

Inhaltsverzeichnis

1	Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)	1
	<i>Melanie Jordt und Ines-Karina Weiland</i>	
1.1	Einleitung	2
1.2	IGeL-Management	2
1.2.1	Ablauf der Einführung	3
1.3	Ausarbeitung verschiedener IGeL	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	Vermarktung	45
1.4.1	Allgemeine Strategie	46
1.4.2	Strategie zum Verkauf von IGeL	47
1.5	Fazit	56
2	Kommunikation	57
	<i>Melanie Jordt und Ines-Karina Weiland</i>	
2.1	Einleitung	58
2.2	Grundlagen	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	Kommunikation in der Arztpraxis	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	Fazit	81
3	Qualitätsmanagement	83
	<i>Melanie Jordt und Ines-Karina Weiland</i>	
3.1	Einleitung	84
3.2	Verschiedene Systeme	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	Praxisleitbild/-philosophie	92
3.4	Praxisziele	93
3.5	Umsetzung	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	Rechtliche Grundlagen	101
	<i>Thomas Girr</i>	
4.1	Einführung	103
4.2	Behandlungsvertrag	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	Individuelle Gesundheitsleistungen oder Kassenleistung	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	Abrechnung von IGeL	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	Außergerichtliches Forderungsmanagement und Forderungseinzug	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	Der ausgefallene Behandlungstermin	123
4.6.1	Der Patient erscheint nicht	123
4.6.2	Der Arzt ist verhindert	124
4.7	Steuerrecht	124
4.7.1	Umsatzsteuer	124

4.7.2	Gewerbesteuer	126
4.8	IGeL-Werbung	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	Internetwerbung	136
4.10	IGeL und Berufsrecht	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	Mitarbeitermotivation	141
4.11.1	Steuerfreie Zuwendungen	141
4.11.2	Gratifikation	141
4.11.3	Umsatz-/Gewinnbeteiligung	142
5	Checklisten und Musterbögen	143
	<i>Melanie Jordt, Thomas Girr 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
6	Anhang	195
	<i>Melanie Jordt, Thomas Girr und Ines-Karina Weiland</i>	
6.1	Bibliografie	196
6.1.1	Quellennachweise	196
6.1.2	Wichtige Internetadressen	197
6.1.3	Suchmaschinen	198
6.1.4	Buchempfehlungen	198
	Glossar	199
	Stichwortverzeichnis	205