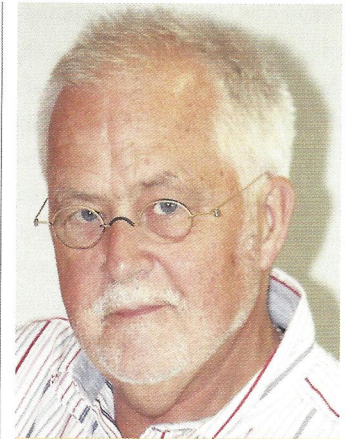
In sechs Stunden und über 300 Folien vermittelt Cramer mit rheinländischem Charme trockenste Materie wohlverpackt („Wenn Sie in einer Kölner Brauereikneipe beim Köbbes (Kellner) ein Wasser statt Kölsch bestel-

len, werden Sie schon mal gefragt, ob er Seife und Handtuch gleich mitbringen soll“) und verweist auf eine Unzahl von rechtskräftigen Urteilen („Ein aktuelles Urteil, schon ein paar Jahre alt“), die zur Begründung für die eigene Behandlung resp. Abrechnung maßgeblich sind.

Vor allem rechnet Cramer vehement mit Unehrllichkeiten vonseiten der Versicherer ab und beruft sich auf Rechte, die dem

Versicherten auf Grund des abgeschlossenen Vertrages zustehen. Hierbei betrachtet er sich nicht als Anwalt, sondern als Partner seines Patienten.

Im Laufe des Seminars wird diese besondere Arzt-Patienten-Beziehung immer wieder herausgearbeitet, man spürt regelrecht die jahrzehntelange Erfahrung des Referenten. Er gibt durchaus Tipps, wie die eine oder andere beschwerliche Beziehung besser



**Dr. Michael Cramer**

ist seit 1990 in reiner Privatpraxis tätig.

Als langjähriges Mitglied der Fortbildungskommission der Landes Zahnärztekammer Nordrhein und gebührenrechtlicher Gutachter hat er für viele Gerichte gearbeitet, seine vielfältige Referententätigkeit nicht nur im deutschsprachigen Raum (Patient erster Klasse – Rund um Endo – Endorevision – Praxisorganisation) und zahlreiche Veröffentlichungen füllen heute noch seinen Zeitplan.

zu beenden ist, und sagt auch warum. Wesentlicher aber sind die vielen verbalen Hinweise, die Anekdoten aus dem Praxisalltag, in denen Probleme elegant gemeistert worden sind, ohne dass eine Partei dabei das Gesicht verloren hat.

Präzise betont Cramer den Unterschied zwischen dem Behandlungsvertrag, den der Patient mit dem Arzt nach GOZ abschließt, und dem Erstattungsvertrag, den er mit seiner PKV per Tarif und der Beihilfe nach deren aktuellen Erstattungsgrundlagen geschlossen hat.

Dieser Gratwanderung steht die 100%-Erstattungsmentalität mancher Patienten entgegen,

**Der Umgang mit Versicherungen**

Bei fachlich unrichtigen Aussagen

Sie haben überhaupt keine Ahnung ... nicht studiert ... die Dreistigkeit, so etwas zu behaupten ...

... gerne ergänze ich Ihr Fachwissen, ... erlaube ich mir den fachlichen Hinweis, dass ...

**Frage des Endodonten:**

Möchten Sie neue oder gebrauchte Feilen ?

Gebrauchte sind gratis, brechen aber schnell.

Neue sind zwar nicht umsonst, aber lohnend.

**Statement an Beihilfepatienten**

Ich habe weder Zeit noch Lust, nutzlosen Schriftwechsel mit Ihrer Beihilfestelle zu führen. Es bringt nichts, macht nur Ärger, ich kann gegen Richtlinien und Mentalität nicht kontern.

**Umgang mit Beihilfestellen**

Deal zur Reduktion der Brieffreundschaft

Beihilfestelle an Patient: „Wir erstatten nur 2.3 - erkennen keine Begründung an - haben sehr restriktive Richtlinien.“

Die Liquidation Ihres Zahnarztes ist aber gebührenrechtlich in Ordnung...

**... und ohne Abzug fällig“**

der Glaube ohne jegliche Eigenbeteiligung das Beste herauszuholen zu können, letztlich auch zu finanziellen Lasten der Praxis.

Zur Korrespondenz: Ist es ein von der Landes Zahnärztekammer oder vom Gericht bestellter Gutachter, oder nur ein der Versicherung geneigter Sparkommissar? Welche Behandlungsunterlagen muss der Arzt wem zur Verfügung stellen, welche darf er nicht einfach so herausgeben, ohne seine Schweigepflicht zu verletzen? Zahlt die Versicherung zumindest die unstrittigen Beträge innerhalb von 4 Wochen aus? Welche fachlichen Begründungen sind völlig ausreichend und welche personenbezogenen völlig unangebracht? Welche professionellen Hilfen können in Anspruch genommen,

welche Webseiten lohnen, angeklickt zu werden? Wie lässt sich lästige Schreibarbeit sinnvoll verkürzen, welche Textbausteine sollen gespeichert, welche bewährten Hilfsmittel können installiert werden?

Cramers „Krieg oder Frieden - Umgang mit Kostenerstatern“ ist m. E. ein Pflichtseminar, wobei der Studienabgänger nicht genug vor der eigenen Niederlassung be-

herzigen und der im Praxisalltag stehende Selbstständige immer wieder seine Einstellungen oder seinen Organisationsgrad prüfen sollte. Wichtig ist zu erkennen, wohin eine Behandlung führt, manchmal ist weniger mehr und zudem noch unproblematischer. Zu schnell ist ein schwieriger Fall aus dem Ruder gelaufen und eine Streitsumme von wenigen hundert Euro vor Gericht auf das

Zehnfache an letztlich zu zahlenden Kosten gestiegen.

Ein älterer und erfahrener Teilnehmer nach dem Seminar: „Eigentlich sind wir bisher in der Praxis gut weggekommen, es ist gut zu wissen, dass man nicht allzu viel verkehrt gemacht hat.“

Das Plansecur in Bad Wilhelmshöhe stellt helle und funktionelle Tagungsräume im modernen Bauhausstil zur Verfügung, es ist für den Zahnärztlichen Arbeitskreis Hessen Niedersachsen Z.A.H.N.e.V. eine jährlich mehrfach aufgesuchte Fortbildungsstätte mit interessanter Infrastruktur, mit nahem ICE-Bahnhof und Autobahnanschluss, von der Anbindung an Nordhessens Kulturmetropole ganz abgesehen...



## Eine außergewöhnliche Fortbildung an einem außergewöhnlichen Ort

### ZGH-Fortbildung „Ästhetik LIVE“ in Geisenheim

Ein wunderschöner Herbstmorgen im Rheingau, die ersten Sonnenstrahlen dringen durch die aufsteigenden Nebel des mächtigen Rheins, vorbei an malerischen Winzerorten und herrschaftlichen Klöstern und Schlössern geht die Fahrt nach Geisenheim.

Die äußeren Rahmenbedingungen also denkbar schlecht, denn wer möchte diese Gegend und dieses Wetter gegen das kühle Neon-

licht einer Zahnarztpraxis eintauschen?

Nein, zur Fortbildung in der Freizeit gehören nasskalter Nieselregen und ein unpersönliches

Industriegebiet! Was aber die Praxis Dres. Edgar Spörlein und Almut Frohnweiler, ihr Team und das Labor Berger/Hanau an diesem Tag auf die Beine gestellt

haben, war jede Reise wert und entschädigte bei weitem für entgangene Freizeitfreuden.

Nach einer persönlichen Begrüßung und Vorstellung aller Teilnehmer/-innen, des zahnärztlichen Teams und der beteiligten Zahntechniker wurden uns Kittel ausgehändigt. Dieser Kleiderwechsel markierte den Startschuss zu einem rein praxis- und anwendungsbezogenen Fortbildungstag. So durften die Teilnehmer/-innen bei allen Behandlungen und Arbeitsschritten hautnah und live dabei sein,