



Weniger Terminausfälle – dank Bestätigungsnachrichten, Erinnerungs-E-Mails und SMS sowie automatisierte Nachrückliste bei Terminabsagen.



Gina Rosum

Digitales Terminmanagement: Entlastung für das Praxisteam

HERSTELLERINFORMATION Eine große Herausforderung für die zahnärztliche Praxis ist das Nichterscheinen der Patienten zum vereinbarten Termin. Sei es, dass dieser vergessen wurde oder der vor Wochen vereinbarte Termin nicht mehr in den Kalender des Patienten passt. Oftmals werden diese Termine leider nicht abgesagt. Wirtschaftliche Einbußen sowie ungenutzte Lücken im Kalender, die nicht immer kurzfristig durch Akutpatienten aufgefüllt werden können, sind die Folge. Hinzu kommt, dass nicht selten noch analoge Terminvergabeprozesse im Papierkalender viel Zeit in Anspruch nehmen. Zeit, die im stressigen Praxisalltag für die Patientenversorgung oder Vorbereitung von Räumen fehlt.

Genau dabei können digitale Lösungen, wie beispielsweise die von Doctolib, helfen. Doctolib verfolgt das Ziel, das medizinische Fachpersonal von Terminmanagement- und Verwaltungstätigkeiten zu entlasten und Patienten den Zugang zu Gesundheitsleistungen zu erleichtern. Der digitale Terminmanagementservice steigert die Praxiseffizienz und spart wertvolle Zeit im Praxisalltag ein. Patienten können über das Onlineportal und die App Ärzte in der Nähe finden und selbstständig einen Termin buchen.

Verstärkte Onlinepräsenz – mehr Neupatienten

Da sich Patienten heutzutage zunehmend vorab im Internet über Praxisangebote informieren, ist eine gute sowie starke Onlinepräsenz essenziell. Zusätzlich zur bestehenden Praxiswebsite verbessert Doctolib die Sichtbarkeit im Internet durch ein professionell angelegtes Praxisprofil auf dem Patientenportal www.doctolib.de. Die Plattform verzeichnet in Deutschland momentan über zwei Millionen Besuche monatlich. Dies erleichtert Pa-

tienten, die Praxis im Netz zu finden, und unterstützt bei der Neupatientengewinnung. Mit Doctolib lassen sich durchschnittlich pro Zahnarzt 43 Neupatienten¹ pro Jahr sowie 199 zusätzliche Termine² generieren.

Zeitgemäßer Service für Patienten – Tag und Nacht

Onlinebuchungen der Patienten erfolgen über die Website des Arztes oder über die zum Service gehörende Plattform. Dabei behält die Praxis zu jederzeit die Hoheit über den Terminvergabeprozess und definiert vorab, zu welchen Zeiten und unter welchen Bedingungen Patienten Termine online buchen können. Zudem können notwendige Selektionskriterien oder Vorbefunde bereits bei der Buchung abgefragt werden. Somit können Patienten passend zur Verfügbarkeit und Spezifikation der Praxis zu jeder Zeit ihre Termine eigenständig vereinbaren oder bearbeiten. Die internen Statistiken von Doctolib zeigen, dass viele Patienten diesen Service inzwischen auch während der regulären Praxisöffnungszeiten werktags zwischen 8 und 12 Uhr,

aber auch in den Abendstunden sowie am Wochenende nutzen. Somit werden ganz neue Standards in der Erreichbarkeit der Praxis gesetzt und Patienten können eigenständig entscheiden, über welchen Weg sie ihre Termine vereinbaren. Eine gute Erreichbarkeit und ein effektiver sowie reibungsloser Ablauf im Rahmen der Terminvereinbarung ist inzwischen für viele Patienten ein Argument bei der Praxiswahl.

Weniger Terminausfälle – Entlastung für das Praxisteam

Mit Doctolib erinnert der Arzt standardmäßig alle Patienten automatisch per E-Mail oder SMS an ihren Termin. Zudem ermöglicht ein mitgesendeter Link dem Patienten, den Termin zu verwalten. Zusätzlich arbeitet das Doctolib-System mit einer digitalen Nachrückliste, die Patienten über einen eher freigewordenen Termin automatisch informiert. Dies ist nicht nur ein zeitgemäßer Service für den Patienten, sondern auch ein hilfreiches Werkzeug, um den ansonsten ausgefallenen Termin automatisch und schnell

wieder neu zu belegen. Im Schnitt lassen sich Terminausfälle in Zahnarztpraxen somit durchschnittlich um 53 Prozent³ reduzieren. Diese Vorgänge werden zudem automatisch im angelegten Kalender synchronisiert und erleichtern den Abstimmungsprozess sowie Arbeitsaufwand für die Mitarbeiter enorm. Des Weiteren können, mithilfe des integrierten Recallsystems, Patienten, deren Zustimmung vorausgesetzt, automatisch an iterative Termine wie beispielsweise die jährliche Prophylaxe automatisch und digital erinnert werden. Dies spart viel Zeit, und Recalls müssen nicht mehr analog organisiert werden. Zeitgleich fungiert die Recallfunktion als einfaches und effektives Patientenbindungstool.

Digitales Terminmanagement – Umstellung leicht gemacht

Das Doctolib-System ist an die Größe einer jeden Zahnarztpraxis anpassbar. Voraussetzung für das System ist lediglich ein Computer mit Internet-

anschluss in der Praxis. Das Team von Doctolib unterstützt beim gesamten Implementierungsprozess: von der Beratung zur Optimierung der Praxisabläufe, über eine persönliche Schulung des Praxisteams bis hin zur Umsetzung verschiedener Marketingmaßnahmen. Dadurch wird eine höhere Sichtbarkeit der neuen Patientenservices gewährleistet. Auch im Anschluss gibt es einen persönlichen Ansprechpartner für die Praxis, der bei weiterem Optimierungsbedarf zur Verfügung steht. Diese Leistungen sind vollständig im Monatsabo von Doctolib enthalten und bieten allen Kunden somit ein Rundum-sorglos-Paket. In Frankreich und Deutschland nutzen bereits 100.000 Ärzte und Behandler sowie 2.000 Gesundheitseinrichtungen täglich den Service. 40 Millionen Patienten besuchen das Onlineportal monatlich in Europa.

1 Basiert auf einer Stichprobe von 205 Doctolib nutzenden Zahnärzten und Zahnarztterminen, gebucht im Zeitraum Mai 2018 bis April 2019.

2 109 Termine pro Jahr mit Neupatienten + 90 Termine pro Jahr aufgrund reduzierter Terminausfallquote. 109 Termine: Basiert auf einer Stichprobe von 205 Doctolib nutzenden Zahnärzten und Zahnarztterminen, gebucht im Zeitraum Mai 2018 bis April 2019. 90 Termine: Hypothese: 1.400 Termine pro Jahr pro Zahnarzt (12 % Ausfälle im Durchschnitt reduziert um 5,6 %)

3 Stichprobe 422 Zahnärzte in Deutschland im Zeitraum Oktober 2018 bis April 2019. Ausgehend von durchschnittlich 12 % Terminausfällen: Laut dieser Studie zur Termintreue liegt die Terminausfallquote zwischen 5 und 20 %. Durchschnitt daher 12 % (12,5 auf 12 % abgerundet).

INFORMATION

Doctolib GmbH
Wilhelmstraße 118
10963 Berlin
Tel.: 089 20702884
kontakt@doctolib.de
info.doctolib.de

ANZEIGE

solutio

No limits!

Wir kennen keine Grenzen, wenn es um das Wohl Ihrer Patienten geht.

Wir sind Ihr Partner für die digitale Zahnarztpraxis. Mit unserer Praxismanagement-Software charly, die Ihre Prozesse beschleunigt, und mit unseren innovativen Services, die Ihnen mehr Freiraum im Praxisalltag verschaffen. www.solutio.de

FACH DENTAL SÜDWEST id infotage dental

11. – 12.10.2019
HALLE 10
STAND G29