

Umgang mit schwierigen Patienten in der Abrechnung und der Kommunikation

Eine Veranstaltung im Rahmen des Heilberufe – Forums des Kompetenz-Center Heilberufe

„Schwierige“ Patienten sind eine Herausforderung für jedes Team: Sie reden entweder ununterbrochen, lehnen Untersuchungen oder Behandlungen kategorisch ab, stellen daneben aber oft maßlose Forderungen. Sie treten z.T. aggressiv auf oder stellen einzelne Teammitglieder vor anderen Patienten sogar bloß. Dadurch stören sie nicht nur den Praxisablauf – sie rauben Energie und Zeit und verstärken einen emotionalen Widerstand.

Daneben erschweren Kostenerstattungsstellen und auch die private sowie gesetzliche Krankenversicherung die Kommunikation zum Patienten. Konfliktmanagement ist deshalb eine wichtige Aufgabe für den selbstständigen Mediziner. Frau Granz zeigt Ihnen den richtigen Aufbau einer guten Begründung, um den Rückläufern durch die Kostenerstattungsstellen vorzubeugen.

Auch deshalb verlangt der anspruchsvolle Patient heute Lösungen, welche von der Praxis einen professionellen Umgang und ein klares Kommunikationskonzept verlangen.

Unsere Referenten haben eine lange Erfahrung in der Beratung von Zahnärzten und deren Teams. Sie unterstützen Sie, indem Sie Ihnen Strategien im Umgang mit schwierigen Patienten aufzeigen, und wie man konkret bei schwierigen Gesprächen vorgeht. „Aus der Praxis – für die Praxis“ ist hier das Motto.

Termin:

**Donnerstag, den
25. Oktober 2018**

Einlass: 17.30 Uhr
Beginn: 18.00 Uhr

Veranstaltungsort:

Hamburger Sparkasse
Grosser Burstah /
Ecke Adolphsplatz,
20457 Hamburg

Referenten:

Francesco Franco Tafuro
Geschäftsführer
Tafuro & Team
Unternehmensberatung für
Zahnärzte und Ärzte
Coaching, Consulting und
Controlling für Zahnärzte und
Ärzte

Regina Granz
Leiterin der Geschäftsstelle
ZA Nord – Zahnärztliche
Abrechnungsgenossenschaft
eG