

Mandantenbrief

Gesundheit von der Stange?

Filialisierung und Standardisierung von Arzt- und Zahnarztpraxen

Am 28. September war es nun soweit. Nachdem die KZV Nordrhein und die gesetzlichen Kassen grünes Licht gegeben haben, eröffnet die zuletzt „umstrittene Dental-Discounter“ McZahn seine erste Praxis in Krefeld, 30 weitere sollen bis zum Jahresende in Nordrhein-Westfalen folgen. Bis 2009 soll es bundesweit dann über 450 Praxen geben.

Erwartungsgemäß befürchten viele niedergelassene Zahnärzte und Dentallabore einen zunehmenden Marktdruck. So kalkulieren führende Vertreter der Zahntechniker-Innungen, dass bundesweit über 6.000 Arbeitsplätze in Gefahr seien. Andere geben dem Konzept kaum eine Chance, halten es sogar für ethisch bedenklich. Dabei nutzen die Macher von McZahn, Werner Brandenbusch und Pai Mao Yhe, nur das, was andere Unternehmen seit vielen Jahren praktizieren. Sie nutzen die Gesetze und die Globalisierung, um Prozess- und Herstellungskosten zu sparen.

Ob das Konzept von den Patienten angenommen wird, entscheiden der Markt und letztendlich auch der Zahnarzt. Letzterer sieht sich nicht nur durch Anbieter wie McZahn herausgefordert.

Praxis mit System

Auch von Seiten der Versicherungen kommen zunehmend „Systempraxen“ auf den Markt. So nutzt z.B. das goMedus-Gesundheitszentrum der DKV in Köln im Privatkassen-, Zusatzversicherten- und Selbstzahlerbereich die integrative Versorgung ähnlich, wie es auch in der vertragsärztlichen Versorgung erfolgreich umgesetzt wird. Geboten werden im Zentrum all jene Faktoren, die in der primärärztlichen Versorgung von den Versicherten oft bemängelt werden:

Länger als eine Viertelstunde soll niemand mehr im Regelfall warten; jeder Arzt hat ausreichend Zeit für den einzelnen Patienten. Gesprächsbetonte und evidenzbasierte Medizin schafft moderne Hausarztqualität. Öffnungszeiten sind morgens, mittags und am Wochenende erweitert. Hausbesuche gehören zum Service. Alles in modernen Räumlichkeiten, verkehrsgünstig, mitten in Köln.

Fokus auf das Wesentliche

Im goMedus arbeiten fünf niedergelassene Ärzte der Fachrichtungen Allgemeinmedizin, Innere, Gynäkologie, Orthopädie und Zahnmedizin. Der Vertrag ermöglicht es den Ärzten, sich auf ihre

Arbeit zu konzentrieren, während die goMedus die Organisations- und Verwaltungsaufgaben wie z.B. die Wartung der Medizintechnik, Buchhaltung, Personalverwaltung oder das Marketing übernimmt. Therapiefreiheit und der eigene Status als niedergelassener Arzt- und Zahnarzt bleiben davon unberührt.

Das Zentrum registrierte nach 1,5 Jahren Tätigkeit bereits 3.500 Patienten, abgerechnet wird nach der ärztlichen Gebührenordnung. Die Preise der jeweiligen Angebote unterscheiden sich nicht von denen anderer Privatpraxen.

Eine empirische Pilotstudie neun Monate nach Betriebsaufnahme durch das AQUA-Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen in Göttingen bestätigte im Vergleich zu 52 Vergleichspraxen und Ärztehäusern, dass Ärzte im goMedus-Center viel mehr Zeit für den einzelnen Patienten haben und dass sie diese aktiver in die Entscheidung von Behandlungspfaden einbeziehen. In Kürze wird zudem ein System zur Evaluierung von Daten zur Patientenzufriedenheit und zum medizinischen Ergebnis eingeführt, um dieses dann in der Bonifikation der goMedus-Ärzte einfließen zu lassen.

Mit System

Dieses System oder andere Service-systeme im MVZ Bereich werden zunehmend den Markt erobern. Der Bedarf ist letztlich auch bei den nie-

dergelassenen Ärzten und Zahnärzten deutlich erkennbar. Die Rechnung der Betreiber von Systempraxen ist wie bei allen Franchise-Systemen, Ketten, etc. einfach:

Alle nichtärztlichen Leistungen werden von der Servicegesellschaft übernommen. Dafür erhält sie von dem Arzt eine zu vereinbarende Abgabe, die sich an den tatsächlich bereitgestellten Ressourcen wie Personal, Material, Einkauf, Management, Marketing, etc. messen lässt. Durch die dadurch frei werdenden zeitlichen Ressourcen hat der Arzt wieder mehr Zeit für Patienten und eine deutlich höhere Zufriedenheit.

Oder aus dem Beispiel von der Zahnarztkette McZahn:

Wenn die Herstellung einer Krone in Deutschland 200 Euro kostet, und in China nur 60 Euro (inkl. Versandkosten), liegt darin eine große Gewinnspanne. Experten dagegen argumentieren, dass die Gewinnspanne deutlich geringer sei und die zusätzlichen Behandlungskosten sich kaum zu 100% durch die Erstattung decken ließe. Es bleibt abzuwarten, wie sich das Modell entwickelt.

Selbstverständlich funktioniert auch das McZahn System wie jedes Verkaufsprodukt. Die konsequente Vermarktung macht neugierig, und Neugier bringt

Patienten. Sitzt der Patient erstmal im Stuhl, ist es wie bei den Billigfliegern, Handytarifen oder Autofirmen: Der Einstieg ist günstig, verdient wird an den Extras.

Interaktiver Wettbewerb

Die Preisgestaltung wischt vielen den Sand aus den Augen. Auch der wachsende Erfolg der Internet-Plattformen www.2te-zahnarztmeinung.de, oder das Pendant zu den niedergelassenen Ärzten www.arzt-preisvergleich.de zeigen, dass der Markt im Umbruch ist. Die allseits, vor allem von oft marktfremd denkenden Lobbyisten gern bediente „Ethik- und Qualitäts-Bedenken-Frage“ bleibt genau so lange bei den Verbrauchern, also Patienten im Kopf, bis das Angebot und der Preis des Wettbewerbers dieses wieder pulverisieren.

Die Akzeptanz, bzw. die Nutzung im Gesundheitsbereich steckt noch in den Kinderschuhen, aber das Potential in den nächsten fünf bis zehn Jahren in den modernen Kommunikationsmedien sieht man an Plattformen wie ebay.de, preisfinder.de, billiger.de, usw.

Bei aller Kritik an der Einstellung der Verbraucher sollte man aus Sicht der Praxis diesen Umstand nicht ignorieren, es sei denn, man möchte sie eben nicht als Patienten haben. Welche Strategie man dann mit seiner Praxis geht, bleibt davon unbenommen.

Vertragsärztlicher Bereich

Zum Glück aller niedergelassenen Ärzte wurden die Möglichkeiten der kooperativen Zusammenarbeit auch durch das Vertragsarzt-rechtsänderungsgesetz (VÄndG, wir berichteten) stark verbessert. Somit haben Ärzte und Zahnärzte auch zusammen die Möglichkeit, Spezialzentren, z.B. ein MVZ-Kopfzentrum zu gründen. Dieses könnte, im jeweils gesetzlich zulässigen Rahmen, sogar als Kette über die KV-Grenzen hinaus betrieben werden.

Fazit

Gesundheit ist keine Ware, die man kaufen kann. Genau so wenig ist die Behandlung der Krankheit mit ihren vielfältigen Ausprägungen einfach in Schubladen zu stecken. Was allerdings durchaus möglich ist, ist gegebene Behandlungsschwerpunkte so zu strukturieren, dass daraus nachvollziehbare Pfade und damit ein vielfältigbares Angebot entstehen kann, welches ggf. auch regional übertragbar ist.

Auf diese oder ähnliche Systempraxen wird man sich in Zukunft mehr und mehr einstellen können. Man sollte daher die Entwicklungen mit wachem Auge betrachten und aus den Entwicklungen der Systeme für die eigene Praxis lernen.

Letztendlich geht auch nicht jeder zu McDonalds...