

PVS Inside

Newsletter

03 | 16



Liebe Leserinnen
und Leser,



wussten Sie, dass bei ausländischen Patienten die Verpflichtung zur Aufklärung in seiner Muttersprache besteht? Und dass diese im Streitfall zur maßgeblichen Haftungsfrage für den Arzt werden kann? Die relevanten Informationen haben wir in der aktuellen Ausgabe unseres Newsletters „PVS Inside“ für Sie zusammengetragen. Ein weiteres Thema zur Rechtssicherheit beschäftigt sich mit den Kriterien zur Absicherung Ihrer Mitarbeiter beim Betriebsausflug, das auch im Rahmen Ihrer Weihnachtsfeier bedacht werden sollte. In eigener Sache möchten wir auf das Korrespondenz-Angebot der PVS hinweisen: Ein Service, der Sie und Ihre Patienten bei der Durchsetzung Ihrer Ansprüche bei Rechnungsbeanstandungen und Kostenerstattungsproblemen effektiv unterstützt. Und das auch in komplizierten und langwierigen Fällen. Ganz im Sinne des PVS-Versprechens: seriös, kompetent und persönlich. Sprechen Sie uns an, wir sind gerne für Sie da!

Ihre
Silvia Köster
Projektleitung PVS Inside 03-16

Urteil zur Aufklärung fremdsprachiger Patienten: Das Recht, zu verstehen

Was Ärzte bei der rechtskonformen Aufklärung fremdsprachiger Patienten beachten müssen, hat das OLG Köln in einem aktuellen Urteil konkretisiert. Danach besteht eine Verpflichtung zur Aufklärung in der Muttersprache des Patienten, da ihm nur diese umfassende Informationen über Therapie, Risiken und Alternativen gemäß dem Patientenrechtegesetz gewährleistet werden kann. Sein Verstehen sei Voraussetzung für eine rechtlich wirksame Einwilligung in die Behandlung. Um dieses sicherzustellen, könne der Arzt auf Kosten des Patienten einen professionellen Dolmetscher hinzuziehen, oder einen ehrenamtlichen „Sprachmittler“, etwa einen Familienangehörigen des Patienten. Dabei sei der Arzt zwar verpflichtet zu überprüfen, ob eine umgangssprachliche Verständigung funktioniere, nicht jedoch, ob die fachliche Übersetzung zutreffend und vollständig ausfalle. Unverzichtbar sei es dagegen, die Einwilligung des Patienten zur Aufhebung der Schweigepflicht gegenüber dem Sprachmittler einzuholen und zu dokumentieren. Befürchte der Arzt ein nicht ausreichendes Verständnis des Sprachmittlers, etwa durch sein junges Alter, so müsse er diesen als Übersetzer ablehnen und um adäquaten Ersatz ersuchen. Die korrekte Aufklärung eines Patienten könne im Streitfall zur maßgeblichen Haftungsfrage für den Arzt werden. Patienten, die sich diesem ordnungsgemäßen Vorgehen verschließen würden, könne ohne Verstoß gegen berufs- oder vertragsrechtliche Bestimmungen die Behandlung verweigert werden. Notfälle bilden eine Ausnahme, da bei ihnen keine sofortige Informationspflicht bestehe.



Weiterführende Informationen unter www.die-pvs.de



Inspiration für den Praxisalltag: **Exotische Kaffee-Spezialitäten aus aller Welt**

Das Telefon klingelt unentwegt, an der Anmeldung stehen die Patienten Schlange und im Behandlungszimmer müsste der Schrank wieder aufgefüllt werden – an manchen Tagen hat man die Tasse Kaffee noch nötiger als an anderen. Gut, dass im Oktober alljährlich der „Tag des Kaffees“ zelebriert wird und neue Inspirationen und Trends vorstellt. In diesem Jahr wurde diese ursprünglich rein deutsche Veranstaltung erstmals auch zum internationalen „Feiertag“ ausgerufen. Präsentiert wurden exotische Kaffeespezialitäten aus der ganzen Welt: Aus den USA beispielsweise der „Draft Coffee“, der kalt direkt aus dem Fass gezapft wird und leicht süß und aromatisch schmeckt. In Südafrika wird der (heiße) Kaffee hingegen in der perfekten schokoladenbeschichteten Waffel serviert und in Japan gibt der Kaffeeautomat hilfreiche Kaufempfehlungen, die sich nach Alter und Geschlecht des Kunden richten. Für den Praxisalltag besser geeignet dürfte allerdings eine Erfindung aus Israel sein: Der „Ripple Maker“ verziert mit Kaffeeextrakt jeden Milchschaum mit Botschaften, Mustern und sogar Fotos – und kann so selbst den tristesten Tag aufheitern!

Korrespondenz-Angebot der PVS: Den ärztlichen Interessen verschrieben

Zum vielfältigen Leistungsportfolio der PVS zählt neben den zentralen Säulen Honorarabrechnung und Forderungsmanagement auch der Bereich Korrespondenz. Dabei stellt sich die PVS administrativen Aufgaben wie dem Versand von Korrektur- und Zweitrechnungen, Anschriften oder Nachlassermittlungen aber auch umfassenden Schriftwechseln, die bei Rechnungsbeanstandungen und Kostenerstattungsproblemen erforderlich werden können. Wieviel Zeit und Vorgehensschritte eine solche Korrespondenz umfassen kann, damit Arzt und Patient keine finanziellen Einbußen erleiden, zeigt ein Fallbeispiel der PVS Bremen. Ausgangspunkt war eine Rechnung für die stationäre Einsetzung eines Hüftgelenkes in Höhe von rund 2260 Euro, die der Patient bei seiner Krankenversicherung einreichte. Diese beanstandete die Forderung und ersetzte dem Patienten nur einen Teilbetrag, den dieser der PVS überwies. Für die Durchsetzung des Restbetrages wendete der Patient sich an die PVS, die den daraus



resultierenden Schriftwechsel vollständig übernahm. Dieser vollzog sich in rund 15 Schritten von der Übersendung des OP-Berichtes über eine teilweise Nacherstattung, ein gerichtliches Mahn- und Klageverfahren um den Restbetrag von gut 900 Euro bis zum erfolgreichen Abschluss des Vorganges über ein halbes Jahr später. Dabei galt es, schriftlich mit Arzt und Versicherung, Patient und Anwalt Kontakt zu halten. Datenschutzrichtlinien erforderten Extra-Schreiben, etwa bei der Übersendung des OP-Berichtes, die nur über den Patienten, nicht aber direkt an die Versicherung erfolgen durfte. Aufwand, der Kompetenzen und zeitliche Möglichkeiten eines Praxisteam überschritten hätte, bei der PVS aber stellvertretend in besten Händen war. Motto: das geben wir Ihnen gern schriftlich!

Betriebsausflug – nicht jede Unternehmung mit Kollegen ist gesetzlich versichert



Wer den nächsten Betriebsausflug mit seinem Praxisteam plant, ist gut beraten, sich im Vorfeld zu informieren, in welchen Fällen die gesetzliche Unfallversicherung greift. Irrtümlicherweise wird häufig angenommen, jede Unternehmung mit den Kollegen gelte bereits als Betriebsausflug und sei somit abgesichert. Doch die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohl-

fahrtspflege (BGW) weist darauf hin, dass ein Betriebsausflug bestimmte Kriterien erfüllen muss. So ist es beispielsweise notwendig, dass der Praxisinhaber die Unternehmung der Kollegen offiziell unterstützt. Ferner sollte ein Zeitrahmen abgesteckt und kommuniziert werden. Die gesetzliche Unfallversicherung springt nur ein, wenn ein Unfall auf dem direkten Hin- oder Rückweg oder auf der eigentlichen Veranstaltung passiert ist. Sitzen Kollegen nach dem offiziellen Programm noch gemütlich beisammen, so ist dies als private Freizeitgestaltung anzusehen. Um Unklarheiten zu vermeiden, empfiehlt es sich, dass der Praxisinhaber den Betriebsausflug vor Ort ausdrücklich abschließt.

Patientenservice: PVS-Rechnungen online einreichen Schnell, sicher & bequem

Erklärtes Ziel der PVS ist es, Ärzten und Patienten größtmöglichen Komfort in allen Abrechnungs-Aspekten zu bieten. Dafür gilt es, als Vorreiter innovative Wege zu beschreiten. So wurde in den letzten Jahren das Projekt „eRechnung PKV“ vorangetrieben, bis es zur jetzigen Einsatzreife gelangte. Federführend bei der Prüfung auf Datensicherheit, Datenschutz und technische Alternativen war die PADline GmbH, die als Tochtergesellschaft der PVSen für Entwicklung und Betrieb neuer technischer Lösungen verantwortlich zeichnet. Aufgrund ihres Einsatzes können Patienten nun mit Hilfe von zwei auf die PVS-Rechnung gedruckten QR-Codes diese papierlos per Smartphone oder Tablet bei der privaten Krankenversicherung zur Erstattung einreichen. Alternativ ist auch die Rechnungseinreichung per Handyfoto mög-



schleuniger Erstattung rechnen und verhindert mögliche Fehler, die aus der manuellen Eingabe oder dem automatischen Einscannen der Rechnung resultieren. Dabei hat die Sicherheit der sensiblen Gesundheitsdaten des Patienten höchste Priorität: Die

Trennung von Rechnungs-ID und personenbezogenen Daten ist durch zwei separat verschlüsselte Codes gewährleistet. Nur durch ein erfolgreiches Zusammenspiel aus verschiedenen Übertragungskä- nalen, dem Rechnungsoriginal und der Extraktion aller notwendigen Sicherheits- schlüssel kann ein digitales Abbild der Papierrechnung erstellt werden. Absolut zeitgemäß und dazu schnell, sicher & bequem.

lich. Dafür erforderliche Apps werden bereits von zahlreichen privaten Kranken- versicherern angeboten. Durch die Ein- reichung per QR-Code oder Handyfoto ermäch- tigt der Patient die Kran- kenversicherung so, die verschlüsselten Rech- nungsdaten bei der PVS abzurufen und spart auf diese Weise Zeit und Portokos- ten. Darüber hinaus kann er mit einer

Papierlos Abrechnen – mit QR-Code oder Handyfoto

lich. Dafür erforderliche Apps werden bereits von zahlreichen privaten Kranken- versicherern angeboten. Durch die Ein- reichung per QR-Code oder Handyfoto ermäch- tigt der Patient die Kran- kenversicherung so, die verschlüsselten Rech- nungsdaten bei der PVS abzurufen und spart auf diese Weise Zeit und Portokos- ten. Darüber hinaus kann er mit einer

Trennung von Rechnungs-ID und personenbezogenen Daten ist durch zwei separat verschlüsselte Codes gewährleistet. Nur durch ein erfolgreiches Zusammenspiel aus verschiedenen Übertragungskä- nalen, dem Rechnungsoriginal und der Extraktion aller notwendigen Sicherheits- schlüssel kann ein digitales Abbild der Papierrechnung erstellt werden. Absolut zeitgemäß und dazu schnell, sicher & bequem.

PVS aus der Region

Service für Patienten PVS Rechnungen bei Krankenversicherungen digital einreichen



Seit einiger Zeit bieten diverse Kran- kenversicherungen Ihren Patienten die Möglichkeit, die von uns erstellten Rechnungen per App bei der Kranken- versicherung einzureichen. Durch diese einfache und papierlose Einreichung sparen Ihre Patienten Zeit sowie Porto- kosten und beschleunigen darüber hinaus den Erstattungsprozess.

Je nach Krankenversicherung und deren App stehen Ihren Patienten unterschied- liche Wege zur Verfügung:

- Einreichung per 2D-Barcode (QR- Code): Auf allen Rechnungen der PVS/ Schleswig-Holstein · Hamburg finden Ihre Patienten am unteren Seitenrand 2 Barcodes (QR-Codes), die mit „eA“ und

„eP“ bezeichnet sind. Sofern die Kran- kenversicherung Ihrer Patienten bzw. deren App die Barcode-Funktion unter- stützt, müssen lediglich diese beiden QR-Codes eingescannt werden. Über die gescannten und eingereichten QR- Codes ist die Versicherung in der Lage, die verschlüsselten Rechnungsdaten digital bei uns abzurufen.

- Einreichung per Foto: Sofern die Kran- kenversicherung Ihrer Patienten bzw. deren App die Einreichung per Barcode nicht unterstützt, besteht alternativ die Möglichkeit, die gesamte Rechnung zu fotografieren und an die Krankenversi- cherung zu schicken. Diese ist dann, ebenso wie bei der o.g. QR-Code Metho- de, in der Lage, die verschlüsselten Rech- nungsdaten digital bei uns abzurufen.

Eine Übersicht von Krankenversicherun- gen mit einer App für die schnelle & digi- tale Einreichung der PVS Rechnungen haben wir für Sie und Ihre Patienten unter www.pvs-se.de/ePKV zusammen- gestellt.



In weiteren Projekten arbeiten wir u.a. daran, unsere PVS Rechnungen kom- plett digital an Ihre Patienten zu über- mitteln, um den Komfort zu verbessern und den Erstattungsprozess weiter zu beschleunigen. Hierüber informieren wir Sie in einer der kommenden PVS Inside Ausgaben.

Praxis-Homepage ist wichtigstes Marketinginstrument

Wie erfahren potentielle Patienten von Ihnen und Ihren Leistungen? Wie erreichen Sie Ihre Wunschklienten? Patienten zu gewinnen braucht mehr als nur ein schönes oder großes Praxis-schild, einen Eintrag in die üblichen Branchenverzeichnisse oder die Empfehlung von Patient zu Patient. Laut der aktuellen Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit“* ist die wichtigste Marketing-Maßnahme für Ärzte die Präsenz im Internet, dabei konnte die Praxis-Homepage ihre führende Stellung weiter ausbauen. Falls auch Sie sich mit dem Gedanken tragen, eine Praxis-Homepage zu etablieren, sollten Sie einige der folgenden Punkte berücksichtigen.

Website – aber richtig

Bevor Sie loslegen, überlegen Sie sich, nach welchen Informationen Ihr Patient sucht. Besprechen Sie im Praxisteam, welche Inhalte erwähnenswert sind. Bieten Sie spezielle Leistungen an, oder sind Sie Experte auf einem Gebiet? Schrei-



ben Sie darüber. Neben den Basics wie Sprechzeiten und Anfahrt überzeugen Sie Patienten besonders durch Individualität: Professionelle Fotos Ihrer Praxisräume, einen kurzen Praxisfilm und Informationen über die Qualifikation Ihres Teams schaffen Vertrauen. Überlegen Sie bereits in der Planungsphase, wer die Seite später aktuell halten soll: Besonders flexibel sind Sie mit benutzerfreundlichen Systemen wie z. B. Word-

Potentielle Patienten zielgerichtet ansprechen und gewinnen

Stolpersteine: Beauftragen Sie deshalb einen Profi. Das ist zwar etwas teurer, aber Sie werden mit einem professionellen Webauftritt belohnt, bei dem sich die Investition durch die Gewinnung neuer Patienten auszahlt.

* www.stiftung-gesundheit.de

Press. Dank der selbst-erklärenden Oberfläche ist bereits nach kurzer Einarbeitung eine sichere Bedienung, auch durch Ihre Mitarbeiter, möglich.

Stolpersteine vermeiden

Vom Design und Menüführung, über die rechtlichen Besonderheiten, bis hin zur Verfügbarkeit auf Mobilgeräten gibt es bei der Websiteerstellung viele

GOÄ-Nummer 3 – Leistungslegende: Eingehende, das gewöhnliche Maß übersteigende Beratung – auch mittels Fernsprecher

Die Leistung nach Nummer 3 (Dauer mindestens 10 Minuten) ist nur berechnungsfähig als einzige Leistung oder im Zusammenhang mit einer Untersuchung nach den Nummern 5, 6, 7, 8, 800 oder 801. Eine mehr als einmalige Berechnung im Behandlungsfall bedarf einer besonderen Begründung.



Die erste Bedingung für die Berechnung der Nummer 3 ist demnach der Zeitaufwand von mindestens 10 Minuten. Da eine weniger als 10 Minuten in Anspruch nehmende Beratung diese

Grundbedingung nicht erfüllt, ist in diesem Fall die geringer bewertete Nummer 1 zu berechnen.

Die zweite Abrechnungsbedingung lautet, dass die Nummer 3 nur alleine – immer bezogen auf einen „Arzt-Patienten-Kontakt – oder aber in Verbindung mit den genannten Untersuchungsnummern zu berechnen ist. Ein etwaiger Ansatz weiterer Gebührennummern (z.B. aus dem Kapitel C der GOÄ – wie die Blutentnahme nach GOÄ 250) wird daher regelmäßig von den Kostenträgern beanstandet.

Ein über den einmaligen Ansatz im Behandlungsfall hinausgehender Ansatz ist gemäß der dritten Bedingung zwar möglich, bedarf aber einer Begründung in der Rechnung. (z.B. Verschlimmerung der bestehenden Erkrankung).

Ist die Berechnung der Nummer 3 auf Grund gebührenrechtlicher Restriktionen ausgeschlossen, kann ebenfalls die Nummer 1 abgerechnet werden – diese ist dann aber wegen der zeitlichen Vorgabe der Nummer 3 und einer zeitbezogenen Begründung mit einem erhöhten Steigerungssatz möglich.

Impressum

Herausgeber:
Die PVS, AG Marketing
Schützenhöhe 11
01099 Dresden
Tel: 03 51 / 8 98 13-60, Fax: -88
E-Mail: info@pvs-sachsen.de
Verantwortlich: Michael Penth

Redaktion + Grafik:
www.go-connecting.de