

# Terminmanagement für einen effizienteren Praxisablauf

**INTERVIEW** Neben der Patientenversorgung sind Zahnarztpraxen täglich mit organisatorischen Herausforderungen konfrontiert: Notfälle, Terminausfälle, -verschiebungen und -nachfragen führen zu Stress bei Arzt, ZFA und Patient. Bei dieser Herausforderung kann Doctolib, ein moderner Terminmanagement-Service, mit intelligenten Workflows und Onlineanbindung Abhilfe verschaffen.

In Europa vertrauen neben dem MVZ 360°zahn Düsseldorf schon 1.400 Krankenhäuser und MVZ sowie über 70.000 Ärzte auf das System. Im Interview erläutert Dr. Ilias Tsimpoulis, Director of Hospitals, Healthcare Systems and Partnerships bei Doctolib, wie das System funktioniert und welche Vorteile sich für Praxen ergeben.

Portal doctolib.de. Für Ärzte und Patienten gibt es Doctolib auch als App, sodass die Termine ebenso von unterwegs koordiniert werden können.

**Was sind die Vorteile für Zahnärzte, die Doctolib nutzen?**

Im Praxisablauf sorgen häufig Telefonate für Stress, zum Beispiel bei

denen Termin informiert werden. So werden Terminausfälle deutlich reduziert. Des Weiteren ermöglicht das integrierte Recallsystem, dass Patienten daran erinnert werden, Termine zur Wiedervorstellung zu vereinbaren. Durch ein Überweisernetzwerk können Allgemeinmediziner zum Beispiel an Zahnarztpraxen oder die Zahn-



Doctolib bietet eine Lösung für die Optimierung des Terminmanagements in einem System, da die Plattform direkt an den Kalender gekoppelt ist. Dadurch können Echtzeitermine angeboten werden und es gibt keinen Mehraufwand in der Praxis – eine Überbuchung ist ausgeschlossen.

## Was ist Doctolib?

Einerseits ist Doctolib ein moderner Terminmanagement-Service für Ärzte und andererseits eine Onlineplattform für Patienten, die dabei hilft, schnell einen echten Arzttermin in der Umgebung zu finden. Mit intelligenten Funktionen verhilft die Doctolib-Software Praxen zu einer effizienteren Terminvergabe. Das integrierte regelbasierte Onlinebuchungssystem entlastet das Team in der Patientenkommunikation, reduziert Terminausfälle deutlich und ermöglicht über das Portal doctolib.de Neupatienten zu gewinnen. Onlinebuchungen der Patienten erfolgen rund um die Uhr über die Praxiswebsite oder das

Terminvereinbarungen, -verschiebungen und -absagen. Mit Doctolib ermöglicht die Praxis ihren Patienten, zu jeder Zeit einen echten Termin eigenständig online zu buchen und zu verwalten. Dadurch, dass es sich um ein regelbasiertes System handelt, behält die Praxis die volle Kontrolle, was online buchbar ist und bei welchen Besuchsgründen eine telefonische oder persönliche Vorqualifikation benötigt wird. Alle Patienten werden an ihre Termine per SMS und E-Mail erinnert inklusive Link, worüber die Patienten den Termin zu jederzeit stornieren können. Eine automatische Wartelistenfunktion ermöglicht, dass Patienten über einen eher freigewor-

arztpraxen ihre Patienten an Kieferorthopäden oder Chirurgen überweisen, inklusive verschlüsselter Dokumentenübermittlung. Zusätzlich bietet die Patientenplattform doctolib.de mit über einer Million Besuchern pro Monat eine zuverlässige Quelle für Neupatienten.

## Welche Vorteile ergeben sich für Patienten?

Doctolib ist ein sehr zeitgemäßer Service für Patienten, der es ermöglicht, einen freien Arzttermin in der Nähe zu finden. Dabei lässt sich nicht nur nach Fachgebiet filtern, sondern auch nach Ort, Zeit, Behandlung oder Symptomen. Unsere Statistiken zeigen, dass die meisten Termine tat-

# Doctolib

sächlich unter der Woche zwischen 8 und 12 Uhr gebucht werden. Das zeigt uns, dass der Service bereits sehr gut von den Patienten angenommen wird. Natürlich erfolgen aber auch viele Buchungen am Abend oder Wochenende. Zudem lassen sich alle Arzttermine für Patienten über eine App organisieren – auch für Angehörige wie Kinder oder Großeltern. Vor allem die Erinnerungsfunktion wird von den Patienten sehr geschätzt, auch, weil sie hierüber ganz einfach ihren Termin kurzfristig absagen können.

**Was unterscheidet Doctolib von anderen Onlinebuchungsplattformen?**

Doctolib bietet eine Lösung für die Optimierung des Terminmanagements in einem System, da die Plattform direkt an den Kalender gekoppelt ist. Dadurch können Echtzeittermine angeboten werden und es gibt keinen Mehraufwand in der Praxis – eine Überbuchung ist ausgeschlossen. Der Doctolib-Kalender ist mit seinen Funktionen einzigartig. Dabei war es uns wichtig, ein System zu entwickeln, was in seiner Oberfläche sehr einfach bleibt. Innerhalb von drei Klicks lässt sich jede Aktion im Kalender durchführen. Zudem haben wir uns den Buchungsprozess der Patienten genau angeschaut und ihn maximal einfach gestaltet. Mittels des Absagelinks hat der Patient immer die Möglichkeit, seinen Termin zu stornieren. Durch unsere Apps für Ärzte sowie Patienten ermöglichen wir es beiden Seiten, auch von unterwegs flexibel agieren zu können. Doctolib bietet Praxen einen herausragenden Service an: Unser geschultes und erfahrenes Personal unterstützt die Praxen bei der gesamten Umstellung und ist auch noch im Anschluss für alle Fragen da. Für Doctolib war es wichtig, eine ganzheitliche Lösung sowohl für die Praxis als auch die Patienten zu schaffen.

**Hinweis zur IDS 2019:** Doctolib ist in Halle 11.3, Stand L020 zu finden.

Fotos: Doctolib

## INFORMATION

**Doctolib GmbH**  
Wilhelmstraße 118, 10963 Berlin  
Tel.: 089 20702884  
info.doctolib.de • www.doctolib.de

ANZEIGE



**DR. WEIGERT**  
Hygiene mit System



**Ordern Sie jetzt das neodisher® Starterset Dental GRATIS für Ihre neue Praxis!\***

## Die perfekte Hygiene im Blick!

Die neodisher® Dental Produkte sorgen auch in Ihrer Praxis für beste Hygiene-Ergebnisse. Dr. Weigert ist die erste Wahl bei der maschinellen Aufbereitung von Dentalinstrumenten, wenn es um maximale Hygiene-Sicherheit geht.

[www.drweigert.de](http://www.drweigert.de)



**\*Sie setzen das neodisher® Starterset Dental bereits in Ihrer Praxis ein?**

Dann testen Sie jetzt **gratis** das Reinigungs- und Desinfektionsmittel **neodisher® Septo PreClean** für die manuelle Reinigung und Desinfektion sowie für die Nassentsorgung über längere Zeiträume.

Sprechen Sie Ihren neodisher® Fachberater Hartmut Pieper einfach an:  
Tel.: 0170/224 91 61