

ABRECHNUNGSOPTIMIERUNG

Die 10 häufigsten Fehler bei der zahnärztlichen Abrechnung kennen und abstellen

von Frederic Feldmann, Deutsche Fortbildungsakademie Heilwesen® GmbH & Co. KG, Karlsruhe, www.dfa-heilwesen.de

| Eigene Analysen des Abrechnungsverhaltens von Zahnarztpraxen zeigen: Rund 18 Prozent der erbrachten privat abzurechnenden Leistungen werden nicht oder fehlerhaft abgerechnet – und in 92 Prozent der überprüften Zahnarztpraxen wurde das Abrechnungspotenzial für erbrachte GOZ- bzw. Privatleistungen nicht ausgeschöpft (Stand: 31.03.2019). Wertvolle Liquidität geht verloren und damit echter Gewinn, dem keine Kosten gegenüberstehen. In diesem Beitrag werden die zehn häufigsten Fehlerquellen, die zur Nichtabrechnung von erbrachten zahnärztlichen Leistungen führen, dargestellt. |

1. Fehlerquelle: mangelnde Kommunikation

Die erste Fehlerquelle ist oft die fehlende Kommunikation zwischen Behandler und Assistenz am Stuhl. Bereits mit der Niederschrift der Behandlung beginnt die leistungs- und honorargerechte Abrechnung. Und nur so gut, wie hier dokumentiert wird, kann später die Abrechnung durchgeführt werden.

■ Beispiel

Eine Vitalitätsprüfung ist für die Stuhlassistenz oft nicht erkennbar, wenn der Behandler diese mit Druckluft durchführt und nicht ausdrücklich darauf hinweist.

Nicht nur unter zahnmedizinischen Gesichtspunkten ist der Dokumentation ein hohes Maß an Aufmerksamkeit zu widmen, sondern auch aus rechtlichen Gründen.

2. Fehlerquelle: falsch notierter Behandlungsablauf

Die Abrechnungskraft kann die Behandlungsabfolge bei unzureichender Dokumentation nicht oder nur teilweise nachvollziehen, da sie i. d. R. in den Behandlungsablauf nicht miteinbezogen war. Häufig sind Aufzeichnungen anzutreffen, in der die Reihenfolge der Behandlungsschritte nicht stimmt. Somit kann die Behandlung nicht nachvollzogen und in der Folge eine vollständige Abrechnung nicht erstellt werden.

3. Fehlerquelle: fehlende Abrechnungskennnisse

Die Kompliziertheit der Abrechnungsvorschriften und daraus resultierende fehlende Abrechnungskennnisse sind häufige Gründe für Abrechnungslücken. In der zahnärztlichen Ausbildung wird die Abrechnung nur unzureichend behandelt. Dem Zahnarzt selbst obliegt es, sich entsprechend fortzubilden oder Mitarbeiter regelmäßig und intensiv ausbilden zu lassen. Die Kontrolle der Richtigkeit und Vollständigkeit der Abrechnung liegt im Verant-

92 Prozent der Praxen rechnen nicht vollständig ab

Abrechnungsrelevante Informationen am Behandlungsstuhl weitergeben

Falsch notierte Behandlungsfolge zieht unvollständige Abrechnung nach sich

Auch der Chef muss abrechnen können!

wortungsbereich des Zahnarztes. Jedoch kann der Zahnarzt meist die Abrechnungsqualität selbst nicht beurteilen. Auch der Unternehmer Zahnarzt sollte über detaillierte Abrechnungskennnisse verfügen, damit er sich sein Einkommen nicht von der Mitarbeiterin „vorgeben“ lässt.

4. Fehlerquelle: unvollständige Aufzeichnungen

Zahnärzten ist oft nicht bewusst, dass die Assistenz Behandlungsabläufe unvollständig beschreibt und dadurch Lücken in der Behandlungsdokumentation entstehen. Da es vom Gesetzgeber keine „Muster-Anleitung“ zur Dokumentation gibt, müssen die Dokumentationsregeln praxisintern aufgestellt und umgesetzt werden. Alle Mitarbeiter müssen die gleiche „Dokumentationssprache“ sprechen. Die Verwendung von Abkürzungen unter Berücksichtigung der Eindeutigkeit (im Qualitätsmanagement hinterlegt) sind möglich, wenn diese für einen Sachverständigen zweifelsfrei den Behandlungsverlauf erkennen lassen.

5. Fehlerquelle: keine Kontrolle der Leistungserfassung durch den Behandler

Sobald sich der Zahnarzt blind auf die Einträge seiner Stuhlassistenz verlässt, ist eine unvollständige Dokumentation aus den o. g. Gründen nicht auszuschließen. Diese Fehlerquelle lässt sich vermeiden, indem der Behandler abends oder am nächsten Tag die Leistungserfassung auf Vollständigkeit und Plausibilität kontrolliert. Die zeitnahe Überprüfung ermöglicht es, fehlende oder unvollständige Aufzeichnungen der Behandlung nachzutragen bzw. zu ergänzen. Was nicht dokumentiert ist, gilt rechtlich als nicht erbracht und darf auch nicht abgerechnet werden.

6. Fehlerquelle: Mehrfachbelastung

Diese Fehlerquelle resultiert aus der Mehrfachbelastung der Abrechnungskraft, die an der Rezeption zwischen Terminvergabe, Telefon und Patientenkontakt auch die aufwendige und zeitintensive Abrechnung erstellen muss. Auch bei gut ausgebildeten Abrechnungskräften entsteht durch Mehrfachbelastungen eine Stresssituation, die wiederum zu Abrechnungsfehlern führen kann. Diese Fehlerquote durch mangelnde Konzentration gilt es zu vermeiden, was im ureigensten Interesse des Praxisinhabers liegen müsste. Hilfreich ist eine Rückzugsmöglichkeit für die Mitarbeiterin zur störungsfreien Erstellung der Abrechnung.

7. Fehlerquelle: Unkenntnis des Stundenhonorarumsatzes

Die wenigsten Abrechnungskräfte kennen den praxisinternen Stundenhonorarumsatz. Dabei ist der Stundensatz eine der wichtigsten Größen für die Behandlungs- und Honorarkalkulation. Der Stundensatz ist immer eine Mischkalkulation aus BEMA- und GOZ-Umsätzen. Dazu ist die Arbeitszeit für BEMA- und GOZ-Behandlungen aufzuzeichnen und entsprechend des prozentualen Anteils der Behandlungszeit zu errechnen.

Praxisinterne Dokumentationsregeln aufstellen!

Abrechnungen zeitnah überprüfen!

Hilfreich: Rückzugsmöglichkeit für die Abrechnungskraft

Stundenhonorarumsatz ist die Basis für die Honorarkalkulation

8. Fehlerquelle: Ausfall der Abrechnungskraft

Es ist ein Höllenszenario für so manchen Praxisinhaber, wenn die Abrechnungskraft wegen Krankheit, Schwangerschaft oder Kündigung nicht mehr zur Verfügung steht und Abrechnung liegen bleibt. In diesen Fällen geht der Praxis wertvolle Zeit und damit Liquidität verloren. Nachträgliche oder verspätete Honorarforderungen schädigen den Ruf der Praxis.

PRAXISTIPP | Um dies zu vermeiden, ist die konsequente Aus- und Weiterbildung von engagierten Mitarbeiterinnen in der Abrechnung erforderlich. Denn diese sollte möglichst nicht nur eine Kraft beherrschen. Darüber hinaus könnte auch ein qualifizierter externer Abrechnungsservice die Zeit überbrücken.

9. Fehlerquelle: Verletzung der Dokumentationspflicht

Eine unzureichende Dokumentation führt bei gerichtlichen Auseinandersetzungen immer zu Problemen in der Beweisführung, z. B. bei dem Vorwurf eines Behandlungsfehlers oder bei der Verletzung der Aufklärungspflicht. Probleme bei Verletzung der Dokumentationspflicht ergeben sich auch hinsichtlich der Vergütung der zahnmedizinischen Leistung. Die Folge könnten auch Honorarrückforderungen sein.

Honorarrückforderungen drohen

10. Fehlerquelle: Tücken der Aufbewahrungsfrist

Die gesetzlich festgelegte (Mindest-)Aufbewahrungsfrist für die Behandlungsdokumentation beträgt 10 Jahre. Der § 630f Abs. 3 BGB besagt: „Der Behandelnde hat die Patientenakte für die Dauer von zehn Jahren nach Abschluss der Behandlung aufzubewahren, soweit nicht nach anderen Vorschriften andere Aufbewahrungsfristen bestehen“. Auch die Musterberufsordnung kennt diese 10-Jahres-Frist. Der „Pferdefuß“ bei Fristen: Wird die Akte 10 Jahre nach Beendigung der Behandlung vernichtet, dann könnte es zu nicht absehbaren Folgen für den Zahnarzt kommen, wenn ein Patient z. B. gerichtlich gegen eine in diesem Zeitraum durchgeführte Behandlung vorgeht.

Behandlungsakte ist 10 Jahre aufzubewahren

Die Akte wurde vernichtet, die EDV-Daten sind gelöscht. Jetzt gerät der Zahnarzt aufgrund der fehlenden Dokumentation an Beweismitteln in Beweisnot, zahnmedizinisch richtig gehandelt zu haben. Er kommt in eine Zwangslage, in der er etwas beweisen soll, wofür ihm jedoch die Beweise in Form der schriftlichen Behandlungsdokumentation fehlen. Unabhängig von den Aufbewahrungsfristen beträgt die Haftung eines Zahnarztes für seine Tätigkeit 30 Jahre. Die Lösung ist die Wahl längerer freiwilliger Fristen. Sollte die Praxis die Ablage nicht mehr aufnehmen können, dann empfiehlt sich die gewerbliche Aufbewahrung bei entsprechenden Anbietern.

Der „Pferdefuß“: Zahnarzthaftung beträgt 30 Jahre

FAZIT | Für den Praxisumsatz ist nicht allein eine einzelne Person in der Praxis verantwortlich, sondern das ganze Team. Grundlage hierfür sind ein schlüssiges Abrechnungsmanagement sowie gut ausgebildete Mitarbeiter in der Dokumentation und in der Abrechnung. Sinnvoll ist die Ausbildung einer qualifizierten Mitarbeiterin zur Abrechnungsmanagerin.