

Privatpreise: Patientenkommunikation für Diskussionen üben

Hier findest du Lernkarten, mit denen du und dein Team euch auf die Kommunikation mit diskussionsfreudigen Patient:innen vorbereiten könnt.

Neben den vorbereiteten Patienten-Argumenten findest du auf der letzten Seite einen Rohling, mit dem du eigene Übungskarten individuell für deine Praxis erstellen könnt.

Drucke das PDF aus und faltet die DIN-A4-Blätter mittig, trifft euch in zweier Teams: Eine:r liest das Patienten-Argument, der oder die andere liest sich die Fakten zum Argument durch und antwortet souverän.

Natürlich kann auch allein geübt werden 😊



Denk daran:

- Kritik anhören.
- Argumente verarbeiten.
- Anhand vorhandenen Wissens über Privatpreise prüfen.
- Ergebnis sachlich kommunizieren

Privatpreis-Kommunikation üben

Argument Patient:in

„Die meisten privatversicherten Menschen regen sich gar nicht über eure Preise, sondern über ihren Versicherer und den nicht ausreichenden vereinbarten Versicherungsumfang auf.“

Stichwort: Unterversichert

Fakten

Privatpreis-Kommunikation üben

Argument Patient:in

„Wenn meine Beihilfe/PKV

Ihre Preise nicht bezahlt, sind

Sie zu teuer!“

und/oder

„Sie müssen die Preise der

Beihilfe einhalten!“

thevea

Fakten

- Beihilfe ist eine finanzielle Unterstützung.
- PKV orientiert sich für Heilmittel häufig daran.
- PKV-/Beihilfepreise sind für uns nicht bindend.
- Wir orientieren uns am „Üblichen“ (GKV-Preise mit Steigerungsfaktor).

Optimale Antwort

PKV-Preislisten sind uns nicht bekannt und ebenso wie Beihilfe-Preise für uns nicht bindend.

Für angemessene Preise orientieren wir uns deshalb an der gesetzlichen und damit üblichen Vergütung.

Dass Ihr Versicherungsumfang dafür nur eine anteilige Rückerstattung umfasst, liegt nicht in unsere Verantwortung.

Für uns gilt der gemein vereinbarte Behandlungsvertrag.



Privatpreis-Kommunikation üben

Argument Patient:in

„Meine Beihilfe/PKV zahlt weniger als die GKV – bei Ihren Preisen bleibe ich auf hohen Zuzahlungen sitzen!“

und/oder

„Ihre Preise bereiten mir Probleme bei meiner Abrechnung – ich will nicht dazu zahlen!“

thevea

Fakten

- Beihilfepreise sind an GKV-Vergütung angelegt.
- Versicherungsumfangs nicht unsere Verantwortung - für uns gilt der Behandlungsvertrag.
- Differenzen müssen Privatpatient:innen immer selbst zahlen - es gibt keine Zuzahlung für Beihilfe oder PKV.

Optimale Antwort

Ich kann verstehen, dass es Sie ärgert, wenn Ihr Versicherungsumfang nicht die übliche Vergütung abdeckt - das müssen Sie mit Ihrem Versicherer regeln.

Für uns gilt der gemeinsame Behandlungsvertrag.

Darin haben Sie bestätigt, dass Sie die Kosten, unabhängig von Ihrem Erstattungsanspruch, zu 100 % selbst tragen.



Privatpreis-Kommunikation üben

Argument Patient:in

„Sie können doch nicht einfach so

Ihre Preise um 10 % erhöhen!

Das ist sicherlich gesetzlich verboten

und wird meine PKV/Beihilfe nicht

mitmachen!“

**Viele unsere
Privatpatient:innen haben
deshalb eine
Zusatzversicherung
abgeschlossen.**

thevea

Fakten

- Unsere Preise orientieren sich an den gesetzlich verhandelten GKV-Erhöhungen.
- Die liegt allein durch Inflation häufig bei 5–10 %.
- Steigerungssatz orientiert sich an Vorgehen von Arztpraxen und wird anhand formaler Aspekte bestimmt.

Optimale Antwort

Wir passen unsere Preise an die von den offiziellen Stellen verhandelten und gesetzlich festgelegten Vergütungserhöhungen an.

Für unseren Steigerungssatz berücksichtigen wir regionale Einflüsse sowie steigende Inflation und Kaufkraftindex.

Ich kann verstehen, dass es Sie ärgert, wenn Ihre Krankenkasse das bei der Anpassung Ihres Versicherungsumfanges nicht ausreichend berücksichtigt.

Privatpreis-Kommunikation üben

Argument Patient:in

„2-facher Satz?“

*So wertvoll ist Ihre Behandlung nun
wirklich nicht!*

Wie wollen Sie das rechtfertigen?“

Fakten

- Rechtfertigung ist nicht notwendig - 1,3- bis 2,3-facher Satz sind üblich für Privatpreise.
- Unsere Therapie hat Wert – wir haben Erfahrung und erweitern unsere Expertise bei regelmäßigen Fortbildungen (und durch den Einsatz moderner Therapiemittel).

Optimale Antwort

Schade, dass Sie Ihre Therapie und den Einsatz unseres Teams nicht als wertvoll erachten.

Rechtfertigen muss ich unsere angemessenen Preise dennoch nicht. Ich muss sie verantworten und das tue ich, damit unsere Therapeut:innen weiterhin angemessene Gehälter sowie fachliche Fortbildungen erhalten und die Praxis ihren hohen Therapiestandard hält.

(Darauf lege ich Wert und viele Patient:innen wissen das zu schätzen.)

Privatpreis-Kommunikation üben

Argument Patient:in

„Aber für steigende Kosten und Ansprüche Ihrer Mitarbeiter kann ich doch nichts.“

Fakten

- Wir auch nicht.
- Unsere Praxis bleibt wirtschaftlich nur gesund, wenn wir uns daran anpassen.

Optimale Antwort

Wir auch nicht.

Damit unsere Praxis und alle Therapeut:innen weiterhin finanziell gesund aufgestellt und damit bestandsfähig sind, passen wir unsere Preise regelmäßig an die äußeren Faktoren an.

Versprochen, sollte eines Tages mal wieder alles günstiger werden, würden wir das ebenso umsetzen. Der Trend der letzten Jahre zeigt das derzeit allerdings nicht.

Privatpreis-Kommunikation üben

Argument Patient:in

„Wenn Sie auf diese Erhöhung bestehen, suche ich mir eine günstigere Praxis.“

Fakten

- Erpressungsversuch & Preis-Dumping!
- Solche Patient:innen sollten wir besser ziehen lassen.
- Jemand von unserer Warteliste freut sich über den freien Platz.

Optimale Antwort

Es ist Ihr Recht, unseren Behandlungsvertrag Ihrerseits auszulösen/nicht neu anzunehmen.

Verstehe ich es richtig, dass ich Ihre weiteren Termine löschen soll und Patient:innen von der Warteliste dafür kontaktieren kann?

Privatpreis-Kommunikation üben

Argument Patient:in

*„Ich bekomme doch die gleiche
Leistung – warum sollte ich mehr
als gesetzlich Versicherte
zahlen?!“*

Fakten

- Bei GKV-Behandlungen ist die Vergütung aufgrund bekannter Verträge gesichert und die Verantwortung auf alle Vertragspartner aufgeteilt.

Optimale Antwort

Bei der GKV als Sozialversicherung genießen wir durch die gemeinsamen Verträge besondere Vorteile und Sicherheiten. Dafür werden bei der Vergütung weder regionale Einflüsse noch die individuelle Expertise berücksichtigt.

Bei PKV und Beihilfe tragen wir eine erhöhte Verantwortung, das Rechnungsrisiko sowie die bürokratische Mehrarbeit – dafür können wir regionale Faktoren und therapeutische Expertise durch den Steigerungssatz geltend machen.

Ihr Vorteil ist: Sie können mehr und umfangreichere Therapie in Anspruch nehmen – tragen für deren Vergütung aber selbst die Verantwortung.

Privatpreis-Kommunikation üben

Argument Patient:in

„Es tut mir wirklich leid.

Ich weiß, dass Ihre Arbeit jeden

Cent wert ist. Ich kann sie mir

mit meiner kleinen Rente jedoch

jetzt schon kaum leisten.

Kennen Sie vielleicht eine Praxis

in der Nähe, die mit den

Beihilfepreisen abrechnet?“

Fakten

- Für langjährige Patient:innen mit schwieriger sozialer/finanzieller Situation können wir Lösungen finden – ich prüfe unsere Kulanz-Kriterien.
- Ggf. gehe ich in Rücksprache, um eine individuelle Lösung zu finden.

Optimale Antwort

Ich weiß, dass Sie unsere Zusammenarbeit sehr schätzen und möchte Ihre Therapie ungern in mir nicht bekannte Hände geben müssen. Zudem kenne ich die Preise umliegender Praxen nicht.

Geben Sie mir doch bis zum nächsten Termin Zeit, damit ich in Ruhe Rücksprache mit der Chefin/dem Team halten kann. In der Regel finden wir individuelle Lösungen für unsere langjährigen und zuverlässigen Patient:innen.

Bis dahin gilt für Sie der bekannte Behandlungsvertrag und Preis zunächst weiter.

Privatpreis-Kommunikation üben

Argument Patient:in

„Meine vorherige Praxis hat einfach mehr Behandlungen abgerechnet, um die Differenz auszugleichen!“

Fakten

- Das ist Versicherungs- und Rechnungsbetrug!
- Unsere Praxis hält sich an die Regeln und begeht keine Straftaten.

Optimale Antwort

Wir halten uns an die Gesetze zur korrekten Rechnungsstellung und berechnen ausschließlich tatsächlich durchgeführte Leistungen.

Versicherungsbetrug unterstützen wir nicht.

Privatpreis-Kommunikation üben

Argument Patient:in

Fakten

Optimale Antwort
