Recall-System: erfolgreich und zum Wohl Ihrer Patienten

| Gabriele Bengel

Die zahnmedizinische Individualprophylaxe gewinnt immer größere Bedeutung. Für Ihre Patienten sind gepflegte und gesunde Zähne wichtig, da sie die „persönliche Visitenkarte" sind. In den letzten Jahren wurden wiederholt Studien- und Umfrageergebnisse bekannt gemacht, die belegen, dass für die überwiegende Mehrzahl der Deutschen schöne Zähne ein wesentlicher Attraktivitätsfaktor sind. Daher sind viele Ihrer Patienten bereit, regelmäßig zur Prophylaxe bzw. Zahnreinigung zu Ihnen in die Praxis zu kommen.

© Kalcutta

Zahnarztpraxen profitieren von diesem Trend. In kaum einem anderen Bereich der Zahnmedizin sind ethische Grundsätze und betriebswirtschaftliche Vorteile so im Einklang wie bei Prophylaxemaßnahmen. Sie können durch entsprechende Organisation, Qualifizierung Ihrer Mitarbeiterinnen und Kommunikation gegenüber Ihren Patienten das Potenzial im Bereich Prophylaxe ausschöpfen und die Umlaufrendite in Ihrer Praxis erhöhen. Dabei unterstützen Sie die Patienten dabei, ihre Zahn- und Mundgesundheit zu erhalten.

Recall – gegen die Vergesslichkeit

Der Alltag ist für viele gespickt mit Terminen, Verpflichtungen, beruflichen und privaten Herausforderungen. Da gehen Zahnarzttermine leicht mal unter im Trubel. Viele Zahnarztpraxen sind deshalb dazu übergegangen, ihre Patienten an den nächsten Termin wenige Tage vorab zu erinnern. Mit einer entsprechenden Software hält sich der Aufwand dafür für die Praxen in Grenzen.

Wiedereinbestell-System – oder wie sage ich es dem Patienten?

Mit der Kommunikation hapert es manchmal. Auf vielen Websites von Zahnarztpraxen wird versucht, den Patienten dazu zu bewegen, sich auf das Recall-System einzulassen. Da liest man dann: „Wir haben in unserer Praxis ein Wiedereinbestell-System (Recall-System) installiert. Sie werden rechtzeitig daran erinnert, wann Sie zum nächsten Termin kommen müssen." Es ist gut, Anglizismen zu umgehen – aber ob der Patient „wiedereinbestellt" werden will? Und ob er akzeptiert,

dass der Zahnarzttermin ein „muss" ist? Patienten finden es bestimmt angenehmer, wenn ihnen ein Erinnerungs-Service angeboten wird, in den sie sich kostenfrei einschreiben dürfen.

Zuschuss von der Krankenkasse

Grundsätzlich ist die Individualprophylaxe eine Selbstzahlerleistung. Inzwischen gibt es jedoch etliche Krankenkassen, die dafür im Rahmen ihrer Satzungsleistungen Zuschüsse zahlen. Finanztest hat in der Ausgabe 01/2014 eine Liste mit Krankenkassen veröffentlicht, die Zuschüsse in unterschiedlicher Höhe zahlen. Dabei werden folgende Modelle angeboten:

- Zuschüsse ein- bis zweimal pro Jahr bei freier Wahl des Zahnarztes
- Zuschüsse ein- bis zweimal pro Jahr, wenn die Prophylaxe bei bestimmten Zahnärzten durchgeführt wird. Dahinter verbergen sich Kooperationen zwischen Kassen und bestimmten Zahnarzt-Verbünden (z.B. Tru-Dent-Praxen, dent-net-Zahnärzte u.a.)
- Zuschüsse nur für bestimmte Personenkreise
- Zuschüsse im Rahmen von Bonus-Modellen. Hier sind dann bestimmte Voraussetzungen zu erfüllen, um den Zuschuss erhalten zu können.

Moderne Zahnzusatzversicherungen zahlen auch Prophylaxe

Während früher viele Zahnzusatzversicherungen nur für Zahnersatzmaßnahmen bezahlten, finden die gesetzlich Versicherten inzwischen moderne Tarife am Markt, die auch Prophylaxemaßnahmen erstatten.

So hat der Patient keinen oder nur noch einen geringen Eigenanteil zu zahlen, sodass er leichter dem Recall folgt, als wenn er alles aus eigener Tasche zahlen müsste. Der Leistungsumfang dieser Zahnzusatzversicherungen ist sehr unterschiedlich. Es werden folgende Varianten angeboten:

- Zahnzusatzversicherungen, die die kompletten Kosten übernehmen und zwar ein- oder auch mehrmals im Jahr. Wird die Prophylaxe mehr als zwei Mal pro Jahr in Anspruch genommen, verlangen diese Versicherer eine Begründung für die medizinische Notwendigkeit (zum Beispiel Vorliegen parodontaler Defekte).
- Zahnzusatzversicherungen, die zwei Mal pro Jahr einen bestimmten Betrag bezahlen (z.B. zweimal jeweils max. 80 EUR)
- Zahnzusatzversicherungen, die einen festen Betrag pro Jahr zur Verfügung stellen – unabhängig davon, wie oft der Versicherte zur Prophylaxe geht. Die Beträge liegen etwa zwischen 50 und 120 EUR.

Für den Versicherungsschutz ist wichtig, dass die Praxen Ziffer 1040 GOZ abrechnen. Viele Versicherer scannen die Rechnungen ein und haben eine Software hinterlegt, die automatisch Gebührenziffern prüft und vollmaschinell die Auszahlung anweist.

Gewinn für alle Beteiligten

Ein gut funktionierendes Recall-System und fachlich und kommunikativ gut ausgebildete Fachkräfte, die den Patienten motivieren, regelmäßig zur Prophylaxe zu kommen, bedeuten wirtschaftlichen Erfolg für Ihre Praxis. Und die Patienten werden sich über schöne und gepflegte Zähne freuen und der Praxis treu bleiben. Ein wirkliches Erfolgsmodell!

Gabriele Bengel
Infos zur Autorin

info.

Für weitere Tipps oder Fragen erreichen Sie die Autorin unter gabriele.bengel@todentta.de

Auch eine Liste mit den Erstattungsregeln der privaten Zahnzusatzversicherungen bekommen Sie auf Wunsch gerne.

kontakt.

Gabriele Bengel
to:dent.ta GmbH
Kurze Mühren 20
20095 Hamburg
Tel.: 0711 69306435
beratung@todentta.de
www.todentta.de

ANZEIGE

„Enttäubung gewünscht?"
Fragen Sie Ihre Patienten!

Zur Aufhebung der patientenbelastenden Weichgewebsanästhesie

OraVerse®
Halbiert die Betäubungszeit – *nach* der Behandlung.

SANOFI

www.oraverse.de

OraVerse 400 Mikrogramm/1,7 ml Injektionslösung. Wirkstoff: Phentolaminmesilat. **Zusammens.:** 1 ml Inj.lsg. enth.: *Arzneil. wirks. Bestandt:* 235 Mikrogr. Phentolaminmesilat (entspr. 400 Mikrogr. in 1,7 ml Inj.Lsg). *Sonst. Bestandt.:* Mannitol, Natriumedetat, Natriumacetat-Trihydrat, Essigsäure, Na-Hydroxid, Wasser f. Inj.zwecke. **Anw-geb.:** Aufhebung d. Gewebeanästhesie (Lippen, Zunge) u. der damit einhergeh. funkt. Defizite im Zusammenh. m. d. intraoralen submuk. Inj. e. Lokalanästhetikums m. Catecholamin-Vasokonstriktor nach zahnmedizin. Routineeingriffen (Zahnreinigung, Entfernen v. Zahnstein, Wurzelglättung, Präparation v. Kavitäten z. Einsetzen v. Füllungen u. Kronen). Anw. b. Erw. u. Kdrn. ab 6 J. u. e. KW v. mindest. 15 kg. **Gegenanz.:** Überempfindl. gg. den Wirkstoff od. e. d. sonst. Bestandt. **Warnhinw. u. Vorsichtsm.:** Pat. anweisen, nichts zu essen od. zu trinken, bis normale Sensibilität i. Mundbereich wiederhergestellt ist. Nicht anw., wenn Präp. eine Verfärbung aufweist. Nicht anw. i. Rahmen v. komplexen zahnmedizin. Anw., bei denen Schmerz. od. Blutungen erwartet werden. Nur m. Vors. anw. b. Pat. mit erhöht. Blutungsrisiko (Antikoagulantien). Nach i.v. od. i.m. Applikation oberhalb d. empf. Dosis wurden Myokardinfarkte, zerebrovaskul. Spasmen u. Verschlüsse beschrieben i. Zusammenh. m. ausgeprägter Hypotonie. Auf Anz. derartiger Sympt. achten!. Nicht empf. b. Pat. m. schwerer od. nicht medikamentös eingest. kardiovask. Erkrank. Enthält weniger als 1 mmol (23 mg) Natrium pro Patrone. **Schwangersch. u. Stillz.:** Anw. nicht empf., nicht bekannt, ob Phentolamin i. d. Muttermilch übergeht. **Nebenw.:** Nerven: Häufig Kopfschmerzen. Gelegentl. Parästhesien. *Herz:* Häufig Tachykardie, Bradykardie. *Gefäße:* Häufig Hypertonie, erhöht. Blutdruck. GIT: Häufig Schmerzen i. Mundraum. Gelegentl. Oberbauchschmerzen, Diarrhoe, Erbrechen. Haut, *Unterhautzellgew.:* Gelegentl. Pruritus, Anschwellen d. Gesichts. *Skelettmskl., Bindegew., Knochen:* Gelegentl. Schmerzen i. Kieferbereich. *Allgemein:* Häufig Schmerzen a. d. Injekt.stelle. Gelegentl. Reakt. a. d. Einstichstelle, Druckschmerz. *Verletzungen, Vergiftungen, Komplikationen:* Schmerzen nach d. Eingriff. **Verschreibungspflichtig.** Sanofi-Aventis Deutschland GmbH, 65926 Frankfurt am Main. Stand: Februar 2012 (024096). AVS 511 13 024a-032962