



# Zu viele HKP werden nicht umgesetzt

**Im Gespräch bleiben:** Warum das Nachtelefonieren so wichtig ist (1)

Immer wieder klagen Zahnärzte darüber, dass bei ihnen Patienten „verschwinden“. Einmal mit dem Heil- und Kostenplan nach Hause geschickt, melden sie sich nicht mehr. Sind sie einer zweiten Meinung gefolgt und lassen sich woanders kostengünstiger behandeln? Oder war ihnen ein Sommerurlaub wichtiger als das Implantat? Haben sie sich nicht hinreichend gut aufgehoben gefühlt, wurde ihnen der Sinn dieser mit Zahlung verbundenen Behandlung nicht genug erklärt? Das alles erfährt man in den betroffenen Praxen meist nicht.

Hat die Krankenkasse einmal erklärt, wie viel beziehungsweise wie wenig sie von der Gesamtsumme übernehmen würde, spricht der Patient im Freundeskreis über seine Behandlung. „Eine Bekannte von mir hat auch ein Implantat, das hat nur die Hälfte gekostet“ und ähnliche Äußerungen verunsichern ihn, und so liegt der Heil- und Kosten-

plan bleischwer zu Hause. Dass der Zahnarzt sich Gedanken über eine bestmögliche medizinische Versorgung des Patienten gemacht und eine medizinische Leistung erbracht hat, tritt in den Hintergrund. Nicht, was er tun wollte, um dem Patienten zu helfen, sondern wie viel er dafür verlangte, scheint plötzlich relevant zu sein.

Selbst wenn Patienten von sich aus in der Praxis anrufen, um Fragen zu stellen, ist es mitten im turbulenten Alltag schwierig, schnell die Eckdaten des Behandlungsplans parat zu haben. Auch sind diskrete Gespräche an der Rezeption nicht möglich, da andere Patienten zuhören könnten. Es läuft letztlich darauf hinaus, dass man später zurückrufen wird. Für den Patienten ist das frustrierend. Für die Praxis bedeutet das unter Umständen, dass wieder einmal ein Angebot umsonst erstellt wurde. Schätzungen zufolge werden 40 bis 70 Prozent aller Heil-

und Kostenpläne niemals umgesetzt. Neben den wirtschaftlichen Folgen dieser Absagen bedeutet das oft auch, dass der Zahnarzt einen Patienten verliert. Dabei ist es so einfach, den Patienten weiter an der Hand zu behalten und mit ihm im Gespräch zu bleiben, nachdem man ihm eine Lösung seiner gesundheitlichen Probleme präsentiert hat.

Oft spielt die Zeit dabei auch noch gegen den Patienten. Manche Behandlungen sind nicht mehr möglich, wenn zu lange gewartet wird. Auch unter diesem Gesichtspunkt ist es die reine Fürsorgepflicht, den Patienten hier nicht allein zu lassen. Wenn Ihre Mitarbeiter das erkannt haben, ist ein wichtiger Schritt getan.

Als nächstes geht es darum, Hemmungen abzubauen. Die eigenen Ängste, als Verkäufer wahrgenommen zu werden, die fehlende Erfahrung im Nachtelefonieren, das wert-schätzende, professionelle Wording und der

Umgang mit Einwänden sind Neuland für viele Zahnmedizinische Fachangestellte. Mittlerweile gibt es Online-Coachings, die für den richtigen Einstieg in das Telefonat sensibilisieren. Einfache Techniken der Gesprächseröffnung lassen so ein Nachfassen zu dem werden, was es doch eigentlich ganz selbstverständlich sein sollte: Ausdruck der Sorge um das Wohl des Patienten. Und wer sich aufgehoben fühlt, der verschwindet nicht einfach so.

**Susanne Henneke, Businesstrainerin und systemischer Coach, Bremen**

*In der nächsten Folge dieses Zweiteilers erläutert Susanne Henneke, wie man Einwänden von Patienten begegnet und warum der Satz „Das ist ganz schön teuer“ manchmal etwas ganz anderes bedeutet. Weitere Informationen unter [www.susannehenneke.de](http://www.susannehenneke.de)*

PERMADENTAL.DE  
0 28 22-1 00 65

## Der Mehrwert für Ihre Praxis

Als Komplettanbieter für zahntechnische Lösungen beliefern wir seit über 30 Jahren renommierte Zahnarztpraxen in ganz Deutschland.



**permadental**  
Modern Dental Group

### PREISBEISPIEL

**PROTRUSIONSSCHIENE,  
ZWEITEILIG, EINSTELLBAR,  
HOHER TRAGEKOMFORT**

**299,- €\***



**Respire Blue+**

**Whole You™**

\*Inkl. Modelle und Versand, zzgl. MwSt.

Ein umfangreiches Schnarchschiene-Angebot von Respire Medical (Whole You™) für Zahnärzte, Kieferorthopäden und Schlaflabore finden Sie im Respire-Katalog von Permadental. Bestellen Sie Ihr kostenloses Exemplar noch heute unverbindlich: **0800-737 000 737**

**Mehr Schlaf. Nutzen Sie die Vorteile des Komplettanbieters.**

Ästhetischer Zahnersatz zum smarten Preis.