



Die goldenen Regeln der IGeL- und Patientenbetreuung

Stefanie Möhner
Augenoptikermeisterin

Definition: IGeL

- ✓ steht für „Individuelle **G**esundheits-**L**eistung“
- ✓ übersteigt den Leistungsumfang der GKV
- ✓ kann gegen Selbstzahlung angeboten werden
- ✓ werden von Patienten nachgefragt
- ✓ sind ärztlich empfehlenswert oder - je nach Intensität des Patientenwunsches - zumindest ärztlich vertretbar



Welche IGeL gibt es ?

- ✓ Glaukom-Vorsorge (GV)
- ✓ Netzhaut-Vorsorge (GrV = GV + NH-Kontrolle)
- ✓ Kinder-Augen-Vorsorge (orthoptischer Status)
- ✓ Brillenanpassung
- ✓ GDX/Nervenfasern
- ✓ OCT/Netzhautscan

Definition: Anamnese

✓ Ursprünglich bedeutet “Anamneseis“ :

✓ Wiedererinnern, Darstellen

✓ Für uns:

Ermittlungsprozess zur Vorgeschichte einer Krankheit, einer Störung

Gütekriterien der Anamnese

- ✓ **Objektivität: nicht wertend**
- ✓ **Validität: Gültigkeit**
- ✓ **Reliabilität: Zuverlässigkeit**

Gründe für Terminvereinbarung

- ✓ Einfach mal wieder nachschauen
- ✓ Vorsorge
- ✓ Beschwerden



Terminarten/Spezialsprechstunden

- ✓ Allgemeine Sprechstunde (GV, GrV)
- ✓ Glaukom Sprechstunde
- ✓ Netzhaut Sprechstunde
- ✓ Kinder Sprechstunde
- ✓ Notfalltermin
- ✓ Brillenkontrolle
- ✓ Kontaktlinsen/Keratokonius
- ✓ Refraktive Beratung

WARUM IGeL anbieten?

- ✓ **Patientenorientierter Sicht**
- ✓ **Betriebswirtschaftlicher Sicht**

WARUM IGeL anbieten?

✓ Rechenbeispiel:

ca. 18 € Scheinwert (GKV)

abzgl. 20 € - 30 € Betriebskosten (Personal, Miete,...)

= > -7 € Differenz



Möglicher Ablauf in der Praxis

- ✓ Patient betritt die Praxis, an der Anmeldung
- ✓ freundlich lächelnd begrüßen
 - Bitten den Anamnesebogen auszufüllen
 - „...damit wir sie vorweg/schon mal etwas kennenlernen...“
 - „...Für Sie Informationen über unseren Service für ihre Augen...“

Beispiel für Anamnesebogen

Zuzahlungspflichtige Leistungen für gesetzlich Versicherte

Diese Leistungen werden nicht von Ihrer gesetzlichen Krankenkasse übernommen

Vorsorge		n. GOÄ ca.
Glaucom-Vorsorge	berührungsfreie, pachymetrisch korrigierte Messung des Augendrucks und Untersuchung des Sehnerven zur Früherkennung des Grünen Star	25,00 €
Netzhaut-Vorsorge	erweiterte Glaucom-Vorsorge, va. Bei Kurzsichtigkeit, mit zusätzlicher Untersuchung des Augenhintergrundes zur Früherkennung von Netzhautveränderungen	65,00 €
Kinder-Augen Vorsorge	orthoptischer Status für Kinder ab dem 8.ten Lebensmonat bis zum 7.ten Lebensjahr zur Früherkennung von Fehlsichtigkeit, angeborener Sehschwäche (Amblyopie) oder verstecktem Schielen	50,00 €
Brille	Überprüfung der bestehenden Brille und Beratung und Vermessung der neuen Glasstärke (Ausnahme: Kinder & Sehbehinderte)	35,00 €
Contactlinsen		
Erstberatung	Erstberatung und Eignungsprüfung für Contactlinsen	40,00 €
Anpassung	Vermessung und Analyse der Augenoberfläche (Topographie und Hornhautdicke)	60,00 €
	Anpassung der ersten Testlinsen, Einweisung in den Gebrauch und den Umgang mit Contactlinsen, Probetragen der Testlinsen	
CL Kontrolle	Überprüfung bestehender oder neuer Contactlinsen	30,00 €
Diagnostik		
Gdx / Nervenfasern	Vermessung und Analyse der Nervenfaserschichtdicke zur Früherkennung des Grünen Stars	94,00 €
IOL-Master / Biometrie	Laservermessung zur Bestimmung der Linsenstärke bei Operationen des Grauen Stars	129,00 €
OCT / Netzhaut-Scan	Laser-Computertomographie der Netzhaut bei Maculaerkrankungen	94,00 €
Operationen		
refraktive Beratung	Eignungsprüfung von einem Refraktivberater / Augenoptiker und Erstberatung zur Dauerkorrektur Ihrer Fehlsichtigkeit	kostenfrei
ärztliche Beratung	ärztliche Beratung zur Operation (Dauerkorrektur der Fehlsichtigkeit, Lidoperation, Korrekturoperationen von extern)	55,00 €
IOL	Premiumlinsen bei Operationen	je nach Linsentyp
OP	Für alle Operationen erhalten Sie einen individuellen Kostenvoranschlag / Honorarvereinbarung	n. Aufwand
Nachsorge	von Externen Operateuren	n. Aufwand ca. 70,-
Aufwände		
Befundbericht	Erstellung eines Befundberichtes aus den bestehenden Krankenunterlagen mit objektivierbaren Daten	18,00 €
Terminversäumnis	bei nichterscheinen zu Ihrem vereinbartem Arzttermin	40,00 €

zuzahlungspflichtige Leistungen für privat Versicherte / PKV Standardtarif

Diese Leistungen werden je nach Tarif nicht gänzlich von Ihrer privaten Krankenkasse übernommen

1256 A	Laserpachymetrisch korrigierte Non-Contact-Tonometrie zur Bestimmung des Hornhautdicken unabhängigen Augendrucks (Analog GOÄ GOP 1256, bei erhöhtem technischem Aufwand)	15,15 €
MAP	Analog GOÄ 1248(2,3 fach) + 1242 (3,3fach) Binoculare Laser-Scanning OPTOMAP Untersuchung des Augenhintergrundes einschliesslich der Peripherie mit Darstellung der Nervenfaserschicht, Pigmentepithelschicht und Choroidea sowie der retinalen Strombahn.	61,68 €
BIOM	Laser-optische und sonographische Messung der Vorderkammertiefe, der Hornhautradien und der Bulbuslänge zur Berechnung der intraocularen Kunstlinse für 2 Augen (Analog GOÄ 410 und 420 3,8f. und GOÄ 1211 3,8f.)	128,47 €
Beratungen	Beratungen > 10 Minuten, je nach Länge der Beratung	n. Aufwand
IOL	Premiumlinsen bei Operationen	je nach Linsentyp
OP	für alle Operationen erhalten Sie einen individuellen Kostenvoranschlag / Honorarvereinbarung	n. Aufwand

Beispiel für Anamnesebogen

Behandlungsvertrag

Ich erkläre,

dass ich meine persönlichen Daten und die Anamnese wahrheitsgetreu angegeben habe.

dass ich im Falle einer Pupillenerweiterung (mit Augentropfen) für die nächsten 5 Stunden nicht aktiv am Straßenverkehr teilnehme.

dass ich nach vorheriger Beratung und nur im Falle der tatsächlichen Inanspruchnahme der zuzahlungspflichtigen / privatärztlichen Leistungen die Zuzahlung selbst tragen werde.

dass ich mit dem Verfahren der Rechnungsstellung durch externe Dienstleister - die AVP Arztservice GmbH, Hauptstrasse 10, 46569 Hünxe - oder im Falle einer anästhesiologischen Leistung mit der Weitergabe an die Praxis Dr. Nachtrab, Prinzregentenplatz 13, 81675 München einverstanden bin.

dass ich mit der Abtretung der Rechnungsforderung bis auf Widerruf beim behandelnden Arzt einverstanden bin.

dass der Rechnungsbetrag nach Erhalt der Rechnung nach GOÄ sofort fällig wird, auch wenn keine Erstattung der Beihilfestelle oder des Kostenträgers oder meiner Krankenkasse erfolgte.

München, den _____

Unterschrift, _____



Voruntersuchung

✓ Wertvolle Infos aus Anamnesebogen entnehmen

z.B. Evtl. Leistungen markiert/angekreuzt?

➤ erspart viele Fragen!

➤ zeigt Interesse am Patienten und ggf. seinem Anliegen

Tipps zur Einleitung des Anamnesegesprächs

- ✓ „Sie waren vor einem Jahr das letzte mal bei uns. Dort waren Sie aufgrund ___ hier. Worum geht es heute?“
- ✓ „Sie sind zum ersten Mal bei uns! Was kann ich Ihnen Gutes tun?“
- ✓ „... erzählen Sie, aus welchen Grund sind Sie heute bei uns?“

Anamnese durchführen

✓ Grundsätzliches:

- dürfen, müssen, sollen
- erst erzählen lassen, dann Fragen stellen
- positive Beziehung aufbauen
- Notwendigkeitsbewusstsein wecken



dürfen, müssen, sollen

- ✓ „Sie dürfen auf den großen blauen Stuhl platz nehmen!“
- ✓ „Nehmen Sie bitte auf dem großen blauen Stuhl platz“
- ✓ „Wenn Sie auf dem großen blauen Stuhl Platz nehmen wollen“

Erst erzählen lassen

✓ Patient soll sich aufgehoben fühlen

! nicht ausgefragt !

✓ erzähltes Wiederholen/-geben

✓ Interesse zeigen, durch Nachfragen

Positive Beziehung aufbauen

- ✓ Sorgen, Ängste ansprechen
- ✓ Von eigenen Erfahrungen erzählen



Notwendigkeitsbewusstsein wecken

- ✓ Ursachen aufzeigen
- ✓ konkrete Beispiele nennen

Welchen IGeL biete ich an?

- ✓ Myopie, Hyperopie, Diabetes,
- Tipp: Checkliste IGeL erstellen

Welchen IGeL biete ich an?

✓ Myopie:

- Große Vorsorge (GrV) z.B. gelaserte Foramen an NH
- Routinevorsorge (GV)
- Brillenkontrolle
- Kontaktlinsenanpassung => Termin KL-Sprechstd
- Dauerkorrektur => Termin refraktive Beratung



Welchen IGeL biete ich an?

✓ Hyperopie:

- Routinevorsorge (GV), auch GrV
- Brillenkontrolle
- Kontaktlinsenanpassung => Termin KL-Sprechstd
- Dauerkorrektur => Termin refraktive Beratung

Welchen IGeL biete ich an?

✓ Diabetes:

- Routinevorsorge (GV), auch GrV
- GDX/Nervenfasern
- OCT/Netzhaut-Scan
- Brillenkontrolle

Wie biete ich IGeL an?

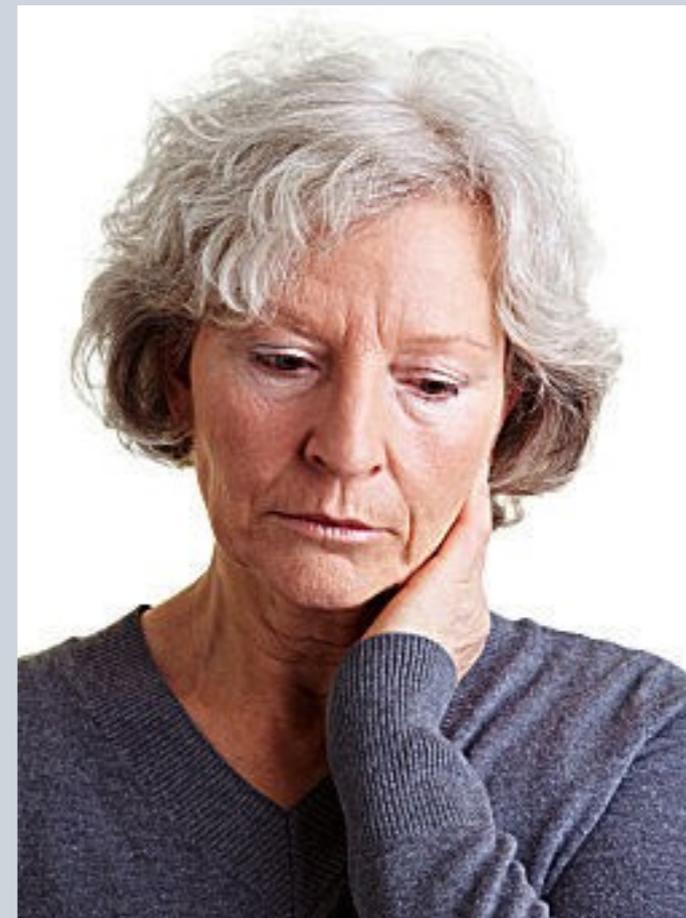
✓ Tipps zur Gesprächsführung

- Fakten aufzeigen
- Erklären, was im Auge vor sich geht
- Risiken erläutern

Patiententypen und mögliche Reaktion

✓ Typ 1:

- weiblich
- GKV
- > 60 Lj
- Evtl. Rentner





Patiententypen und mögliche Reaktion

✓ Merkmale

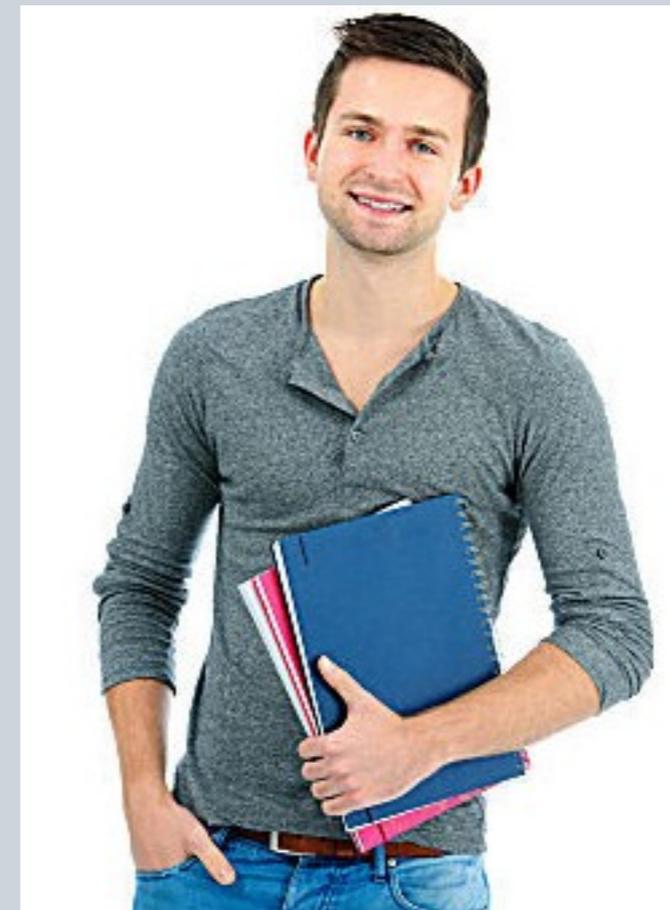
- Ist etwas unsicher
- Will eigentlich NUR MAL WIEDER nachschauen lassen
- Nicht entscheidungsfreudig

➔ **REAKTION:** EMPFEHLUNG aussprechen

Patiententypen und mögliche Reaktion

✓ Typ 2:

- weiblich/männlich
- GKV
- 18 - 30 Lj
- Student/Azubi





Patiententypen und mögliche Reaktion

✓ Merkmale

- Jung, „bei mir ist sicher noch alles in Ordnung“
- Hat nicht viel Geld

➔ **REAKTION:** nicht lange argumentieren -

➔ kann sich IGeL momentan einfach nicht leisten

Patiententypen und mögliche Reaktion

✓ Typ 3:

- männlich
- GKV (bei TK?) oder PKV
- 35 - 45 Lj
- Sicheres selbstverständliches Auftreten, sehr gepflegtes Erscheinungsbild
- Beruf: meist unverständlich abgekürzt





Patiententypen und mögliche Reaktion

✓ Merkmale

- Weiß eigentlich schon alles und besser
- Grinst immer, versucht zu verunsichern

→ **REAKTION:** möchte alles genau erklärt haben

→ auch ER versteht, bei seiner Myopie -8,00 dpt ist eine NH-Kontrolle sehr sinnvoll

→

Patiententypen und mögliche Reaktion

✓ Typ 4:

- weiblich/männlich
- KV uninteressant, da Geld keine Rolle spielt
- Ironie „kann ich mir grad noch leisten“
- 35 - 65 Lj
- Achtet sehr auf äußeres Erscheinungsbild, sorgfältig ausgewählte Kleidung





Patiententypen und mögliche Reaktion

✓ Merkmale

- Hört gar nicht genau zu
- Nimmt regelmäßig IGeL in Anspruch

➔ REAKTION: „Sie sind heute wieder zur Vorsorge hier?“

➔ IGeL durchführen



Die goldenen Regeln der Igel- und Patientenbetreuung

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Stefanie Möhner