

PVS Inside

Newsletter

04 | 19



Liebe Leserinnen
und Leser,

Arztbewertungsportale im Internet spiegeln nicht immer eine sachliche Bewertung der Behandlung bzw. des Arztes. Besonders bei negativen Kommentaren stellt sich die Frage, wie man gegen diese rechtlich vorgehen kann. Wir haben dieses Thema aufgegriffen und stellen Ihnen die Möglichkeiten vor.

Weiterhin beschäftigen wir uns in der aktuellen Ausgabe mit dem Umgang von Privatpatienten, die im Basistarif versichert sind. Hier möchten wir Ihre Aufmerksamkeit auf die wirtschaftliche Aufklärungspflicht lenken – denn nichts ist ärgerlicher, wenn die für Privatpatienten üblich erbrachte Leistung nicht entsprechend honoriert wird.

Fortbildung ist für jede Arztpraxis unverzichtbar. Mit unseren Seminaren und Workshops bieten wir Ihnen und Ihrem Praxisteam ein breitgefächertes Portfolio mit unterschiedlichsten Themen. Dazu gehören neben wirtschaftlichen Inhalten wie der optimalen GOÄ-Abrechnung ebenso Veranstaltungen zu Recht und Praxismarketing. Schauen Sie diesen Herbst doch einfach mal vorbei. Wir freuen uns auf Sie!

Eine interessante Lektüre wünscht Ihnen
Ihre Silvia Köster
Projektleitung PVS Inside 04-19

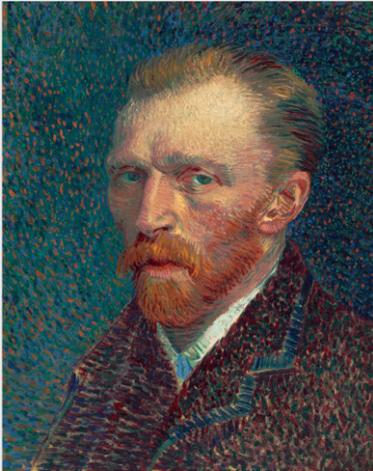


Jameda & Co. – Abwehr negativer Bewertungen?

Arztbewertungsportale im Internet bieten immer wieder Anlass für Konflikte. Allzu oft geschieht es, dass keine sachlichen Bewertungen (ob positiv oder negativ) abgegeben werden, sondern dass augenscheinlich Patienten oder Dritte die Anonymität der meisten Bewertungsportale nutzen, um unsachgemäße Bewertungen über Behandler abzugeben. Es stellt sich dann häufig die Frage: Wie kann man gegen solche negativen Bewertungen rechtlich vorgehen? In diesen Fällen stehen sich regelmäßig widerstreitende Grundrechte gegenüber: Das allgemeine Persönlichkeitsrecht der Behandler einerseits und die Meinungsfreiheit der die Bewertung abgebenden Patienten andererseits. Die Grenze ist generell dort zu ziehen, wo die grundsätzlich zulässige Meinungsäußerung in sog. Schmähkritik umschlägt oder unwahre Tatsachen behauptet werden. Beides ist vom Schutzbereich des Art. 5 Grundgesetz, in dem die Meinungsfreiheit verankert ist, nicht umfasst und muss deshalb von den bewerteten Ärzten und Zahnärzten nicht hingenommen werden. Sind derartige Inhalte in einer Bewertung erkennbar, so kann es sich lohnen, rechtlich gegen die Bewertung vorzugehen. Ob darüber hinaus auch ein grundsätzlicher Anspruch der Behandler auf Löschung der von den Arztbewertungsportalen automatisch angelegten Profile, die eine Bewertung erst ermöglichen, besteht, ist bislang noch unklar. Aktuelle Rechtsprechung legt jedoch nahe, dass vor dem Hintergrund der DSGVO derartige Löschungsansprüche unter Umständen bestehen können, jedenfalls dann, wenn Arztbewertungsportale ihre Position als „neutraler Informationsmittler“ verlassen.

RAin Wiebke Düsberg, Fachanwältin für Medizinrecht
CausaConcilio Rechtsanwälte, Hamburg





Kunstgenuss – Vincent van Gogh im Städel Museum in Frankfurt

Noch bis zum 16. Februar 2020 präsentiert das Städel Museum in Frankfurt eine umfassende Ausstellung zu einem der berühmtesten Künstler der Welt: Vincent van Gogh. Die Ausstellung beleuchtet den besonderen Einfluss, den die deutsche Kunstszene wie Galeristen, Sammler, Kritiker und Museen für die Erfolgsgeschichte des Vorreiters der modernen Malerei spielte. Ein weiterer Fokus liegt auf der entscheidenden Rolle van Goghs als Vorbild für die Kunst des deutschen Expressionismus. Zu sehen sind etwa 140 Gemälde und Arbeiten auf Papier, darunter 45 zentrale Werke von van Gogh. Die hochkarätigen Leihgaben kommen aus deutschen und internationalen Sammlungen wie dem Museum of Fine Arts in Boston, den Bayerischen Staatsgemaldesammlungen München und dem Metropolitan Museum of Art in New York. Höhepunkte stellen u. a. die Selbstbildnisse aus dem Art Institute in Chicago und dem Kröller-Müller Museum in Otterlo sowie die berühmte Darstellung der Berceuse Augustine Roulin (1889, Stedelijk Museum, Amsterdam) dar.

Weitere Informationen unter www.staedelmuseum.de

Seminare für Arztpraxen

| Datum | Thema | Referent | Veranstaltungsort |
|-----------------|---|--|--|
| November | | | |
| 06.11.2019 | GOÄ – Basiswissen für Arzt und Praxisteam | Steffi Tänzler (PVS Mosel-Saar) | PVS Mosel-Saar, Boxbergweg 3a, 66538 Neunkirchen |
| 06.11.2019 | GOÄ – Gebührenordnung für Ärzte | André Lehmann (PVS Schleswig-Holstein / Hamburg rKV) | PVS Schleswig-Holstein / Hamburg, Humboldtstraße 56, 22083 Hamburg |
| 06.11.2019 | GOÄ – Basiswissen für Arzt und Praxisteam | Mitarbeiterin der PVS | PVS Sachsen, Braunstr. 14, 04347 Leipzig |
| 06.11.2019 | Das 1 x 1 der Privatliquidation – fachübergreifend | Christiane Zeelen / Anja Zilinski | PVS Westfalen-Süd, Heinrich-Hertz-Str. 4, 59423 Unna |
| 09.11.2019 | Existenzgründertag | Dr. Daniel Combé, Ute Sendmeyer / Anja Wels | PVS Bremen, Schwachhauser Heerstr. 111-113, 28211 Bremen |
| 13.11.2019 | Das kleine 1 x 1 der GOÄ | Ute Sendmeyer | PVS Bremen, Außer der Schleifmühle 69, 28203 Bremen |
| 20.11.2019 | QM in der Arztpraxis | Anke Kretschmer (PVS Niedersachsen) | PVS Schleswig-Holstein / Hamburg, Humboldtstraße 56, 22083 Hamburg |
| 20.11.2019 | GOÄ – Seminar | Stefanie Kaiser / Christina Schaeffer / Gabi Moritz | PVS Limburg/Lahn, Auf der Heide 2, 65553 Limburg |
| 20.11.2019 | Beschwerdemanagement | Ulrike Goßmann | PVS Westfalen-Süd, Heinrich-Hertz-Str. 4, 59423 Unna |
| 20.11.2019 | GOÄ Seminar – Fachrichtung Pädiatrie | Stefanie Tiedemann | PVS Bremen, Außer der Schleifmühle 69, 28203 Bremen |
| 27.11.2019 | Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) | Anke Kretschmer | PVS Niedersachsen, Stadtkoppel 29, 21337 Lüneburg |
| 27.11.2019 | Praxisknigge für Berufsstarter | Diana Lamers / Werner Lamers | PVS Westfalen-Süd, Heinrich-Hertz-Str. 4, 59423 Unna |
| Dezember | | | |
| 04.12.2019 | Teams konstruktiv leiten – Möglichkeiten und Grenzen | André Busche (Sachverständigenbüro Busche) | PVS Schleswig-Holstein / Hamburg, Humboldtstraße 56, 22083 Hamburg |
| 04.12.2019 | Fit am Empfang – Die „Visitenkarte“ der Praxis | Dr. Birgit Hickey | PVS Westfalen-Süd, Heinrich-Hertz-Str. 4, 59423 Unna |
| 11.12.2019 | PVS / Meeting – Unser Know-How für Ihren Praxiserfolg | diverse | PVS Schleswig-Holstein / Hamburg, Moltkestraße 2, 23795 Bad Segeberg |
| 11.12.2019 | Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) | Anke Kretschmer | PVS Niedersachsen, Am Allerufer 7, 27283 Verden |
| 11.12.2019 | Das 1 x 1 der Privatliquidation – fachübergreifend | Christiane Zeelen / Anja Zilinski | PVS Westfalen-Süd, Heinrich-Hertz-Str. 4, 59423 Unna |
| 18.12.2019 | GOÄ-Basis-Seminar Fachbereich Urologie | Petra Mory | PVS Niedersachsen, Am Allerufer 7, 27283 Verden |

Behandlung von PKV-Versicherten im Basistarif – Wirtschaftliche Aufklärungspflicht beachten!

Die Behandlung von Privatpatienten gilt für den Arzt allgemein als wirtschaftlich attraktiv. Umso ärgerlicher ist es, wenn die erhoffte Vergütung ausbleibt. Besondere Aufmerksamkeit sollte der Arzt denjenigen Privatpatienten beimessen, die im sog. „Basistarif“ versichert sind. Diese Patienten sind „nur“ für ärztliche Leistungen versichert, die denjenigen der GKV vergleichbar sind (§ 152 VAG). Darüber hinaus sind bei diesen Versicherten Höchstgrenzen bei den Steigerungssätzen nach der GOÄ zu beachten, die sich aus einer Vereinbarung zwischen der KBV und dem Verband der privaten Krankenversicherung e.V. ergeben. Darüberhinausgehender Versicherungsschutz besteht für den Patienten nicht. Rechnet der Arzt gleichwohl

Korrekte wirtschaftliche Aufklärung ist unverzichtbar



diesem Patienten gegenüber zu den „üblichen“ Konditionen ab, kann der Patient die Begleichung der Rechnung verweigern. Den Arzt trifft nämlich gemäß § 630c Abs. 3 S. 1 BGB die Pflicht, den Patienten über die voraussichtlichen Kosten der Behandlung in Textform aufzuklären, wenn eine vollständige Übernahme der Behandlungskosten

durch Dritte nicht gesichert ist oder sich nach den Umständen hinreichende Anhaltspunkte hierfür ergeben. Unterlässt es der Arzt, den im Basistarif versicherten Privatpatienten über dessen persönliche Kostentragungspflicht aufzuklären, kann die Verletzung der wirtschaftlichen Aufklärungspflicht der Durchsetzbarkeit der verdienten Vergütung entgegenstehen. Die korrekte wirtschaftliche Aufklärung jener Patienten ist somit unverzichtbar. Zudem ist sicherzustellen, dass die Information über die Versicherung des Patienten im Basistarif vom Arzt während des gesamten Behandlungsgeschehens beachtet werden kann.

RA Christian Gerds
RAin Wiebke Düsberg
Fachanwälte für Medizinrecht
CausaConcilio Rechtsanwälte, Hamburg

PVS aus der Region

PVS Patientenportal – www.pvs-rechnung.de



Patienten, die eine Rechnung der PVS erhalten, haben durch das Portal neben dem persönlichen Kontakt ergänzend die Möglichkeit, rund um die Uhr online Fragen zu ihrer Rechnung oder Mahnung zu stellen. Für die Nutzung des mobilen Patientenservices bedarf es keiner aufwendigen technischen Installation, der Nutzer benötigt lediglich einen PC oder ein internetfähiges Smartphone. Der Patientenservice per Telefon, Fax und E-Mail ist heute die erste Anlaufstelle für alle Belange zu einer PVS Rechnung. Alle diese Fragestellungen bildet auch das Patientenportal ab, das 24-Stunden für den Patienten da ist.

Vorteile für den Patienten:

1. Das Portal steht im Internet und auch mobil – egal ob über das Smart-

phone oder das Tablet – jeweils geeignet aufbereitet zur Verfügung.

2. Der Patient kann ein Rechnungsduplikat anfordern, den Zahlungsstand ansehen, Antworten auf Fragen erhalten, Anmerkungen vom Kostenträger einreichen und vieles mehr.

3. Die erforderlichen Unterlagen können mit der Kamera des Smartphones abfotografiert und an die PVS übermittelt werden.

Vorteile für Sie

Auch Sie können sich auf ihrer eigenen Website mit dem Patientenservice der PVS verlinken. Ihr Internetauftritt deckt dann auch



Von Ärzten. Für Ärzte.

alle Fragen rund um die Abrechnung mit ab. Der Patient wird nahtlos an einer ihm bekannten Stelle abgeholt und selbsterklärend durch die einzelnen Schritte geleitet. Sie dürfen den PVS Patientenservice – egal ob online oder persönlich – als ihren Service für die Patienten verstehen.

Fragen?

Für Fragen steht Frau Silvia Köster unter der Telefonnummer 0421 / 3 60 85 28 oder via E-Mail: s.koester@pvs-bremen.de zur Verfügung.

„Mit der PVS rundum gut versorgt“

Seit 2013 ist Bernhard Roth Mitglied der PVS. Damals noch in einer Gemeinschaftspraxis tätig, wurden die Abrechnungen selbst erledigt. „Wir hatten den Anspruch, für unsere Patienten Ansprechpartner zu bleiben“, sagt Bernhard Roth. Schnell jedoch brachten ihn und seine in der Praxis tätige Frau die Verwaltungsarbeiten an den Rand ihrer Kapazitäten. „Ich wollte mehr Zeit für meine Patienten – es musste sich etwas ändern!“ Auf einer Orthopädie-Messe kamen Bernhard Roth und seine Frau mit einer Außendienstmitarbeiterin der PVS ins Gespräch. Die engagierte, fachliche und persönliche Ansprache überzeugte, der Grundstein für die Zusammenarbeit mit der PVS war gelegt. „Meine Zweifel, ob sich

Patientenzufriedenheit steht an erster Stelle

die Patientenbeziehung verschlechtert, wenn ich die Abrechnung außer Haus gebe, hat sich als grundlos erwiesen“, so Bernhard Roth. Seine Patienten fühlen sich bei Rückfragen gut beraten und schätzen den kompetenten Service der PVS. Dazu gehört auch die Vermittlung zwischen Patienten und Kostenträger bei unklaren Kostenpositionen oder eine Lösung zur Ratenzahlung, sollte der Patient seine Rechnung nicht auf einmal begleichen können. Als Bernhard Roth 2015 seine eigene Privatpraxis gründete, war ihm klar, dass



er der PVS treu bleibt. Mit der Privatliquidation über die PVS ist für ihn eine neue qualitative Ebene erreicht: Neben der gebotenen Fachkompetenz spielt auch die eingesparte Zeit eine Rolle. So benötigt in seiner Praxis eine medizinische Fachangestellte für die Abrechnungen nur noch ein bis zwei Stunden im Monat. Sein Fazit: „Mit der PVS als Partner an meiner Seite kann ich mich auf Abrechnungsprofis verlassen. Das ist gut und wichtig für das Arzt-Patienten-Verhältnis und natürlich auch für meine Reputation. Denn nur, wenn meine Patienten zufrieden sind, bin ich es auch!“

GOÄ-Tipp §5 – Faktorerhöhung

Häufig wird es im allgemeinen Praxisalltag versäumt, ein angemessenes Honorar über die Faktorerhöhung zu erzielen.

Dabei kann dies einfach, schnell und unkompliziert sein, wenn das gesamte Praxis-Team die Regeln kennt und beherzigt. Dazu sind Absprachen zwischen dem Arzt und seinem Team über die Voraussetzung, wann und mit welcher Begründung die jeweilige Leistung erhöht werden kann und wie die entsprechende Dokumentation dazu aussehen soll, das A und O.

Gemäß §5, Abs. 2 der GOÄ sind bei der Wahl des Steigerungsfaktors die Schwierigkeit und der Zeitaufwand der einzelnen Leistung sowie die Umstände bei der Ausführung zu berücksichtigen.

Die Schwierigkeit der einzelnen Leistungsposition ergibt sich z. B. aus der Kombination verschiedener Erkrankungen und daraus resultierender Erschwerenisse der Leistungserbringung, z. B.:

- Unruhezustand und/oder starke Schmerzen des Patienten

- Instabiler Kreislauf
- Bewusstseinslage eingeschränkt
- Polytrauma
- Multimorbides Krankheitsbild

oder wie z. B. bei der Sonographie, durch:

- Multiorganuntersuchung
- Luftüberlagerung
- Adipositas

Der erhöhte Zeitaufwand kann z. B. begründet sein durch:

- Zeitaufwand wegen Durchsicht von Fremdbefunden
- Erörterung der Fremdbefunde mit Patienten
- deutlich erhöhter Zeitaufwand beim Gespräch zur ausgedehnten Anamneseerhebung incl. Zeitangabe
- Ausführliche Beratung und/oder Erläuterung zu alternativen therapeutischen Maßnahmen
- deutlich erhöhter Zeitaufwand bei der Besprechung zu Arzneimittelnebenwirkungen
- Häufig wechselndes Beschwerdebild
- Fehlende Mitarbeit des Patienten bei den Untersuchungen

- Schwierige Differentialdiagnose/-therapie
- Mehrere Stoffwechselerkrankungen
- Ängstliches Kind

Die Umstände bei der Ausführung können erschwert sein durch:

- den erhöhten Aufwand für Leistungen die außerhalb von Klinik und Praxis (z. B. Landstraße bei Unfall) erbracht wurden
- Verständigungsschwierigkeiten, die in der Person des Patienten begründet sind

Impressum

Herausgeber:
Die PVS, AG Marketing
Schützenhöhe 11
01099 Dresden
Tel: 0800 6080022
Fax: 0800 60800222
E-Mail: kontakt@die-pvs.de
Verantwortlich: Michael Penth

Redaktion + Grafik:
www.go-connecting.de