

Management von Privat- und Selbstzahlerleistungen

Ziel des Fortbildungsganges:

Die Chancen für einen Ausbau der privatärztlichen Tätigkeit sind gut. Der IGeL-Markt umfasst nach Angaben von Forschungsinstituten bundesweit rund € 1,3 Mrd. Voraussetzung für den Erfolg ist eine gelungene Leistungsauswahl und die systematische Vermarktung. Dieser Fortbildungsgang vermittelt alle notwendigen Kenntnisse für den Aufbau eines erfolgreichen und auf Wachstum angelegten IGeL-Angebots.

Daneben werden Kenntnisse zu Behandlungsvertrag und Abrechnung erarbeitet und die zielgerichtete Patientenansprache eingeübt.

Zielgruppe:

Ärzte/Ärztinnen, Praxismanager/-innen, Medizinische/r Fachangestellte/r, Betriebswirte/-wirtinnen im Gesundheitswesen und Kaufmann/-frau im Gesundheitswesen, idealerweise mit Erfahrung in der Praxisarbeit.

Ablauf und Termine:

Max. 20 Teilnehmer, Vorbereitungsphase und 1 Lehrblock (jeweils Mo. bis Do. ganztags, Prüfung Freitagvormittag), insgesamt 50 Unterrichtsstunden à 45 Minuten. Der Fortbildungsgang stellt eine Kombination aus Seminaren und Übungen dar und garantiert eine intensive und individuelle Vermittlung der Inhalte.

Nächste Serie:

Termine auf Anfrage

Prüfung:

Die Fortbildung endet mit einem lehrgangsinternen Test und IHK-Zertifikat.

Themen und Dozenten:

Die Dozenten sind anerkannte Experten aus verschiedenen Bereichen des ambulanten Gesundheitswesens: Juristen, Betriebswirte, Ärzte, Werbefachleute, Kommunikationstrainer.

Folgende Themen werden abgedeckt:

- Rechtliche Rahmenbedingungen
- Praxismarketing
- Festlegung des IGeL-Spektrums – Wirtschaftliche Bewertung und Auswahl von Leistungen
- Servicequalität und patientenorientierte Kommunikation
- Das Beratergespräch bei privatmedizinischen Leistungen
- GOÄ-Training
- Praxisbeispiele: Vorstellung von speziellen Leistungen

Konditionen

Fortbildungsgang € 2.100 (zzgl. MwSt.); Unterrichtsmaterialien, Prüfung und Seminar-Getränke sind im Preis enthalten. Zudem erhalten Sie kostenfrei das Buch „IGeL-Erfolg mit System“.

Verpflegung und Unterkunft auf eigene Kosten.

Anmeldung zur Fortbildung und weitere Informationen:



Frielingsdorf Consult GmbH, Köln
Frau Claudia König
0221 / 139 836-63
koenig@frielingsdorf.de

In Kooperation mit:



Industrie- und Handelskammer
zu Köln

Lehrinhalte

- Kostenvereinbarung
- Werbung in und außerhalb der Praxis
- Potenzialanalyse
- Break-Even-Analyse
- Patientenorientierte Kommunikation
- Gesprächsphasen

Ihr Zusatzvorteil

Die Dozenten des Fortbildungsganges sind ausgewählte Experten aus dem ambulanten Gesundheitswesen. Während der Fortbildung knüpfen die Teilnehmer/innen ein wertvolles und dauerhaftes Netzwerk zu Dozenten und anderen Lehrgangsteilnehmerinnen.



Anmeldeformular 2017/2018

Hiermit melde ich mich verbindlich an für den (bitte ankreuzen):

- Fortbildungsgang „**Fachberater/in im amb. Gesundheitswesen (IHK)**“
3.100,- EUR (zzgl. MwSt.) inkl. Prüfung
- Fortbildungsgang „**MVZ-Geschäftsführer/in (IHK)**“
3.100,- EUR (zzgl. MwSt.) inkl. Prüfung
- Fortbildungsgang „**MVZ-Geschäftsführer/in (IHK) – Zahnmedizin**“
3.100,- EUR (zzgl. MwSt.) inkl. Prüfung
- Fortbildungsgang „**Praxismanager/in (IHK) - Arztpraxis**“
2.100,- EUR (zzgl. MwSt.) inkl. Prüfung

Die Abrechnung erfolgt per (bitte ankreuzen):

- Rechnung an die u.a. Adresse
- Rechnung an abweichende Adresse:

Firma _____

z. Hd. / Abt. /Auftrags-Nr. _____

Straße _____

PLZ _____ Ort _____

Von der Abgabe der Anmeldung kann kein Rechtsanspruch auf Teilnahme abgeleitet werden. Der Veranstalter behält sich vor, die Veranstaltung bis unmittelbar vor Beginn abzusagen. Ein Rücktritt des Teilnehmers ist bis 30 Tage vor der Veranstaltung kostenfrei möglich. Bei späterer Kündigung werden 50% der Seminargebühr zurückerstattet. Mit Beginn der Seminarserie ist eine Rückerstattung von Seminargebühren nicht mehr möglich. Der Teilnehmer ist grundsätzlich berechtigt, den Nachweis zu führen, dass durch die Stornierung der Veranstaltung ein Schaden überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist, als die von uns einbehaltene Stornierungsgebühr.

Die Annahme von Bildungsschecks erfolgt vorbehaltlich der Erstattung durch die vom Bund/Land eingesetzten Behörden. Erfolgt kein Zuwendungsbescheid, so wird für den Rechnungsempfänger der komplette Rechnungsbetrag fällig.

Faxen Sie uns dieses Formular bitte unterschrieben an 0221 / 139 836-65 zurück.

Gewünschtes Lehrgangsdatum _____

Privatadresse oder Firma: _____

Teilnehmer (Vor-/Zuname) _____ Geb. am _____

Tel. _____ Funktion/Fachgruppe _____

Straße _____ PLZ _____ Ort _____

E-Mail _____ Homepage _____

_____ **Den AGB stimme ich zu!**
(Ort, Datum, Unterschrift) (Bitte ankreuzen)

(Anmeldung bis 3 Wochen vor der Veranstaltung)

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Veranstaltungen

Für die Teilnahme an unseren Fortbildungsgängen, Kursen, Kongressen, Seminaren und Erfahrungsaustauschgruppen (im folgenden Veranstaltung genannt) sind folgende Konditionen bindend. Abweichende AGB des Teilnehmers haben keine Gültigkeit:

1. Anmeldung

Wenn Sie sich für eine Veranstaltung entschieden haben, können Sie direkt unser Online-Anmeldeformular nutzen. Gerne können Sie sich auch die jeweils aktuelle Informationsmappe als pdf-Datei downloaden bzw. bei uns erhalten. Hier ist ein spezielles Anmeldeformular integriert. Bitte geben Sie eine Rechnungsanschrift, Ihren vollständigen Namen und Ihre Kontaktdaten an. Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung mit weiteren Informationen. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt. Die Anmeldung wird durch unsere Bestätigung rechtsverbindlich.

2. Seminargebühren

Die Rechnung über Seminar- und Prüfungsgebühren geht Ihnen vor der Veranstaltung zu. Der Betrag ist, sofern auf der Rechnung nicht anders angegeben, sofort zur Zahlung fällig. Die angegebenen Gebühren beinhalten Unterrichtsmaterialien und Seminar-Getränke. Verpflegung und Unterkunft werden vom Teilnehmer selbst getragen. Der Teilnahmebetrag versteht sich pro Person und Veranstaltungstermin zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer.

Die Annahme von Bildungsschecks und Prämiegutscheinen erfolgt vorbehaltlich der Erstattung durch die vom Bund/Land eingesetzten Behörden. Erfolgt kein Zuwendungsbescheid, so wird für den Rechnungsempfänger der komplette Rechnungsbetrag fällig.

Bei einer Nachprüfung werden die anfallenden IHK-Gebühren in Höhe von netto 150,- Euro an den Teilnehmer weiterberechnet.

3. Rücktritt

Von der Abgabe der Anmeldung kann kein Rechtsanspruch auf Teilnahme abgeleitet werden. Der Veranstalter hat das Recht, bei Vorliegen wichtiger Gründe, wie nicht ausreichender Beteiligung oder Krankheit des Dozenten, Veranstaltungen abzusagen. Er ist dann verpflichtet, bereits bezahlte Entgelte zu erstatten. Weitergehende Ansprüche hat der Teilnehmer nicht.

Ein Rücktritt des Teilnehmers ist bis 30 Tage vor der Veranstaltung kostenfrei möglich. Bei späterer Kündigung werden 50% der Seminargebühr zurückerstattet. Falls Sie kurzfristig nicht teilnehmen können, ist die Anmeldung auf eine Ersatzperson übertragbar. Mit Beginn des Seminars ist eine Rückerstattung von Seminargebühren oder eine Übertragung auf Ersatzpersonen nicht mehr möglich. Der Teilnehmer ist grundsätzlich berechtigt, den Nachweis zu führen, dass durch den Rücktritt ein Schaden überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist, als die von Frielingsdorf Consult einbehaltene Stornierungsgebühr.

4. Änderungen

Ein Wechsel der Referenten sowie Änderungen im Veranstaltungsablauf berechtigen den Teilnehmer weder zum Rücktritt vom Vertrag noch zur Minderung des Entgelts.

5. Datenschutz

Personenbezogene Daten und Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse werden nicht an Dritte weitergeleitet. Der Teilnehmer erklärt sich mit der Anmeldung mit der automatischen Be- und Verarbeitung der personen-bezogenen Daten für Zwecke der Lehrgangs- und Prüfungsabwicklung sowie der Speicherung für spätere Informationen einverstanden (§ 2 und 3 DSGVO).

6. Haftung

Die Veranstaltungen werden von qualifizierten Autoren und Referenten sorgfältig vorbereitet und durchgeführt. Frielingsdorf Consult übernimmt keine Haftung für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit in Bezug auf die Tagungsunterlagen und die vollständige Durchführung der Veranstaltung.

Frielingsdorf Consult haftet nicht für Schäden, außer wenn diese auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten von Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen beruhen. Frielingsdorf Consult haftet nicht für Beschädigung, Verlust oder Diebstahl mitgebrachter Gegenstände. Wird ein Lehrgang oder eine Veranstaltung abgesagt, während des Verlaufs abgesetzt oder fallen einzelne Stunden aus, haftet Frielingsdorf Consult nur für grob fahrlässiges oder vorsätzliches Verschulden. Ein Anspruch auf Ersatz von Reise- und Übernachtungskosten sowie Arbeitsausfall ist ausgeschlossen.



© 2018

Frielingsdorf Consult GmbH
Hohenstufenring 48-54
50674 Köln
Tel. 0221 / 139 836-0
info@frielingsdorf.de

Programm

Inhaltsverzeichnis

Rechtliche Rahmenbedingungen.....	3
Praxismarketing	4
Festlegung des IGeL-Spektrums – Wirtschaftliche Bewertung und Auswahl von Leistungen	5
Servicequalität und patientenorientierte Kommunikation	6
Das Beratergespräch bei privatmedizinischen Leistungen.....	7
GOÄ-Training	8
Praxisbeispiele: Sinnvolle Präventionsleistungen in der ärztlichen Praxis	9

Rechtliche Rahmenbedingungen

- **Allgemeiner Überblick**
 - Erlaubte Leistungen in der Arztpraxis
 - Berufsrechtliche Verbote

- **Behandlungsvertrag**
 - Elemente des Behandlungsvertrages
 - Medizinische Leistung
 - Leistungsumfang
 - Honorar und Kostenvereinbarung
 - Kostentragung
 - Patientenwunsch

- **Aufklärungspflichten**
 - Aufklärung durch die IGeL-Managerin
 - Aufklärung durch den Arzt

- **Preisbildung und Rechnungsstellung**

- **Werbung**
 - Werbung in der Praxis
 - Werbung außerhalb der Praxis
 - Werbung auf der Homepage

- **Überblick über steuerliche Fragen**
 - Gewerbesteuer
 - Umsatzsteuer
 - Kassenbuch

- **Diskussion**

Praxismarketing

- **Marketingstrategie**
 - Positionierung
 - Kommunikationskonzept
 - Corporate Design
 - Wesentliche Kommunikationskanäle

- **Umsetzung von Marketingaktionen**
 - Gemeinsamer Konsens im Team
 - Kosten-Nutzen

Festlegung des IGeL-Spektrums – Wirtschaftliche Bewertung und Auswahl von Leistungen

- Potenzialanalyse durch Kundenbefragung
- Bewertung von Leistungen anhand der Break-Even-Analyse
- IGeL-Kalkulator als Analysetool
- Vorstellung der IGeL-Rangliste

Servicequalität und patientenorientierte Kommunikation

→ Der Patient als Kunde der Arztpraxis

- Erfolgsfaktor Patientenzufriedenheit
- Patientenbedürfnisse und Erwartungen kennen lernen
- Was Patienten wahrnehmen
- Worauf Privatpatienten Wert legen
- Strategien zur Erhöhung der Servicequalität
- Der Telefon-Service als „Visitenkarte“ :Qualitätskriterien für professionelles Telefonieren
- Patientenbindung und Beziehungsmanagement

→ Patientenorientierte Kommunikation

- Nonverbale Kommunikation: Mimik und Gestik im Umgang mit Patienten
- Die Kunst des aktiven Zuhörens
- Der Einsatz zielbezogener Fragetechniken
- Effekte positiver Formulierungen im Patientengespräch
- Patientenorientierte Sprache statt Killerphrasen
- Patientengerechte Informationen
- Verständliche Auskünfte über Risiken
- Patientenorientierte Kommunikation am Telefon

→ Souveräner Umgang mit „schwierigen“ Patienten

- Patiententypologien und Erwartungen
- Prophylaktisches Verhalten
- Positive Beeinflussung der Compliance
- Die Kunst des Nein-Sagens

→ Professionelle Reklamationsgespräche

- Grundregeln im Umgang mit reklamierenden Patienten
- Aufbau und Ablauf von Reklamationsgesprächen

Das Beratergespräch bei privatmedizinischen Leistungen

- **Anforderungen an die erfolgreiche Managerin „Privatmedizin“**
 - Beraterpersönlichkeit und Überzeugungskraft

- **Verkaufsphilosophie des „Beraterverkaufs“**
 - Orientierung an den Bedürfnissen des Patienten
 - Ziel: Die langfristige Patientenbindung

- **Phasen des erfolgreichen Beratungs- / Verkaufsgesprächs**
 - Professionelle Gesprächsvorbereitung
 - Gesprächsklima
 - Kaufinteresse und Kaufsignale wahrnehmen
 - Aktive Ansprache des Patienten
 - Im Zentrum: Die Präsentation der privatmedizinischen Leistung
 - Patientengerechte und verständliche Informationsvermittlung
 - Aufbau einer Nutzen- und Vorteilsargumentation
 - Umgang mit Einwänden und Fragen
 - Preisnennung
 - Abschlussorientierung

- **Praxis-Teamwork**
 - Rollenverteilung im Verkaufsgespräch
 - Entwicklung einer gemeinsamen Verkaufsstrategie
 - Systematische Auswertung der privatmedizinischen Aktivitäten / Controlling

- **Analyse der eigenen Praxis: Strategie, Infomaterial, Spielregeln etc.**

- **Fazit, Umsetzungshinweise und Diskussion**

GOÄ-Training

- § 1 GOÄ – Die GOÄ als Abrechnungsgrundlage ärztlicher Leistungen
- § 630 BGB Patientenrechtegesetz (abrechnungsrelevante Vorschriften)
- Vereinbarung über die Durchführung individueller Gesundheitsleistungen (IGeL-Vereinbarung)
- § 5 GOÄ – Gebührenrahmen und Faktorgestaltung
- Begründungen bei Faktorerhöhung
- § 12 GOÄ – Rechnungslegung und Fälligkeit der Vergütung
- Rechnung und Datenschutz
- § 10 GOÄ – Berechnung von Auslagen
- § 6 (2) GOÄ – Analogabrechnung
- § 2 GOÄ – Vereinbarung über abweichende Gebührenhöhe (Honorarvereinbarung)
- Laborleistungen Abschnitte M I –IV GOÄ in Verbindung mit § 4 (2) GOÄ – Delegation von Laborleistungen
- Behandlungsfall in der GOÄ 1996
- Beratungs- und Gesprächsleistungen
- Körperliche Untersuchungen
- Zuschläge zu Beratungen und körperlichen Untersuchungen
- Vorsorgeleistungen
- Sonographieleistungen + Zuschläge
- Psychiatrische und psychotherapeutische Leistungen
- Berichte, Briefe, Bescheinigungen, Gutachten
- Zuschläge zu ambulanten Operationen und Anästhesieleistungen
- Zuschläge für die postoperative Betreuung nach ambulanten Operationen und Anästhesieleistungen

Praxisbeispiele: Sinnvolle Präventionsleistungen in der ärztlichen Praxis

- Warum ist Prävention so wichtig?
- Welche Vorsorgeangebote gibt es innerhalb der GKV?
- Wie sind die GKV-Angebote medizinisch zu bewerten?
- Mit welchen sinnvollen Präventionsangeboten kann man die GKV-Angebote ergänzen?
- Welche Vorteile bieten innovative Präventionsangebote dem Patienten?
- Wie werden diese Vorteile vermittelt?
- Wie werden diese Präventionsangebote abgerechnet?
- Welchen Nutzen hat die Praxis davon?