

Präzise Fragen – präzise Antworten

Praxisberatung der KZVB wird noch effizienter

Zwischen Juli 2016 und Juni 2017 haben die sechs Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle der KZVB 53 324 Anfragen zur zahnärztlichen Abrechnung beantwortet. Das sind im Schnitt rund 216 Anfragen pro Werktag – mit steigender Tendenz. Im Gespräch erklären Dr. Manfred Kinner, der für Abrechnung und Beratung zuständige Vorstand, Dr. Christian Öttl, Referent der BLZK für Honorierungssysteme, und Claudia Sommer, Leiterin der KZVB-Beratungsstelle, wie die KZVB der wachsenden Nachfrage Herr werden will.

BZB: Wenn man die Webseite der Abrechnungsberatung auf kzvb.de besucht, dann steht dort seit Anfang des Jahres keine Telefonnummer mehr. Was steckt dahinter?

Kinner: Der neue KZVB-Vorstand ist mit dem Ziel angetreten, die uns von unseren Mitgliedern zur Verfügung gestellten Mittel zielgerichtet und effizient einzusetzen. Und was das betrifft, haben wir bei der Praxisberatung Verbesserungsbedarf festgestellt.

BZB: Inwiefern trägt es zu einem effizienten Einsatz von Mitteln bei, wenn auf der Internetseite keine Telefonnummer der Beratungsstelle mehr steht?

Sommer: Wir haben in der Vergangenheit immer wieder festgestellt, dass wir zu Beginn des Telefongesprächs erst einmal viel Zeit dafür aufwenden mussten, um Befunde und Therapie genau zu definieren und auch in anderen Bereichen den Sachverhalt und die genaue Fragestellung zu erfassen. Auch fehlende Kontaktinformationen wie die Telefonnummer der Praxis, die wir zurückrufen sollen, kosten Zeit. Damit wir für unsere Praxen effizienter arbeiten können, haben wir deshalb umstrukturiert und neue Kontaktformulare entworfen. Diese sollen nicht nur allen die Arbeit erleichtern, sondern die Beratungsstelle noch mehr in die Lage versetzen, die Fragen der Praxen treffsicher und umfassend zu beantworten. Das spart Zeit, die die Praxen ihren Patienten zur Verfügung stellen können.

Kinner: Präzise Fragen führen zu präzisen Antworten – das ist unsere Überzeugung.



Fotos: KZVB

Die Arbeit der Beratungsstelle soll noch zielgerichteter und effizienter werden, begründet Vorstand Dr. Manfred Kinner (r.) die Veränderungen in der Praxisberatung der KZVB.

BZB: Welche Möglichkeiten haben die Praxen, um ihre Fragen einzureichen?

Sommer: Auf kzvb.de/zahnarztpraxis/kontakt-zur-beratung steht eine Maske, in die man schnell und einfach die wichtigsten Praxisdaten wie Name und ABE-Nummer eingeben und dann in einem Zahnschema den zugrunde liegenden Befund, die Regelversorgung und die Therapieplanung eintragen kann. Und dann gibt es noch ein Feld für die konkrete Frage. Wichtig ist dabei, dass die Frage so konkret wie möglich formuliert wird.

BZB: Und wenn eine Praxis eine „nur ganz kurze Frage“ hat? Kann sie diese weiterhin telefonisch stellen?

Sommer: Aus Erfahrung wissen wir, dass gerade diese „wirklich nur ganz kurzen Fragen“ häufig besonders hohen Zeit- und Arbeitsaufwand erfordern. Deshalb ist ein Kontakt zur Beratung nur noch über unser neues Formular möglich.

BZB: Und was passiert, wenn ich die „alte“ Telefonnummer der Beratungsstelle wähle?

Sommer: Diese Nummer wird abgeschaltet. Das heißt, die Beratungsstelle ist telefonisch nicht mehr erreichbar. Aber wir rufen zuverlässig zurück, sobald wir die Fragen geklärt haben.

Kinner: Wenn wir das Telefon offen lassen würden, dann hätten wir die gleichen Probleme wie bisher. Beide Seiten würden weiterhin viel Zeit verlieren, um den genauen Sachverhalt zu klären. Aber genau da wollen wir ansetzen: Wir wol-



Von dem neuen Kontaktformular verspricht sich Claudia Sommer, Leiterin der KZVB-Beratungsstelle, eine Zeitersparnis, die die Praxen ihren Patienten zur Verfügung stellen können.



„Bei der Beratung ist es von größter Bedeutung, dass wir mit einer Stimme sprechen“, betont Dr. Christian Öttl, Referent der BLZK für Honorierungssysteme.

len mehr Zeit für das Wesentliche – vor allem für die Praxen.

BZB: Wie schnell rufen Sie in der Praxis an, wenn die Frage bei Ihnen eingegangen ist?

Sommer: Möglichst zeitnah. Es kann aber auch passieren, dass eine Bearbeitung fünf Tage oder länger dauert, zum Beispiel, wenn andere Referenten oder Abteilungen miteinbezogen werden müssen.

BZB: Sie setzen bei der Beratung also stärker als bisher auf online. Was ist mit Praxen, die keinen Online-Zugang haben?

Kinner: Die wird es über kurz oder lang nicht mehr geben. Dafür sorgt schon die Online-Anbindung der elektronischen Gesundheitskarte. Man muss online gehen, um die Versichertendaten der Patienten abzugleichen. Da ist es aus meiner Sicht nur konsequent, wenn wir uns das Internet auch für die Abrechnungsberatung zunutze machen.

BZB: Sie haben sich in der Vergangenheit wiederholt kritisch mit den neuen technischen Möglichkeiten auseinandergesetzt. Wurden Sie inzwischen eines Besseren belehrt?

Kinner: Die Digitalisierung bringt eine Menge an Problemen und Gefahren mit sich. Als Stichworte möchte ich an dieser Stelle nur „Datensammlung“ und „Datenschutz“ nennen. Aber wir werden die Uhr in Sachen Technik nicht zurückdrehen. Die Digitalisierung ist nun mal Fakt. Wenn wir bei allen mit ihr verbundenen Gefahren und Kosten nicht auch

die Vorteile, die sie unbestritten mit sich bringt, für uns nutzen würden, wären wir schön blöd.

BZB: Mit einer ähnlichen Formulierung haben Sie auch schon den Mehrwert der neuen elektronischen Abrechnungsmappe beschrieben.

Kinner: Stimmt. Das ist durchaus vergleichbar. In beiden Fällen bieten die neuen technischen Möglichkeiten einen echten Gewinn für die Zahnarztpraxen und die Mitarbeiterinnen der KZVB. Aber damit wir uns nicht falsch verstehen: Wir setzen keineswegs alles auf Bits und Bytes. Wir sind auch eine KZVB zum Anfassen. Bestes Beispiel dafür sind die bayernweiten Dialogtage, die wir in diesem Jahr fortführen. Dort informieren Vorstand und Mitarbeiter umfangreich und transparent über die wichtigsten Praxisthemen.

BZB: Herr Dr. Öttl, wie beurteilen Sie als Referent der BLZK die Zusammenarbeit mit der KZVB, was die Beratung betrifft?

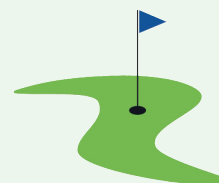
Öttl: Bei der Beratung ist es von größter Bedeutung, dass wir mit einer Stimme sprechen. Die Verantwortlichen beider Körperschaften treffen sich deshalb regelmäßig, um strittige Abrechnungsfragen zu klären, vor allem im Bereich der Schnittstelle zwischen Bema und GOZ. Nachdem es hier in der Vergangenheit leider des Öfteren gehakt hat, sind wir seit Anfang letzten Jahres alle näher zusammengerückt. Wir befinden uns dabei jedoch in einem Prozess, der nie abgeschlossen sein wird. Da es immer wieder neue Fallkonstellationen gibt, die einer Klärung bedürfen, werden wir die gelungene Zusammenarbeit fortsetzen.

BZB: Seit über fünf Jahren gibt es eine gemeinsame Telefonnummer für die Patientenberatung der bayerischen Zahnärzte. Wie sieht Ihre Bilanz aus?

Öttl: Was die Patientenberatung betrifft, funktioniert die Zusammenarbeit zwischen KZVB und Kammer schon seit Längerem gut. Das hat einen ganz einfachen Grund: Es war wirklich niemandem zu vermitteln, dass die Patientenberatungen der BLZK und die der KZVB mit zwei unterschiedlichen Telefonnummern nach außen auftreten. Man kann also sagen, dass die Patientenberatung beispielgebend für die neuen Synergien zwischen den Körperschaften der bayerischen Zahnärzte war.

BZB: Vielen Dank für das Gespräch.

Das Interview führte Tobias Horner.



Benefiz-Golfturnier

Mittwoch, 25. Juli 2018

Zahnärzte golfen zugunsten der Rudolf Pichlmayr Stiftung e.V. (Die Stiftung unterstützt Kinder und Jugendliche sowie deren Familien vor und nach Organtransplantation.)

Golfclub Erding-Grünbach (www.golf-erding.de)

Teilnehmerkreis: Zahnärztinnen und Zahnärzte, Angehörige anderer (Freier) Berufe und Gäste

Spielmodus: Nicht vorgabewirksames 18-Loch-Turnier Vierer Auswahldrive
Zugelassen sind alle HCP-Klassen
Höchstvorgabe HCP 54

Begleitprogramm: Schnupperkurs für Interessierte und ein Puttingturnier

Abendprogramm: Siegerehrung, anschließend gemeinsames Abendessen mit attraktivem Rahmenprogramm (u. a. Tombola mit wertvollen Preisen)

Anmeldung: Bis 19. Juli 2018 per Fax: 089 230211-161 oder online: www.blzk.de/golf

Teilnahmegebühr: 125 Euro pro Person (inklusive Greenfee, Rundenverpflegung, Abendessen und Spende)
90 Euro für Mitglieder des GC Erding-Grünbach
65 Euro für Teilnahme nur am Abendprogramm

Bankverbindung: Deutsche Apotheker- und Ärztekbank
IBAN: DE27 3006 0601 0001 1258 42,
BIC: DAAEEDDDXXX,
Stichwort: **Benefiz-Golfturnier 2018 der BLZK**

Für Fragen: Telefon 089 230211-160 (Ulrike Nover)

Anmeldung per Post/Fax an:

Bayerische Landeszahnärztekammer
Soziales Engagement
Ulrike Nover
Flößergasse 1
81369 München
Fax: 089 230211-161

Ich melde mich für

- das Jubiläums-Benefiz-Golfturnier der BLZK
 den Schnupperkurs für Interessierte
 das Puttingturnier

am 25. Juli 2018 im Golfclub Erding-Grünbach an.

Name/Vorname

(Praxis-)Adresse

Telefon

Fax/E-Mail

Heimat-Golfclub

Spielvorgabe

Bemerkungen

Jubiläumsturnier