

Online-Terminvergabe für Neupatienten zunehmend wichtiger

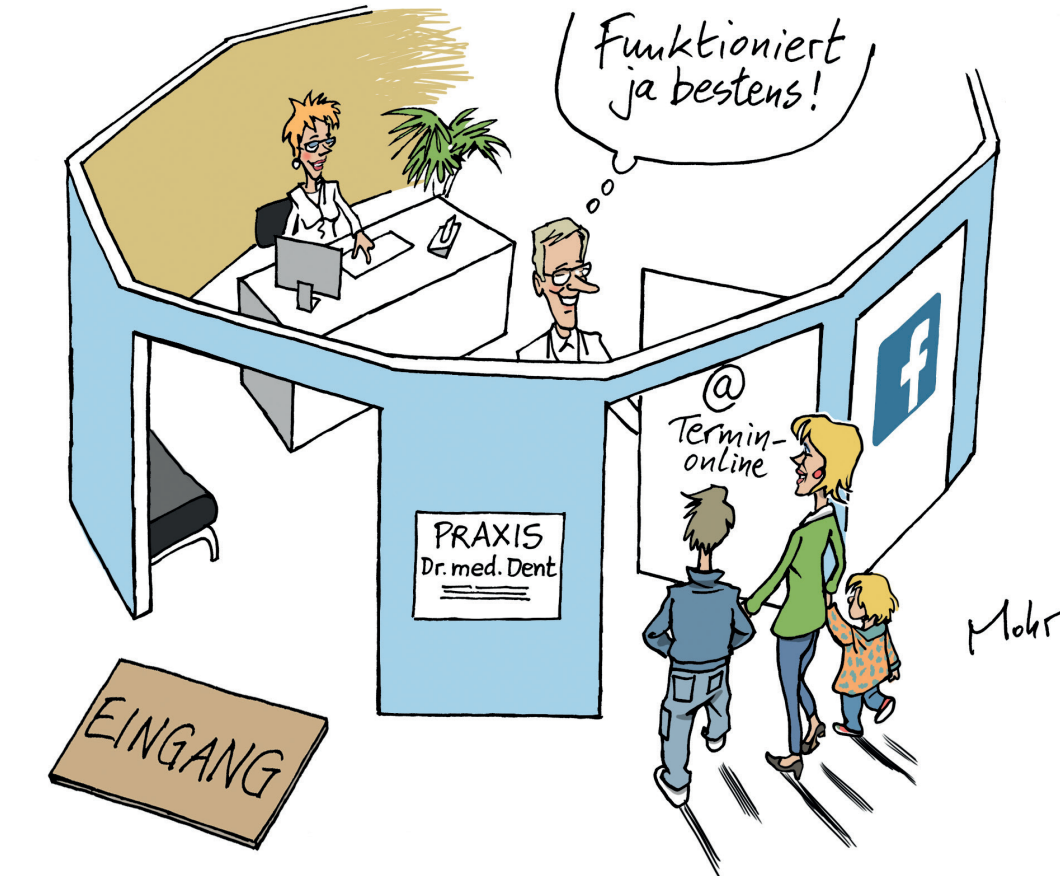
Wie man mit innovativen Serviceangeboten auf die veränderten Informationsgewohnheiten der Patienten reagieren kann, zeigt Dr. Michael Visse, Kieferorthopäde aus Lingen.

Ich möchte meinen Beitrag mit einer Metapher beginnen: Wenn Sie ein schnelles Auto mit einem V12-Motor fahren, müssen Sie hochwertigen Treibstoff tanken, damit der Motor seine volle Leistung bringen kann. Ganz ähnlich verhält es sich mit dem „Motor Praxis“. Damit er auf Hochtouren läuft, nicht ins Stocken gerät oder bleibenden Schaden nimmt, braucht er als Erfolgskatalysator den „Treibstoff Neupatienten.“ Und um diese zu generieren, sind neue Ideen, strategische Überlegungen und innovative Technologien absolut unverzichtbar geworden.

Die Entscheidung für oder gegen eine Praxis bzw. für oder gegen eine Behandlung erfolgt heute sehr viel früher als man dies gemeinhin annehmen würde, nämlich zu dem Zeitpunkt, wenn beim Patienten das Bedürfnis nach geraden Zähnen geweckt wird, weil ihn seine Zahnfehlstellung stört. Nun beginnt er, sich zu informieren und zu recherchieren. Längst führt hier am Internet kein Weg mehr vorbei. Dass sich die Informationsgewohnheiten der Patienten entscheidend geändert haben, ist dabei eine unabänderliche Tatsache.

Die Suche nach einer für das eigene Problem geeigneten Praxis erfolgt heute ganz überwiegend über das Internet – gerne auch abends oder am Wochenende. So gesehen ist die Praxiswebseite eine wichtige und sehr fleißige „Mitarbeiterin“, die jeden Tag rund um die Uhr (24 Stunden, sieben Tage die Woche) bereitsteht. Eine professionell gestaltete Homepage ist vor diesem Hintergrund ein wichtiges Erfolgskriterium.

Die Nutzung neuer Technologien ist der Schlüssel zum Erfolg
Die Veränderungen im Informationsverhalten der Patienten bieten jedoch weit mehr Möglichkeiten, direkt und einfach bereits



auf der Webseite mit dem Patienten in Interaktion zu treten. Was spricht beispielsweise dagegen, für Neupatienten einen Online-Terminservice auf der Praxishomepage zu integrieren? Mittlerweile nutzen mehr als 150 Kolleginnen und Kollegen, die zum Anwenderkreis von iie-systems (www.iie-systems.com) gehören, diesen Service und sind ausnahmslos begeistert von den sich hierdurch bietenden Chancen. Durchschnittlich gelangen monatlich fünf bis acht Neupatienten über das Online-Terminsystem von iie-systems in die Praxen – eine Entwicklung, die die meisten im Vorfeld so nicht erwartet hätten. Eventuelle Befürchtungen wie Scheinbuchungen oder eine geringe Flexibilität werden nicht bestätigt. Dies sind übrigens Vorbehalte, die ich von Kollegen, die noch keine Erfahrungen mit den Online-Terminen gemacht haben,

immer wieder höre. Hier wird dann oftmals lieber an alten und eingefahrenen Routinen festgehalten und das Neupatientenmanagement auf die telefonische Kontaktaufnahme reduziert. Eine nicht ungefährliche Sichtweise, denn ein innovativer Patientenservice, der neue Technologien nutzt und den Patienten bereits beim Erstkontakt mit der Praxis überrascht, ist bereits jetzt ein entscheidender Erfolgsschlüssel.

Keine Neupatienten mehr verlieren

Auch während des Urlaubs, also wenn die Praxis geschlossen ist, ist der Online-Terminservice von Vorteil. Patienten erreichen hier nur den Anrufbeantworter und entscheiden sich dann möglicherweise für einen Mitbewerber. Das ist ärgerlich und muss nicht sein. Weisen Sie einfach bei der Bandansage auf den Online-Kalender

hin. So können Patienten auch während Ihrer Abwesenheit rund um die Uhr einen Beratungstermin vereinbaren und Sie verlieren keine Neupatienten.

Techniker Krankenkasse initiiert innovatives Projekt mit Förderstudie

Mittlerweile haben auch Krankenkassen die Zeichen der Zeit erkannt. Besonders erwähnenswert ist in diesem Zusammenhang die Initiative der Techniker Krankenkasse, die ihren Versicherten eine exklusive Plattform für den Kontakt zu den beteiligten Arztpraxen bietet und als erste Krankenkasse ein Online-Terminsystem etabliert hat. (<https://www.tk.de/tk/beratungsangebote/tk-arztterminonline/arzttsuche/645424>). Hier können Versicherte der TK einen Termin einfach und schnell online buchen. Dazu geht man einfach auf die Homepage der TK, wählt die Fachrichtung und Postleitzahl oder Ort und erhält eine Auswahl von Ärzten, die Online-Termine anbieten.

Mit dem innovativen Projekt verfolgt die Techniker Krankenkasse vor allem drei Ziele:

- Die eigenen Versicherten sollen einen schnellen und einfachen Zugang zur ambulanten fachärztlichen Versorgung erhalten.
- Ärzte sollen zur Vergabe von Terminen über das Internet motiviert werden.
- Die TK möchte selbst strategische Erfahrungen mit Internetanwendungen machen.

Um das Konzept zu forcieren, hat die TK eine Förderstudie etabliert. Jeder Arzt, der sich registriert, wird mit einer Aufwandsentschädigung von 120 Euro be-

lohnt. Seit einigen Monaten ist iie-systems Systempartner der Techniker Krankenkasse, sodass iie-Anwender in erheblichem Maße von der Förderstudie profitieren. Der Online-Kalender kann automatisch mit dem TK-System synchronisiert werden.

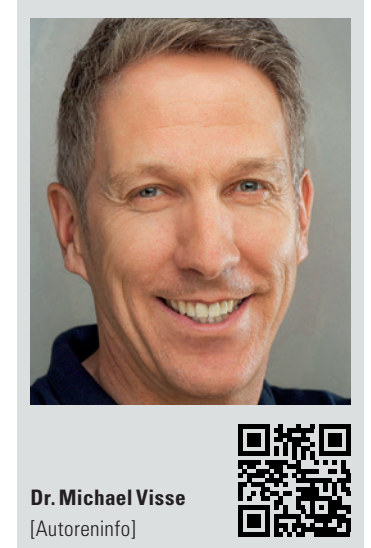
Bislang werden Kieferorthopäden auf der Plattform nur unter der Rubrik „Zahnärzte“ gelistet. Sofern es gelingt, weitere kieferorthopädisch tätige Kollegen zu gewinnen, wird für die KFO eine eigene Rubrik eingerichtet. Dies möchten wir unbedingt erreichen.

Rabattaktion:

50 % Ersparnis für Online-Kalender von iie-systems

Um den Einstieg auch finanziell zu erleichtern, bietet iie-systems Kollegen, die den Online-Kalender bislang noch nicht nutzen, bis zum 30. Oktober 2016 einen 50%igen Nachlass auf die einmalige Einrichtungsgebühr für das Modul „My online Kalender“. Wer aktuell mit dem Gedanken spielt, auf seiner Praxiswebseite ein Online-Terminmanagement zu installieren, sollte die Chance auf eine Ersparnis von knapp 900 Euro nutzen. Für Praxen, die sich bislang noch nicht mit neuen Ideen zur internetbasierten Patientenkommunikation beschäftigt haben, kann dies der erste Schritt in Richtung digitale Transformation von Kundenprozessen sein. Bereits in naher Zukunft wird das Angebot von Online-Terminen auf der Homepage zur Selbstverständlichkeit gehören und von Patienten vorausgesetzt. Warum machen Sie Ihre Praxis durch neue Technologien und Serviceangebote nicht schon jetzt unabhängiger? ☑

KN Kurzvita



KN Adresse

Dr. Michael Visse
Fachzahnarzt für KFO
Georgstraße 24
49809 Lingen
Tel.: 0591 59077
info@dr-visse.de
www.dr-visse.de



Accusmile®.

Digitale KFO nach Maß.



Accusmile® von FORESTADENT gibt Ihnen die volle Kontrolle über die digitale KFO-Behandlung mit Alignern. Ob 3D-Scan des Abdrucks, digitales Setup mit der Accusmile® 3D Software oder das Herstellen von Alignern: Welche Schritte der Fertigung in Ihrer Praxis stattfinden, bestimmen Sie selbst. Auch eine Neuanfertigung bei Beschädigungen oder Verlust ist innerhalb weniger Minuten realisierbar. Denn die Tiefziehmodelle sind bei Ihnen vor Ort. Auch kurzfristige Änderungen der Behandlungsabläufe sind möglich. So haben Sie jede Phase der digitalen Planung und Fertigung im Griff. Bestimmen Sie selbst das Tempo Ihres Einstiegs in die digitale KFO und nutzen Sie die Möglichkeiten der Wertschöpfungskette in Ihrer Praxis optimal aus.

www.accusmile.de



**accu.
smile**
Von FORESTADENT.