

Jordt
Girr · Weiland



Erfolgreich IGeLn

2. Auflage

- Analyse
- Organisation
- Vermarktung

Melanie Jordt
Thomas Girr
Ines-Karina Weiland

Erfolgreich IGeLn

Analyse, Organisation, Vermarktung

2., vollständig überarbeitete und aktualisierte Auflage

Auch diese Bücher könnten Sie interessieren

Unsere Reihe »Erfolgskonzept Praxis- & Krankenhaus-Management«

- Kutscher, Seßler
Kommunikation – Erfolgsfaktor in der Medizin
Teamführung, Patientengespräch, Networking & Selbstmarketing
2007. 144 S. 18 Abb. Geb. € (D) **29,95**
ISBN 978-3-540-48590-2
- Papenhoff, Schmitz
BWL für Mediziner im Krankenhaus
Zusammenhänge verstehen – erfolgreich argumentieren
2009. 145 S. 33 Abb. Geb. € (D) **39,95**
ISBN 978-3-540-89178-9
- Ertl-Wagner, Steinbrucker, Wagner
Qualitätsmanagement & Zertifizierung
Praktische Umsetzung in Krankenhäusern, Reha-Kliniken, stationären Pflegeeinrichtungen
2009. 204 S. 48 Abb. Geb. € (D) **44,95**
ISBN 978-3-540-89084-3
- Schurr, Kunhardt, Dumont
Unternehmen Arztpraxis – Ihr Erfolgsmanagement
Aufbau – Existenzsicherung – Altersvorsorge
2009, 178 S. 91 Abb. Geb. € (D) **39,95**
ISBN 978-3-540-48559-9
- Schüller, Dumont
Die erfolgreiche Arztpraxis
Patientenorientierung – Mitarbeiterführung – Marketing
3. Aufl. 2010. 192 S. 20 Abb. Geb. € (D) **39,95**
ISBN 978-3-642-00733-0
- Papenhoff, Platzköster
Marketing für Krankenhäuser und Reha-Kliniken
Marktorientierung & Strategie, Analyse & Umsetzung, Trends & Chancen
2010. 152 S. 30 Abb. in Farbe. Geb. € (D) **39,95**
ISBN 978-3-540-89090-4
- Hollmann
Führungskompetenz für Leitende Ärzte
Motivation, Teamführung, Konfliktmanagement im Krankenhaus
2010. 200 S. 30 Abb. Geb. € (D) **44,95**
ISBN 978-3-642-05264-4
- Frank
Meine Arztpraxis – erfolgreich im neuen Gesundheitsmarkt
Die besten Strategien, Ideen und Konzepte
2010. 190 S. 15 Abb. Geb. € (D) **39,95**
ISBN 978-3-540-89088-1
- Schäfer
Honorararzt - Flexibilität und Freiberuflichkeit
Akquise, Organisation, Recht, Finanzen
2011, 200 S., 25 Abb. Geb. € (D) **39,95**
ISBN 978-3-642-13081-6
- Sander, Müller
Meine Zahnarztpraxis – Marketing
Patientengewinnung, Markenbildung, Positionierung
2011. 165 S. 42 Abb. Geb. € (D) **39,95**
ISBN 978-3-642-13081-6
- Tafuro, Franzen
Unternehmen Zahnarztpraxis – die Bausteine des Erfolgs
Teamführung, Betriebswirtschaft, Marketing, Zeitmanagement, Zukunftstrends
2012. 209 S. 23 Abb. Geb. € (D) **39,95**
ISBN 978-3-642-17169-7
- Weimann, Weimann
High performance im Krankenhausmanagement
Die 10 wichtigsten Schritte für eine erfolgreiche Klinik
2012. ca. 200 S. 60 Abb. Geb. € (D) **49,95**
ISBN 978-3-642-25067-5
Voraussichtlicher Erscheinungstermin: März 2012

Melanie Jordt
Thomas Girr
Ines-Karina Weiland

Erfolgreich IGeLn

Analyse, Organisation, Vermarktung

2., vollständig überarbeitete und aktualisierte Auflage

Mit 26 Abbildungen und 97 Tabellen

 Springer

Melanie Jordt
Huntloser Straße 1
26209 Hatten-Sandhatten

Thomas Girr
Lüneburger Straße 26
21376 Salzhäusen

Ines-Karina Weiland
Heuberge 1a
27801 Dötlingen-Neerstedt

ISBN-13 978-3-642-20462-3 Springer-Verlag Berlin Heidelberg New York

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland vom 9. September 1965 in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtsgesetzes.

SpringerMedizin

Springer-Verlag GmbH
ein Unternehmen von Springer Science+Business Media
springer.com

© Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2012

Produkthaftung: Für Angaben über Dosierungsanweisungen und Applikationsformen kann vom Verlag keine Gewähr übernommen werden. Derartige Angaben müssen vom jeweiligen Anwender im Einzelfall anhand anderer Literaturstellen auf ihre Richtigkeit überprüft werden.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutzgesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürfen.

Planung: Hinrich Küster, Heidelberg
Projektmanagement: Kerstin Barton, Heidelberg
Lektorat: Marion Sonnenmoser, Landau
Umschlaggestaltung: deblik Berlin
Einbandgestaltung:
Linke Abbildung: © photos.com, rechte Abbildung: Springer (Die erfolgreiche Arztpraxis)
Satz: Crest Premedia Solutions (P) Ltd., Pune, India

SPIN: 12258338

Gedruckt auf säurefreiem Papier 22/2122 – 5 4 3 2 1 0

Vorwort

Wir freuen uns, aufgrund der großen Nachfrage und der vielen positiven Rückmeldungen, Ihnen mit dieser Neuauflage nun endlich eine aktuelle und weiter optimierte Ausgabe an die Hand geben zu können.

Dieses Buch soll Ihnen eine schnelle, gewinnbringende und umsetzbare Einführung von individuellen Gesundheitsleistungen in Ihr Praxisunternehmen erleichtern.

Zur benutzerfreundlichen Anwendung haben wir Ihnen die besten bereits in der Praxis erprobten IGeL-Leistungen zusammengestellt, den Bereich des Umgangs mit den unterschiedlichen Kommunikationshilfen/-beispielen erweitert und zusätzlich den Bereich des Mahnwesens aufgenommen.

Nur das im August 2006 in Kraft getretene Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz, das unter anderem die Ungleichbehandlung wegen des Geschlechts ächtet, haben wir im Interesse der Freude am Lesen zurückgestellt. Sätze wie »Die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter der Praxis ist aufgefordert, gegenüber ihrer Arbeitgeberin bzw. ihrem Arbeitgeber in einer Berufsausübungsgemeinschaft ggf. gegenüber der für Personalfragen zuständigen Ärztin bzw. dem für Personalfragen zuständigen Arzt ihre Kritik an Kolleginnen bzw. Kollegen nicht generalisiert vorzubringen« sind nicht zielführend – nur ermüdend. Daher steht die weibliche Bezeichnung der »Mitarbeiterin« für medizinische Fachangestellte beiderlei Geschlechts, genauso wie auch die Bezeichnung »Arzt« synonym für beide Geschlechter steht.

Wir wünschen Ihnen in Zusammenarbeit mit Ihrem Team und Ihren zukünftigen gesundheitsbewussten Patienten (Kunden) ein gutes Gelingen sowie viel Freude mit dem IGeLn!

» Zusammenkunft ist ein Anfang.
Zusammenhalt ist ein Fortschritt.
Zusammenarbeit ist der Erfolg.
(Henry Ford) «

» Ans Ziel kommt nur, wer eines hat.
(Martin Luther) «

Lesen Sie und packen Sie es an!

Melanie Jordt, Thomas Girr, Ines-Karina Weiland

Inhaltsverzeichnis

1	Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)	1
	<i>Melanie Jordt und Ines-Karina Weiland</i>	
1.1	Einleitung	2
1.2	IGeL-Management	2
1.2.1	Ablauf der Einführung	3
1.3	Ausarbeitung verschiedener IGeL	14
1.3.1	Vorsorgeuntersuchungen	15
1.3.2	Untersuchungen für Freizeit, Urlaub, Sport	19
1.3.3	Medizinisch-kosmetische Leistungen	23
1.3.4	Umweltmedizin	25
1.3.5	Psychotherapeutische Angebote	28
1.3.6	Alternative Heilverfahren	30
1.3.7	Sonstige Wunschleistungen	34
1.3.8	Laboratoriumsdiagnostische Wunschleistungen	38
1.3.9	Ärztliche Serviceleistungen	41
1.3.10	Neuartige Untersuchungs- und Behandlungsmethoden	45
1.4	Vermarktung	45
1.4.1	Allgemeine Strategie	46
1.4.2	Strategie zum Verkauf von IGeL	47
1.5	Fazit	56
2	Kommunikation	57
	<i>Melanie Jordt und Ines-Karina Weiland</i>	
2.1	Einleitung	58
2.2	Grundlagen	58
2.2.1	Sender-Empfänger-Modell	58
2.2.2	Die vier Seiten einer Nachricht	59
2.2.3	Aktives Zuhören	59
2.2.4	Nonverbale Kommunikation/Körpersprache	62
2.2.5	Grundregeln der Kommunikation	62
2.3	Kommunikation in der Arztpraxis	63
2.3.1	Telefon/Anrufbeantworter	64
2.3.2	Arzt/Mitarbeiterin – Patient	67
2.3.3	Kommunikation bezogen auf den Verkauf von IGeL	72
2.3.4	Arzt – Mitarbeiterin	79
2.4	Fazit	81
3	Qualitätsmanagement	83
	<i>Melanie Jordt und Ines-Karina Weiland</i>	
3.1	Einleitung	84
3.2	Verschiedene Systeme	87
3.2.1	DIN EN ISO 9001:2000	87
3.2.2	EFQM	88
3.2.3	QEP	89
3.2.4	KPQM	90

3.2.5	EPA	90
3.2.6	KTQ	91
3.3	Praxisleitbild/-philosophie	92
3.4	Praxisziele	93
3.5	Umsetzung	93
3.5.1	Audit	94
3.5.2	Handbuch	95
3.5.3	Checklisten	96
3.5.4	Verfahrens- und Arbeitsanweisungen	97
3.5.5	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	97
3.6	Fazit	98
4	Rechtliche Grundlagen	101
	<i>Thomas Girr</i>	
4.1	Einführung	103
4.2	Behandlungsvertrag	104
4.2.1	Der Privatpatient	104
4.2.2	Der gesetzlich Krankenversicherte	104
4.2.3	Der minderjährige Patient	104
4.2.4	Der volljährige Geschäftsunfähige	106
4.2.5	Schriftform des »IGeL-Vertrags«	106
4.3	Individuelle Gesundheitsleistungen oder Kassenleistung	107
4.3.1	Der gesetzlich Krankenversicherte (GKV-Patient)	107
4.3.2	Der privat Krankenversicherte	109
4.3.3	Der nicht Krankenversicherte	110
4.3.4	Teilbarkeit der IGeL	110
4.3.5	»K.O.-Leistung« als IGeL	111
4.3.6	Fachbereichsgrenzen	111
4.4	Abrechnung von IGeL	111
4.4.1	Rechnung nach GOÄ	111
4.4.2	Ordnungsgemäße Rechnung	112
4.4.3	Pauschalen	113
4.4.4	Die abweichende Vereinbarung (§ 2 GOÄ)	113
4.4.5	Skonto bei Einhaltung von Zahlungszielen	114
4.4.6	Abrechnung von Laborleistungen	114
4.4.7	Honorarvorschuss	115
4.5	Außergerichtliches Forderungsmanagement und Forderungseinzug	115
4.5.1	Vorgerichtliche verzugsbegründende Mahnung	115
4.5.2	Sachlich zuständiges Gericht	119
4.5.3	Örtlich zuständiges Gericht	119
4.5.4	Verjährung des Honorars	121
4.5.5	Verzugszinsen	122
4.5.6	Inkasso, Schweigepflicht und Kartenzahlung (e-cash)	122
4.6	Der ausgefallene Behandlungstermin	123
4.6.1	Der Patient erscheint nicht	123
4.6.2	Der Arzt ist verhindert	124
4.7	Steuerrecht	124
4.7.1	Umsatzsteuer	124

4.7.2	Gewerbesteuer	126
4.8	IGeL-Werbung	128
4.8.1	IGeL dem Patienten erläutern	128
4.8.2	Berufsrecht und Werbung	129
4.8.3	Heilmittelwerbegesetz (HWG)	133
4.8.4	Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG)	136
4.9	Internetwerbung	136
4.10	IGeL und Berufsrecht	138
4.10.1	Übernahme der MBO-Beschlüsse in die Landesberufsordnung	138
4.10.2	Verbot der »Zuweisung gegen Entgelt«	139
4.10.3	Mögliche Kooperationsform	139
4.10.4	Angestellte Ärzte	140
4.11	Mitarbeitermotivation	141
4.11.1	Steuerfreie Zuwendungen	141
4.11.2	Gratifikation	141
4.11.3	Umsatz-/Gewinnbeteiligung	142
5	Checklisten und Musterbögen	143
	<i>Melanie Jordt, Thomas Girr und Ines-Karina Weiland</i>	
	Patienteninformation – Flyer – IGeL	145
	Patienteninformation – Flyer – Wegweiser	147
	Patientenfragebogen	149
	Checkliste – Aufbau IGeL	150
	Mitarbeiterfragebogen	151
	Checkliste – Mitarbeiterbesprechung	152
	Dokument – Protokoll Mitarbeiterbesprechung	153
	Praxiszeitung	154
	Patienteninformation – Akupunktur	159
	Patienteninformation – Bioresonanztherapie	161
	Patienteninformation – Eigenbluttherapie	163
	Ernährungsberatung – Übergewicht	164
	Patientenaufnahmebogen	165
	Arbeitsanleitung – Einheitliche Patientenkommunikation	168
	Kostenvereinbarung	169
	Dokument – Kostenvereinbarung bei Versicherungsanfragen	170
	Dokument – Begleitinformation bei Überweisung an Kollegen	171
	Übung zum aktiven Zuhören	172
	Dokument – Telefonkontakte	175
	Dokument – Laufzettel Patient	176
	Dokument – Laufzettel Patient (IGeL-Version)	177
	Ablauf einer Zertifizierung	178
	Verantwortlichkeitsmatrix	179
	Inhaltsverzeichnis QM-Handbuch	180
	Checkliste – Stellenangebot neue Mitarbeiterin	181
	Checkliste – Einführung neuer Mitarbeiterinnen	182
	Checkliste – Patientenbroschüren	183
	Checkliste – Telefon	184
	Checkliste zur Fehleranalyse	185

	Verfahrensanweisung – Annahme Patient	186
	Dokument – Abweichung vom Standard	187
	Dokument – Abweichung vom Standard (Version 2)	188
	Dokument – Planung für die Umsetzung von Veränderungen	189
	Dokument – Anforderungsprofil Mitarbeiter	190
	Dokument – Schulungsplan	191
	Dokument – Stellenbeschreibung	192
	Dokument – Eignung für ambulante Operation	193
	Synax – Gebührenverzeichnis	194
6	Anhang	195
	<i>Melanie Jordt, Thomas Girr und Ines-Karina Weiland</i>	
6.1	Bibliografie	196
6.1.1	Quellennachweise	196
6.1.2	Wichtige Internetadressen	197
6.1.3	Suchmaschinen	198
6.1.4	Buchempfehlungen	198
	Glossar	199
	Stichwortverzeichnis	205

Die Autoren



Melanie Jordt ist gelernte Medizinische Fachangestellte und seit 1995 in ihrem Beruf tätig. Nebenberuflich hat sie an der Fachhochschule in Hannover zwei weiterbildende Studiengänge (»Kordinatorin Gesundheitsökonomie« und »Praxismanagerin«) absolviert.

Zu den bisherigen Tätigkeitsschwerpunkten als Medizinische Fachangestellte/Praxismanagerin gehörten u.a.:

- Beratung und Betreuung von Patienten im Rahmen individueller Gesundheitsleistungen
- Abrechnung
- Personalmanagement
- Allgemeine Praxisorganisation/Praxismanagement
- Qualitätsmanagement
- Gestalten von Werbematerialien

Seit 2007 ist sie als Referentin für serviceorientierte Dienstleistungen im Praxisalltag (erfolgreiches IGeLn) tätig.



Thomas Girr ist Rechtsanwalt und Notar. Die Kanzlei in 21376 Salzhausen liegt in der malerischen Nordheide nahe Lüneburg am Rande zu Hamburg.

Als Fachanwalt für Medizinrecht mit Schwerpunkt Recht des niedergelassenen Arztes ist er im gesamten Bundesgebiet tätig. Daneben unterrichtet er als Lehrbeauftragter im Fachbereich Weiterbildung und Technologietransfer an der Fachhochschule Hannover niedergelassene Ärzte, Krankenhausärzte und nicht-ärztliche Mitarbeiter in Arztpraxen.

Thomas Girr ist Vertrauensanwalt der Stiftungsgesundheit, Mitglied der Deutschen Gesellschaft für Kassenarztrecht und Mitglied der Arbeitsgemeinschaft Medizinrecht im Deutschen Anwaltverein.



Dipl.-Med. Ines-Karina Weiland studierte an der Martin-Luther-Universität in Halle/Saale Medizin und erhielt 1986 ihre Approbation als Arzt. Als Facharzt für Allgemeinmedizin ist sie nach Beendigung ihrer Ausbildung und erfolgreicher Prüfung durch die Ärztekammer Sachsen-Anhalt seit 1992 tätig.

Seit 1994 praktiziert sie erfolgreich in einer Gemeinschaftspraxis in Dötlichen-Neerstedt.

Ihre IGeL-Schwerpunkte sind Ernährungsberatung und orthomolekulare Medizin. Erfolgreiches IGeLn definiert sie zusammenfassend wie folgt:

»IGeLn macht Spaß, wenn der Patient den Nutzen der angebotenen Leistung erkennt und sich anschließend deutlich besser fühlt!!

Abkürzungsverzeichnis

AA	Arbeitsanweisungen
Abs.	Absatz
Afgis	Aktionsforum Gesundheit Informationssystem
AG	Aktiengesellschaft
AK	Antikörper
AO	Abgabenordnung
ASiG	Gesetz über Betriebsärzte, Sicherheitsingenieure und andere Fachkräfte für Arbeitssicherheit
AU	Arbeitsunfähigkeit
Az.	Aktenzeichen
B	Erstes Zeichen im Aktenzeichen des Bundessozialgerichts
BÄK	Bundesärztekammer
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGH	Bundesgerichtshof
BIA	Bioelektrische Impedanzanalyse
BITV	Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz
BMF	Bundesminister für Finanzen
BMV-Ä	Bundemantelvertrag-Ärzte
BSG	Bundessozialgericht
BTM	Betäubungsmittel
BVerfG	Bundesverfassungsgericht
BvR	Teil der Aktenzeichen des Bundesverfassungsgerichts
CD	Compact Disc = Tonträger
CL	Checkliste
D	Durchführung
DIN EN ISO	Deutsches Institut für Normung, Europäische Norm, Internationale Norm
DvD	Digital Versatile Disc (digitale vielseitige Scheibe) = universaler Multimedia-träger
EBM	einheitlicher Bewertungsmaßstab
EFQM	European Foundation for Quality Management
EKG	Elektrokardiogramm
EKV	Bundemantelvertrag-Ärzte/Ersatzkassen
EPA	European Practice Assessment/Europäisches Praxisassessment
EstG	Einkommensteuergesetz
GBA	Gemeinsamer Bundesausschuss
GEMA	Gesellschaft für elektroakustische und mechanische Apparate
GEZ	Gebühreneinzugszentrale der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten
GG	Grundgesetz
GKV	Gesetzliche Krankenversicherung
GKV-Patient	Mitglied einer gesetzlichen Krankenversicherung
GKV-System	Struktur der gesetzlichen Krankenversicherung
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GMG	Gesundheitsmodernisierungsgesetz

GOÄ	Gebührenordnung Ärzte
HIV	Human Immunodeficiency Virus
HNO	Hals-Nasen-Ohren(-Arzt/-Praxis)
HON	Health on Net Foundation
HTML	HyperText Markup Language
HWG	Heilmittelwerbe-gesetz
IGeL	individuelle Gesundheitsleistungen
JVEG	Justizvergütungs- und -entschädigungsgesetz
KA	Kennzeichnet im Aktenzeichen in allen Instanzen (Sozialgericht, Landessozialgericht, Bundessozialgericht) Verfahren des Vertrags(zahn)arztrechts
KBV	Kassenärztliche Bundesvereinigung
KO-Leistung	Leistungsausschluss für Hausärzte im Vertrag über die hausärztliche Leistung (»Hausarztvertrag«)
KPQM	KVWL-Praxisqualitätsmanagementmodell
KR	Kennzeichnet im Aktenzeichen in allen Instanzen (Sozialgericht, Landessozialgericht, Bundessozialgericht) Verfahren des Krankenversicherungsrechts
KTQ	Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen
KV	Kassenärztliche Vereinigung
KVNO	Kassenärztliche Vereinigung Nordrhein
KVP	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
KVWL	Kassenärztliche Vereinigung Westfalen-Lippe
MBKK	Musterbedingungen des Verbandes der privaten Krankenversicherung (1976 und 1994)
MBO	Musterberufsordnung für Ärzte
MDK	Medizinischer Dienst der Krankenversicherung
MFA	Medizinische Fachangestellte
MPG	Medizinproduktegesetz
MPU	Medizinisch-psychologische Untersuchung
PDCA	Plan, Do, Check, Act (nach Walter A. Deming)
PKV-Patient	Mitglied einer privaten Krankenversicherung
PSA	Prostata-spezifisches Antigen
QEP	Qualität und Entwicklung in Praxen
QM	Qualitätsmanagement
qu.no	Qualitätsmanagementsystem der KV Nordrhein
R	Kennzeichnet am Ende des Aktenzeichens des Bundessozialgerichts die Zuordnung des Verfahrens zum Revisionsregister (enden grundsätzlich durch Revisionsurteil)
RGSt	Reichsgerichtsentscheidungen in Strafsachen
RPZ	Risikoprioritätenzahl
Rs.	»Rechtssache« (Aktenbezeichnung des Europäischen Gerichtshofs)
RStV	Staatsvertrag für Rundfunk und Telemedien
RVG	Rechtsanwaltsvergütungsgesetz
SGB V	Sozialgesetzbuch, fünftes Buch (gesetzliche Krankenversicherung)
SMART	Spezifisch, messbar, ausführbar/aktionsorientiert, realistisch, terminiert
StGB	Strafgesetzbuch
TMG	Telemediengesetz
TQM	Total Quality Management

U	Teil des Aktenzeichens der Berufungsinstanz Oberlandesgericht in Zivilsachen
UR	Umsatzsteuer-Rundschau (Zeitschrift)
URL	Uniform Resource Locator (einheitliche Ressourcenadresse)
Urt.	Urteil
UStG	Umsatzsteuergesetz
UWG	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb
v.	vom
VA	Verfahrensanweisungen
VDGH	Verband der Diagnostica-Industrie
ZPO	Zivilprozessordnung
ZR	Teil der Aktenzeichen des Bundesgerichtshofes für Zivilsachen

Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)

Melanie Jordt und Ines-Karina Weiland

- 1.1 Einleitung – 2**
- 1.2 IGeL-Management – 2**
 - 1.2.1 Ablauf der Einführung – 3
- 1.3 Ausarbeitung verschiedener IGeL – 14**
 - 1.3.1 Vorsorgeuntersuchungen – 15
 - 1.3.2 Untersuchungen für Freizeit, Urlaub, Sport – 19
 - 1.3.3 Medizinisch-kosmetische Leistungen – 23
 - 1.3.4 Umweltmedizin – 25
 - 1.3.5 Psychotherapeutische Angebote – 28
 - 1.3.6 Alternative Heilverfahren – 30
 - 1.3.7 Sonstige Wunschleistungen – 34
 - 1.3.8 Laboratoriumsdiagnostische Wunschleistungen – 38
 - 1.3.9 Ärztliche Serviceleistungen – 41
 - 1.3.10 Neuartige Untersuchungs- und Behandlungsmethoden – 45
- 1.4 Vermarktung – 45**
 - 1.4.1 Allgemeine Strategie – 46
 - 1.4.2 Strategie zum Verkauf von IGeL – 47
- 1.5 Fazit – 56**