

Vom Patienten zum Schuldner- eine Metamorphose mit Folgen

EUROSOLVENT Inkasso warnt vor Schuldnerentwicklung im Gesundheitswesen

Es bewegt sich was im Gesundheitswesen, wenn auch leider offenkundig nur, weil die finanziellen Zwänge es verlangen. Schöner wäre natürlich gewesen, die dafür Verantwortlichen hätten vorausschauend, mit dem Wissen um die demografische Entwicklung, früher gehandelt. Das unsere Bevölkerung immer älter wird, ist seit langem absehbar. Das liegt auch mit daran, dass man auf Grund der Fortschritte in der Medizin einen Beitrag zum längeren Leben leistet. Eine Tatsache, über die sich jeder freut. Weniger erfreulich dagegen die Situation, dass seit Jahren zu wenige Kinder geboren werden.

Der kausale Zusammenhang zwischen einer abnehmenden Zahl junger, arbeitender Menschen, die die Versorgung der sich vergrößernden älteren Bevölkerungsschichten absichern müssen und den damit verbundenen finanziellen Auswirkungen, dürfte jedem schlüssig sein. Eine der Konsequenzen aus dieser Entwicklung ist, dass immer weniger Leistungen im Gesundheitswesen von den Kassen übernommen werden, weil einfach das Geld fehlt. Von daher wird der Patient mehr und mehr selbst entscheiden müssen, was er sich für seine Gesundheit leisten kann und will. Das schärft natürlich das Bewusstsein, dass zwischen Arzt und Patient, oder auch zwischen Klinik und Patient (eigentlich ja schon immer) ein Dienstleistungsverhältnis besteht. Der eine braucht, der andere gibt. Nur geht es bei dem Gegenstand dieser Dienstleistung um mehr als nur 5m² Fliesen, eine Heizung oder einen neuen Kotflügel. Es geht um die Gesundheit. Das ist eine andere Kategorie, die das Grundlegende unseres Daseins betrifft, letztendlich unser Leben. Dieser Unterschied wird vom Patienten auf jeden Fall dann gemacht, wenn etwas schief geht, eine Behandlung nicht so verläuft wie erwartet, vor allem, wenn Fehler passieren. Es ist auch das gute Recht eines jeden, dann genau Rechenschaft zu verlangen.

Aber es ist in den weitaus häufigeren Fällen, bei denen die medizinische Leistung wirkt und hilft, ebenso selbstverständlich, dafür das anfallende Honorar zu zahlen. Und das unabhängig davon, mit welchem Anteil sich eine Krankenkasse daran beteiligt, worauf die behandelnden Ärzte, Therapeuten, oder Pflegedienste wohl kaum einen Einfluss haben. Doch das Begleichen einer Rechnung scheint auch im Gesundheitsbereich immer weniger üblich, wie Hagen Atzrodt, Geschäftsführer von *EUROSOLVENT*, aus seiner täglichen Arbeit zu bestätigen weiß. Eine der prekärsten Folgen ist, dass Praxispleiten -nachweisbar- zunehmen.

Wir befinden uns in einer Zeit, in der vieles neu ausgerichtet wird. Dabei läuft der Bruch mit Gewohntem nie problemlos ab. So wollen eben auch die Patienten nicht ohne weiteres hinnehmen, mit einem Mal mehr, als früher gewohnt, (zu)bezahlen zu müssen. Und nicht zu vergessen, vielen von ihnen geht es materiell auch nicht besonders gut. Doch wie in allen Bereichen der Wirtschaft zeigt sich auch bei der Zahlungsmoral bezüglich offener Rechnungen für medizinische Leistungen, das in vielen Fällen das Geld vorhanden wäre, der Wille die Zahlung zu begleichen, dagegen nicht.

Es gibt Veröffentlichungen, in denen davon ausgegangen wird, dass Arztpraxen im Durchschnitt ca. 1% ihres Umsatzes durch Forderungsausfälle verlieren (Tendenz steigend), etwa jede 5. Honorarabrechnung muss mindestens einmal angemahnt werden. Wer kann sich das leisten? Die Zwänge, immer effizienter zu arbeiten, erlauben es dagegen in der Regel weder dem Arzt in der Praxis, noch dem Krankenhaus, kontinuierlich die Schuldnerfälle zu bearbeiten. Von daher sollte es normal werden, dass auch eine medizinische Einrichtung lernt, derartige Aufgaben zu delegieren.

Die *EUROSOLVENT* Inkasso GmbH & Co.KG mit Hauptsitz in Berlin kann insofern schon auf einige gute Erfahrungen mit ihrer Klientel aus dem Gesundheitsbereich verweisen. Allein schon bei den Fällen, wo nach einem Umzug des Schuldners die Mahnung nicht mehr ankommt, ist das Inkassounternehmen oft erfolgreich beim Aufspüren des Säumigen.

Der Klinikchef, als auch der niedergelassene Arzt müssen, ob sie es wollen oder nicht, zunehmend unternehmerisch denken. Profilierung, sparsamer Umgang mit Ressourcen, effektivere Arbeitsabläufe und auch das Finanz- Controlling gehören dazu. Für die Aufgaben, die man nicht selbst bewältigen kann, muss man kompetente Partner finden. Einerseits, um sich selbst und das eigene Personal nicht von der eigentlichen Arbeit abzuhalten, andererseits um Vorgänge wie das Inkasso von professionellen Fachkräften abarbeiten zu lassen. Die wissen dann auch, wie sie mit Schuldnern umzugehen haben, welche Fristen einzuhalten sind und welche gesetzlichen Bestimmungen berücksichtigt werden müssen.

Die Übergabe einer offenen Rechnung an das Inkassounternehmen erfolgt durch die Firma *EUROSOLVENT* nach Wunsch auf kürzestem Weg mit Hilfe der neuen Medien. Unter www.eurosolvent.de erfahren sie dazu mehr, zum Beispiel auch, wie sie sich über die Zahlungsmoral eines möglichen Patienten kundig machen können. Auch das gehört zum kalkulierbaren Risiko, das ein kluger Unternehmer so gering als möglich hält. Zumindest, wenn es sich um größere Aufträge handelt.

Und wie schon erwähnt, da sind dann ja auch noch die Forderungsausfälle, die in manchen Regalen in alten Ordnern vor sich hinschlummern, wenn sich nicht jemand ernsthaft mit ihnen befasst. Ein Prozent und mehr am Jahresende mehr auf der Haben- Seite, bei gleichem Arbeitsaufwand, das wär' doch was, oder?

Zum Hintergrund: Als zugelassenes Inkasso-Unternehmen, Mitglied des Bundesverbandes Deutscher Inkasso Unternehmen e.V. und SCHUFA-Mitglied bearbeitet die *EUROSOLVENT* Inkasso GmbH & Co. KG derzeit mehr als 25.000 Inkassoaufträge. Sie betreut über 1.000 Kunden von Banken bis IT-Unternehmen und speziell unter Beachtung der erhöhten Datenschutzanforderungen auch Mandanten aus dem Gesundheitswesen von der Klinik bis zum niedergelassenen Arzt.

Pressekontakt:

Hagen Atzrodt (Geschäftsführer) *EUROSOLVENT* Inkasso GmbH & Co. KG

Wilmsdorfer Str. 50-51, 10627 Berlin, Fon +49(0)30-32796360 Fax +49(0)30-32796355

E-Mail: atzrodt@eurosolvent.de www.eurosolvent.de