

Mahnungen – hier benötigen Sie Fingerspitzengefühl



Viele gesetzlich versicherte Patienten nehmen Leistungen in Anspruch, die sie privat zu begleichen haben. Sie erhalten demnach wie privat versicherte Patienten eine Liquidation (Rechnung) über die erbrachten Leistungen.

Der Zahlungsweg kann sehr unterschiedlich sein und wird in jeder Praxis individuell festgelegt. Dennoch können hier wie überall Verzögerungen eintreten. In jeder Praxis ist das Mahnverfahren anders geregelt. Dennoch wird in manchen Fällen eine schriftliche Mahnung an den Patient versendet. Die Reaktion der Patienten kann unterschiedlich sein, manche reagieren gar nicht, einige Patienten überweisen sofort oder rufen an und bitten um einen Zahlungsaufschub oder Ratenzahlung.

Die unangenehme Art der Reaktion ist ein bitterböser Anruf mit argen Beschimpfungen. Auch Sie kann ein solcher Anruf treffen, wenn Sie Anrufe in der Praxis entgegennehmen. In solchen Fällen ist es wichtig, dieses Verhalten des Patienten nicht persönlich zu nehmen. Auch wenn Sie direkt angesprochen werden. Das fällt sehr schwer, zumal diese Anrufe ganz plötzlich kommen. In diesem Moment kann man ganz schön überrumpelt und sprachlos sein, hinterher ärgert man sich weil man dann die besten Argumente hat.

Vielleicht hilft Ihnen eine kleine Checkliste, wie Sie sich in solchen Fällen verhalten können. Diese Inhalte können ihnen Sicherheit geben und signalisieren dem Anrufer, dass Sie genau wissen was Sie tun. Gerade sehr aufbrausende Menschen neigen dazu, wenn sie Unsicherheiten spüren, den Gesprächspartner in die Enge zu treiben.

Im Vorfeld müssen Sie in der Praxis folgendes tun:

1. Lesen Sie sich die praxiseigenen Mahnschreiben durch, damit Sie wissen welcher Wortlaut darin steht. Allein eine Formulierung kann bei manchen Menschen Ärger hervorrufen.
2. Erfragen Sie die Zahlungsmöglichkeiten und das praxiseigene Mahnverfahren. Es gibt Praxen die haben ein strikt durchgeplantes Rechnungswesen mit nachfolgenden generellen Mahnverfahren.
Sie können aber auch in einer Praxis arbeiten, in der eine Mahnung nach individuellen Gesichtspunkten versendet wird. Hier kann es sein, dass z.B. bestimmte Patienten keine Mahnung erhalten (Freunde, Bekannte oder Familie des Praxisinhabers/ -in).
3. Fragen Sie nach, welche Möglichkeiten der Zahlung Sie anbieten dürfen oder wie Sie sich grundsätzlich bei einem Anruf verhalten sollen.

Wichtig ist, dass Sie ruhig bleiben und dem Anrufer zu verstehen geben, dass Sie sich kümmern werden. In diesem Fall können Sie auch mit angemessenen Worten mitteilen, wenn Sie sich zu sehr angegriffen fühlen. Auch als Auszubildende muss man sich nicht alles gefallen lassen.

Für eine Checkliste können folgende Punkte wichtig sein:

1. Vollständiger Name des Anrufers und des Rechnungsempfängers.
2. Die Rechnungsnummer, die Rechnungssumme und das Zahlungsziel.
3. Ist der Betrag noch offen erfragen Sie:
 - Zahlungswunsch (bar, per EC oder Überweisung – je nach Anweisung in der Praxis).
 - Ratenzahlung oder Begleichung des vollen Betrages.
 - Wann die Zahlung vorgenommen wird.
4. Wurde die Rechnung bereits beglichen (Überschneidung von Zahlungseingang und Mahnungsausgang), lassen Sie sich das Überweisungsdatum nennen.
5. Erreichbarkeit des Anrufers, um den Sachverhalt abzuschließen (Zeit und Telefonnummer).
6. Nennen Sie den Namen Ihrer Kollegin damit der Anrufer weiß wer ihn zurückrufen wird, bzw. an wen er sich wenden kann.

Keinesfalls sollten Sie voreilig Entschuldigungen aussprechen oder Entscheidungen treffen (z. B. Erlass der Mahngebühr o. ä.). Lassen Sie sich alle wichtigen Daten geben und bieten Sie einen Rückruf an. Geben Sie Ihrer zuständigen Kollegin die Daten. In diesem Zusammenhang können Sie auch erwähnen, wenn der Anrufer sich im Ton vergriffen hat. Dieser Umstand sollte auf keinen Fall unter den Teppich gekehrt werden. Vielleicht kann Ihre Kollegin im nachfolgenden Telefonat darauf noch einmal eingehen.