

GASTKOMMENTAR

von Uwe Zoske

IGeL: Abzocke oder sinnvoll?

Die Diskussion ist alt und dennoch immer wieder aktuell. Sie wird konträr geführt, emotional, selten sachlich. Medien machen sich zum Anwalt der Patienten und warnen auf den Titelseiten vor der Abzocke der Mediziner. Wieder und immer wieder. Es macht den Eindruck, als sind Journalisten die besseren Mediziner und unterscheiden in zwei Kategorien. Die Ärzte, die helfen wollen und die, die verdienen wollen. Patienten kommen hoch sensibilisiert in die Praxen und treffen auf verunsicherte Ärzte. „Dürfen wir denn mit den Patienten überhaupt über Geld sprechen? Laufen wir Gefahr Patienten zu verlieren, wenn wir IGeLeistungen anbieten?“ Dies sind zwei von vielen Fragen, die beispielhaft dafür stehen, dass Verunsicherung vorherrscht.

In Wirklichkeit prallen zwei grundsätzliche Philosophien aufeinander, die auf dem Rücken der Patienten ausgetragen werden. Oder anders formuliert: es wird nicht danach gefragt „was ist gut für den Patienten“, sondern eher danach „was denkt man über mich?“. Die Folgen sind fatal. Für alle. Lassen Sie uns noch eine andere Frage stellen: „Werden Privatpatienten besser versorgt oder bekommen Sie die gleiche Versorgung für mehr Geld? Die Antwort auf diese Frage beantwortet alle Fragen, denn wenn sie besser versorgt werden, dann nur, weil es auch bezahlt wird. Und genau hier beginnt das Thema IGeL. Denn jeder hat das Recht auf eine bessere Versorgung – grundsätzlich. Es gilt daher drei Dinge zu klären, die unabdingbar sind, damit IGeL funktionieren:

1. Die Leistung muss einen medizinischen Mehrwert bieten,
2. der Patient muss sich für diesen Mehrwert interessieren und
3. er muss in der Lage sein diesen Mehrwert zu bezahlen!

Uwe Zoske,
Inhaber ZOSKE & PARTNER
Praxismarketing



A&W-KONTAKT

Ihre Meinung ist uns wichtig:
Redaktion

ARZT & WIRTSCHAFT
Justus-von-Liebig-Str. 1
86899 Landsberg
Fax: 08191 125-513
E-Mail: aw@mi-verlag.de

Nur in dieser Kombination sind IGeLeistungen sinnvoll in den Praxisablauf zu integrieren aber dann auch fast schon ein MUSS. Fehlt auch nur eine dieser drei Voraussetzungen beginnt die Grundsatzdiskussion, die diesen Gastkommentar übertitelt.

Jede Praxis sollte IGeLeistungen dann in den Ablauf integrieren, wenn der therapeutische Mehrwert klar formuliert worden ist. Eine unabdingbare Grundvoraussetzung, die nicht zu diskutieren ist. Wenn Sie als Ärztin/Arzt von Ihrer IGeLeistung überzeugt sind, geht es darum sie selbstbewusst zu kommunizieren. Sie werden aber nur bei den Patienten erfolgreich sein, bei denen die drei oben genannten Faktoren zutreffen. Das Schöne daran ist, dass Ihnen diese Patienten dankbar sind. Sie bezahlen gerne. Jeder bezahlt gerne bei Zufriedenheit. Wenn Sie ihnen diese Leistungen aber vorenthalten und die Informationsvielfalt des world wide web dazu führt, dass sie sie woanders erhalten, werden diese Patienten abwandern. Das „Nein“ der anderen Patienten ist dabei völlig legitim und in Ordnung.

Worum geht es bei IGeL im Grundsatz? Es geht darum, dass es die Praxis lernen muss den Patienten dort abzuholen, wo er steht. Das ist klassisches Marketing mit einem Vorteil für alle Beteiligten. Patienten sind offen für IGeLeistungen, die Ihnen einen Nutzen bieten. Sie verlangen nach Informationen. Sie haben eine Aufklärungspflicht, um dem Patienten auch die Möglichkeit zu geben „nein“ zu sagen.

Mein Fazit: Bei Beachtung der genannten Kriterien sind IGeLeistungen mehr als sinnvoll. Der einzige Grund sie nicht anzubieten ist der fehlende medizinische Nutzen.