

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)</b>	1
	<i>Melanie Jordt und Ines-Karina Weiland</i>	
1.1	<b>Einleitung</b>	2
1.2	<b>IGeL-Management</b>	2
1.2.1	Ablauf der Einführung	3
1.3	<b>Ausarbeitung verschiedener IGeL</b>	14
1.3.1	Vorsorgeuntersuchungen	15
1.3.2	Untersuchungen für Freizeit, Urlaub, Sport	19
1.3.3	Medizinisch-kosmetische Leistungen	23
1.3.4	Umweltmedizin	25
1.3.5	Psychotherapeutische Angebote	28
1.3.6	Alternative Heilverfahren	30
1.3.7	Sonstige Wunschleistungen	34
1.3.8	Laboratoriumsdiagnostische Wunschleistungen	38
1.3.9	Ärztliche Serviceleistungen	41
1.3.10	Neuartige Untersuchungs- und Behandlungsmethoden	45
1.4	<b>Vermarktung</b>	45
1.4.1	Allgemeine Strategie	46
1.4.2	Strategie zum Verkauf von IGeL	47
1.5	<b>Fazit</b>	56
<b>2</b>	<b>Kommunikation</b>	57
	<i>Melanie Jordt und Ines-Karina Weiland</i>	
2.1	<b>Einleitung</b>	58
2.2	<b>Grundlagen</b>	58
2.2.1	Sender-Empfänger-Modell	58
2.2.2	Die vier Seiten einer Nachricht	59
2.2.3	Aktives Zuhören	59
2.2.4	Nonverbale Kommunikation/Körpersprache	62
2.2.5	Grundregeln der Kommunikation	62
2.3	<b>Kommunikation in der Arztpraxis</b>	63
2.3.1	Telefon/Anrufbeantworter	64
2.3.2	Arzt/Mitarbeiterin – Patient	67
2.3.3	Kommunikation bezogen auf den Verkauf von IGeL	72
2.3.4	Arzt – Mitarbeiterin	79
2.4	<b>Fazit</b>	81
<b>3</b>	<b>Qualitätsmanagement</b>	83
	<i>Melanie Jordt und Ines-Karina Weiland</i>	
3.1	<b>Einleitung</b>	84
3.2	<b>Verschiedene Systeme</b>	87
3.2.1	DIN EN ISO 9001:2000	87
3.2.2	EFQM	88
3.2.3	QEP	89
3.2.4	KPQM	90

3.2.5	EPA .....	90
3.2.6	KTQ .....	91
3.3	<b>Praxisleitbild-/philosophie .....</b>	92
3.4	<b>Praxisziele .....</b>	93
3.5	<b>Umsetzung .....</b>	93
3.5.1	Audit .....	94
3.5.2	Handbuch .....	95
3.5.3	Checklisten .....	96
3.5.4	Verfahrens- und Arbeitsanweisungen .....	97
3.5.5	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) .....	97
3.6	Fazit .....	98
4	<b>Rechtliche Grundlagen .....</b>	101
	<i>Thomas Gurr</i>	
4.1	<b>Einführung .....</b>	103
4.2	<b>Behandlungsvertrag .....</b>	104
4.2.1	Der Privatpatient .....	104
4.2.2	Der gesetzlich Krankenversicherte .....	104
4.2.3	Der minderjährige Patient .....	104
4.2.4	Der volljährige Geschäftsunfähige .....	106
4.2.5	Schriftform des »IGeL-Vertrags« .....	106
4.3	<b>Individuelle Gesundheitsleistungen oder Kassenleistung .....</b>	107
4.3.1	Der gesetzlich Krankenversicherte (GKV-Patient) .....	107
4.3.2	Der privat Krankenversicherte .....	109
4.3.3	Der nicht Krankenversicherte .....	110
4.3.4	Teilbarkeit der IGeL .....	110
4.3.5	»K.O.-Leistung« als IGeL .....	111
4.3.6	Fachgebietsgrenzen .....	111
4.4	<b>Abrechnung von IGeL .....</b>	111
4.4.1	Rechnung nach GOÄ .....	111
4.4.2	Ordnungsgemäße Rechnung .....	112
4.4.3	Pauschalen .....	113
4.4.4	Die abweichende Vereinbarung (§ 2 GOÄ) .....	113
4.4.5	Skonto bei Einhaltung von Zahlungszielen .....	114
4.4.6	Abrechnung von Laborleistungen .....	114
4.4.7	Honorarvorschuss .....	115
4.5	<b>Außergerichtliches Forderungsmanagement und Forderungseinzug .....</b>	115
4.5.1	Vorgerichtliche verzugsbegründende Mahnung .....	115
4.5.2	Sachlich zuständiges Gericht .....	119
4.5.3	Örtlich zuständiges Gericht .....	119
4.5.4	Verjährung des Honorars .....	121
4.5.5	Verzugszinsen .....	122
4.5.6	Inkasso, Schweigepflicht und Kartenzahlung (e-cash) .....	122
4.6	<b>Der ausgefallene Behandlungstermin .....</b>	123
4.6.1	Der Patient erscheint nicht .....	123
4.6.2	Der Arzt ist verhindert .....	124
4.7	<b>Steuerrecht .....</b>	124
4.7.1	Umsatzsteuer .....	124

4.7.2	Gewerbesteuer .....	126
4.8	<b>IGeL-Werbung</b> .....	128
4.8.1	IGeL dem Patienten erläutern .....	128
4.8.2	Berufsrecht und Werbung .....	129
4.8.3	Heilmittelwerbegesetz (HWG) .....	133
4.8.4	Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) .....	136
4.9	<b>Internetwerbung</b> .....	136
4.10	<b>IGeL und Berufsrecht</b> .....	138
4.10.1	Übernahme der MBO-Beschlüsse in die Landesberufsordnung .....	138
4.10.2	Verbot der »Zuweisung gegen Entgelt« .....	139
4.10.3	Mögliche Kooperationsform .....	139
4.10.4	Angestellte Ärzte .....	140
4.11	<b>Mitarbeitermotivation</b> .....	141
4.11.1	Steuerfreie Zuwendungen .....	141
4.11.2	Gratifikation .....	141
4.11.3	Umsatz-/Gewinnbeteiligung .....	142
5	<b>Checklisten und Musterbögen</b> .....	143
	<i>Melanie Jordt, Thomas Gирr und Ines-Karina Weiland</i>	
	Patienteninformation – Flyer – IGeL .....	145
	Patienteninformation – Flyer – Wegweiser .....	147
	Patientenfragebogen .....	149
	Checkliste – Aufbau IGeL .....	150
	Mitarbeiterfragebogen .....	151
	Checkliste – Mitarbeiterbesprechung .....	152
	Dokument – Protokoll Mitarbeiterbesprechung .....	153
	Praxiszeitung .....	154
	Patienteninformation – Akupunktur .....	159
	Patienteninformation – Bioresonanztherapie .....	161
	Patienteninformation – Eigenbluttherapie .....	163
	Ernährungsberatung – Übergewicht .....	164
	Patientenaufnahmebogen .....	165
	Arbeitsanleitung – Einheitliche Patientenkommunikation .....	168
	Kostenvereinbarung .....	169
	Dokument – Kostenvereinbarung bei Versicherungsanfragen .....	170
	Dokument – Begleitinformation bei Überweisung an Kollegen .....	171
	Übung zum aktiven Zuhören .....	172
	Dokument – Telefonkontakte .....	175
	Dokument – Laufzettel Patient .....	176
	Dokument – Laufzettel Patient (IGeL-Version) .....	177
	Ablauf einer Zertifizierung .....	178
	Verantwortlichkeitsmatrix .....	179
	Inhaltsverzeichnis QM-Handbuch .....	180
	Checkliste – Stellenangebot neue Mitarbeiterin .....	181
	Checkliste – Einführung neuer Mitarbeiterinnen .....	182
	Checkliste – Patientenbroschüren .....	183
	Checkliste – Telefon .....	184
	Checkliste zur Fehleranalyse .....	185

Verfahrensanweisung – Annahme Patient .....	186
Dokument – Abweichung vom Standard .....	187
Dokument – Abweichung vom Standard (Version 2).....	188
Dokument – Planung für die Umsetzung von Veränderungen .....	189
Dokument – Anforderungsprofil Mitarbeiter .....	190
Dokument – Schulungsplan .....	191
Dokument – Stellenbeschreibung .....	192
Dokument – Eignung für ambulante Operation .....	193
Synax – Gebührenverzeichnis .....	194
<b>6 Anhang .....</b>	<b>195</b>
<i>Melanie Jordt, Thomas Gирr und Ines-Karina Weiland</i>	
6.1 <b>Bibliografie .....</b>	<b>196</b>
6.1.1 Quellennachweise .....	196
6.1.2 Wichtige Internetadressen .....	197
6.1.3 Suchmaschinen .....	198
6.1.4 Buchempfehlungen .....	198
<b>Glossar .....</b>	<b>199</b>
<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>205</b>