

Pressemitteilung | 23.03.2011

PVS: Zahlungsmoral der Patienten leicht verbessert

Vertrauen ist eine wichtige Sache zwischen Patient und Arzt. Doch nicht immer ist es beidseitig. Während die medizinischen Leistungen gerne sofort in Anspruch genommen werden, lässt man sich mit dem Begleichen der Rechnung gerne viel Zeit. Jedenfalls häuften sich in den zurückliegenden Jahren die Berichte, dass die Zahlungsmoral in Deutschland generell und insbesondere auch bei Privatversicherten und Selbstzahlern sinkt. Die PVS rhein-ruhr/berlin-brandenburg – mit mehr als vier Millionen Rechnungen jährlich einer der größten Abrechnungsdienstleister für Ärzte und Krankenhäuser – konnte jetzt für 2010 eine leichte Verbesserung der Zahlungsmoral registrieren.

In beiden Schwerpunktregionen, in denen die PVS rhein-ruhr/berlin-brandenburg tätig ist, ist insbesondere die Quote der 1. Mahnungen gegenüber 2009 gesunken. Es gibt aber immer noch deutliche Unterschiede zwischen der Region Rhein-Ruhr mit 16,5% der Rechnungen (Vorjahr 17,6%) und der Region Berlin/Brandenburg mit 19,1% der Rechnungen (Vorjahr 19,6%). Damit bestätigt sich auch für die Zahlungsmoral der Privatversicherten, dass es in den einzelnen Regionen Deutschlands teils deutlich unterschiedliche Schuldnerquoten gibt.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Entwicklung der jeweiligen Mahnquoten, nicht nur für die erste, sondern auch für die folgenden beiden Mahnungen sowie die notwendigen gerichtlichen Mahnbescheide ab 2005 für beide Regionen.

Bemerkenswert ist hierbei, dass es größere Schwankungen in den Jahren eigentlich hauptsächlich bei der 1. Mahnung gibt, während die Quoten für die folgenden Maßnahmen relativ stabil bleiben. Dies deutet darauf hin, dass die Klientel lediglich den Zeitpunkt der Bezahlung der Rechnung verschiebt, während das Gesamtrisiko bezüglich eines eventuellen Forderungsausfalles in der Gesundheitsbranche relativ stabil und gering bleibt.

PVS Rhein-Ruhr

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Rechnungen	2.332.000	2.496.000	2.706.000	2.889.000	3.047.000	3.303.797
1. Mahnung	16,5%	16,5%	17,3%	17,3%	17,6%	16,5%
2. Mahnung	5,9%	6,0%	6,0%	5,8%	6,2%	6,1%
3. Mahnung	2,4%	2,3%	2,3%	2,1%	2,3%	2,2%
Mahnbescheid	0,7%	0,7%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%

PVS Berlin-Brandenburg

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Rechnungen	544.000	614.000	712.000	799.000	856.000	905.881
1. Mahnung	19,6%	18,3%	19,0%	18,4%	19,6%	19,1%
2. Mahnung	7,4%	7,1%	7,1%	6,7%	6,7%	6,5%
3. Mahnung	3,2%	3,1%	2,8%	2,7%	2,6%	2,5%
Mahnbescheid	1,1%	1,1%	0,9%	0,8%	0,8%	0,9%

Pressemitteilung | 23.03.2011

Die insbesondere auch schnelle Zahlungsbereitschaft der Patienten kann nach Erfahrungen der PVS durch entsprechende Maßnahmen gefördert werden:

Zeitnahe Abrechnung

Die – schnelle – Zahlungsbereitschaft der Patienten kann sicherlich durch entsprechende Maßnahmen gefördert werden. Dies beginnt mit der zeitnahen Abrechnung nach Behandlungsende. Die PVS empfiehlt eine zügige Abrechnung, möglichst im Monatsrhythmus für abgeschlossene Behandlungsfälle, während vielfach bei Ärzten noch die so genannte Quartalsabrechnung auch gegenüber Privatpatienten üblich ist. Den angeschlossenen Ärzten wird durch entsprechende Beratung und technische Unterstützung die Voraussetzung für eine zügige Abrechnung überwiegend durch Bereitstellung der Abrechnungsdaten online oder per Diskette ermöglicht.

Korrekte übersichtliche Rechnung, Überweisungsvordruck

Eine inhaltlich korrekte und in der Darstellung übersichtliche und gut lesbare Rechnung sowie ein beigelegter Überweisungsvordruck fördern ebenfalls die Zahlungsbereitschaft. Trotz des zunehmenden Onlinebankings und Automatisierung durch Überweisungsautomaten kann die PVS immer noch mehr als 80 % ihrer Zahlungseingänge auf Basis ihres bereitgestellten Überweisungsvordruckes erkennen.

Rückfragen von Patienten

Auch die Bearbeitung von Wünschen und Anliegen der Rechnungsempfänger trägt zur Beschleunigung des Zahlungsverhaltens bei. So versteht sich die PVS auch gegenüber den Patienten als Dienstleister. Kompetente Spezialisten stehen für Rückfragen von Kostenträgern und Beihilfestellen oder Ratenwünsche von Patienten zur Verfügung, während Gebührenexperten und Juristen sich dafür einsetzen, auf Basis der aktuellen Gesetzeslage und neuester Urteile die abgerechneten Leistungen durchzusetzen.

Anschriftenermittlung

Deutliche Zahlungsverzögerungen können eintreten, weil die Rechnung an die Erstanschrift nicht zustellbar ist. Die schnelle Ermittlung einer neuen oder korrigierten Anschrift ist also wichtige Voraussetzung, um auch größere Verzögerungen bis zur Zahlung zu vermeiden.

Konsequentes und termingerechtes Mahnverfahren

Der wichtigste Punkt ist sicherlich das höfliche, aber konsequente und termingerechte Mahnverfahren. Viele Ärzte, die selbst abrechnen, haben auf diesem Gebiet gerade die größten organisatorischen oder sonstigen Hemmnisse, ein zeitgerechtes Mahnverfahren durchzuführen. Aber auch hier gelten die bereits für die Rechnungslegung aufgeführten Kriterien, wie Beilegen eines Überweisungsvordruckes für die Zahlung und schnelle und zufriedenstellende Bearbeitung von Rückfragen seitens der Patienten oder Rechnungsempfänger. Gerade in Zeiten immer enger werdender finanzieller Spielräume für Ärzte, aber auch für einen Teil der Patienten, werden die geschilderten Maßnahmen immer wichtiger, um mit schneller Bezahlung der offenen Rechnungsbeträge den regelmäßigen Liquiditätszufluss zu sichern.

Damit Ärzte sich auf Ihre eigentliche Tätigkeit konzentrieren können, bietet die PVS einen Abrechnungs- und Inkasso-Service, mit dem die Liquiditäts- und Ausfallrisiken der allgemein verschlechterten Zahlungsmoral vermieden werden.