Kolumne
Digitaler Vertrieb für Dentallabore

Thorsten Huhn
handlungsschärfer

Vorbereitung auf den digitalen Vertrieb 2021

Jetzt ist ein guter Zeitpunkt, um sich vertrieblich auf das neue Jahr vorzubereiten. Wie soll mein Dentallabor in 2021 im Markt wahrgenommen werden? Welche Schwerpunktthemen sollen die Zahnärzteschaft erreichen? Auf welchen Kanälen sollen meine Botschaften transportiert werden?

Eine gute Vertriebsplanung braucht zeitlichen Vorlauf, damit sie reibungslos und zielgerichtet umgesetzt werden kann. Schnellschüsse oder fehlende Planung sind unbedingt zu vermeiden, um keine Lücken in der kontinuierlichen Vertriebsarbeit entstehen zu lassen. Es gibt drei organisatorische Eckpunkte, die die Laborverantwortlichen heute noch auf den Weg bringen sollten, um die vertrieblichen Weichen für das neue Jahr richtig zu stellen.

1. Redaktionsplan ausarbeiten

Ein Redaktionsplan beinhaltet alle Themen, Kanäle und Zeitvorgaben, die für ein komplettes Jahr vertrieblicher Arbeit im Dentallabor gelten. Die Auswahl der Themen richtet sich nach den Botschaften, die im kommenden Jahr in den Markt getragen werden sollen. Die Kanäle reichen vom direkten persönlichen Vertrieb, z. B. dem Gespräch mit dem Zahnarzt, bis zum indirekten Vertrieb, z. B. durch Facebook und Co. Wichtig sind die zeitlichen Abstände, in denen die Botschaften den Adressatenkreis erreichen. Während ein persönlicher Besuch der Zahnarztpraxis einmal im Monat ausreicht, müssen die sozialen Medien deutlich häufiger mit frischem Inhalt versorgt werden. Ohne diesen Plan funktioniert die Abstimmung der Themen, Kanäle und Zeiten niemals, selbst wenn die Orchestrierung durch einen Dienstleister und nicht durch das Labor selbst stattfindet.

2. Foto-/Videomaterial erstellen

Der beste Plan funktioniert nicht ohne entsprechendes Bildmaterial. Das Foto für die Website oder die Postkarte, das Video für die Landingpage oder die Collage für die sozialen Medien – nichts geht ohne Foto oder Video. Mit Redaktionsplan ist einem professionellen Fotografen frühzeitig klar, was er mit einem Horizont von zwölf Monaten fotografieren muss, für den ein guter Redaktionsplan ausgelegt ist. Und selbst der Videofilmer kann entsprechend frühzeitig beauftragt werden, denn Video wird immer wichtiger, die Herstellung braucht aber deutlich mehr Zeit.

3. Für Inhalte sorgen

Während der Facebook-Post in Eigenregie des Labors sogar noch Spaß machen kann, gehört der professionelle Blogbeitrag oder die Marketingkampagne in der Regel nicht mehr zu den Kernthemen. Da aber jedes Foto oder Video von Text begleitet wird, ist auch hier planerisch vorzusorgen. Die Hilfe einer Agentur ist in diesem Fall ebenso anzuraten wie im Fall des Fotomaterials. Ein guter Text wird nicht nur die Handschrift des Labors widerspiegeln, sondern muss auch für Google und Co. entsprechend aufbereitet sein.
Ein guter Text harmoniert mit einem professionellen Foto. Beides wird auf Basis eines Redaktionsplans hergestellt. Der Aufwand ist überschaubar, das Ergebnis unübertroffen. Auch das ist vertriebliche Planung 2021 mit digitalen Aspekten. Starten Sie jetzt!

kontakt

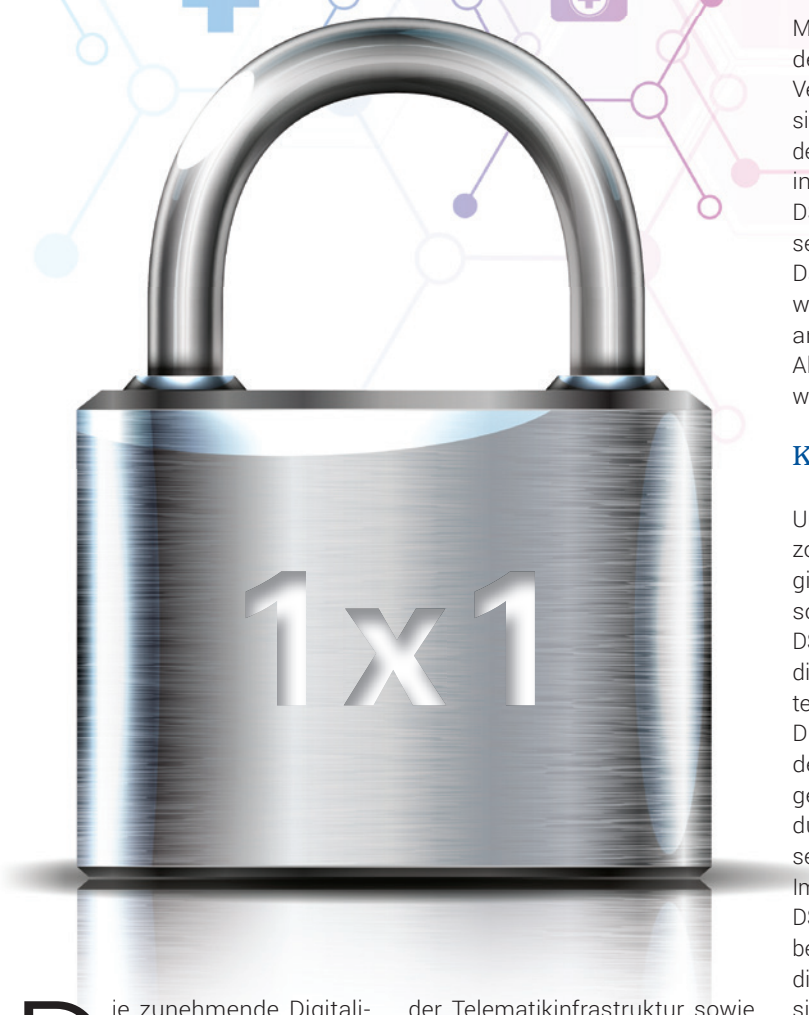
Thorsten Huhn –
handlungsschärfer
Liegnitzer Straße 27
57290 Neunkirchen
Tel.: +49 2735 6198482
mail@thorstenhuhn.de
www.thorstenhuhn.de

Infos zum Autor

Das 1x1 des Datenschutzes für das Gesundheitswesen

Ein Beitrag von Haye Hösel.

Mit der Einführung der Datenschutz-Grundverordnung, kurz DSGVO, im Mai 2018 rückte der Datenschutz noch einmal verstärkt in den Fokus von Unternehmen, Behörden und Institutionen. Vor allem die Sicherheit personenbezogener Daten wird in erhöhtem Maße gestärkt – Gesundheitsdaten stuft die DSGVO als besonders schützenswert ein.



© rustamank – stock.adobe.com, bestber – stock.adobe.com

Die zunehmende Digitalisierung des Gesundheitswesens – ab dem 1. Januar 2021 soll das gesamte Gesundheitssystem in Deutschland digitalisiert sein – bietet viele Vorteile, aber auch datenschutzrechtliche Risiken.

Vor- und Nachteile der Digitalisierung

Auf der einen Seite können sich die beteiligten Arztpraxen, Krankenhäuser, Krankenkassen, Versicherungen und Apotheken über den Anschluss an die Telematik besser miteinander vernetzen und leichter Patientendaten austauschen. Auf der anderen Seite haben durch den regen Austausch auch Hacker vermehrt Chancen, auf diese Daten zugreifen zu können. Beim Jahreskongress des Chaos Computer Clubs Ende Dezember 2019 präsentierte der CCC-Sicherheitsexperte Martin Tschirisch beispielsweise Sicherheitslücken im Gesundheitsnetzwerk. Für IT-Sicherheitsexperten und Reporter war es laut Tschirisch relativ einfach, im Namen Dritter Gesundheitskarten, elektronische Arztausweise und Praxisausweise zu bestellen und an eine Lieferadresse ihrer Wahl schicken zu lassen. Und mit den Identitäten konnte ohne Probleme auf Anwendungen der Telematikinfrastruktur sowie Gesundheitsdaten von Versicherten zugegriffen werden. Um die sensiblen Informationen zu schützen, gilt es deshalb, als Beteiligter des Gesundheitssystems dem Datenschutz besondere Aufmerksamkeit zu schenken.

Grundlage: Artikel 9 der DSGVO

Die Entwicklung und der Einsatz neuer Technologien wie ärztlicher Untersuchungen im Videochat, Atteste über das Internet oder unterschiedlicher Health-Apps sorgen heutzutage für einen regen Austausch von Gesundheitsdaten. Informationen verbleiben also nicht mehr als Papierakte oder digitale Version im Krankenhaus oder in einer Arztpraxis, sondern gelangen auch auf private Endgeräte oder Server. Damit die personenbezogenen Daten nicht ungewollt an die Öffentlichkeit gelangen oder Ärzte beispielsweise auf Basis von gefälschten Patientendaten operieren, steht der Datenschutz in der Branche im Fokus. Gemäß Artikel 6 der DSGVO ist die Verarbeitung von personenbezogenen Daten grundsätzlich nur dann erlaubt, wenn Betroffene einwilligen. Für Gesundheitsdaten gibt es außerdem noch Spezialregelungen, da sie nach Maßgabe des Artikels 9 als besonders schützenswert gelten. Ihre Verarbeitung ist aufgrund der Sensibilität der Informationen nur nach den engen Maßgaben des Artikels 9 in Verbindung mit Artikel 6 der DSGVO zulässig. Betroffene müssen jederzeit wissen, was mit ihren Daten passiert, und ohne die Einwilligung dürfen die Angaben nicht an Dritte, zum Beispiel externe Abrechnungsstellen, weitergegeben werden.

Kontrolle über die DSFA

Um die Sicherheit der personenbezogenen Daten zu gewährleisten, gibt es beispielsweise die Datenschutz-Folgeabschätzung, kurz DSFA. Im Grunde handelt es sich bei diesem Instrument um eine Erweiterung der früheren Vorabkontrolle. Die Vorabkontrolle war nach dem deutschen Bundesdatenschutzgesetz, kurz BDSG, immer dann durchzuführen, wenn besonders sensible Daten verarbeitet wurden. Im Vergleich zum BDSG umfasst die DSFA einen größeren Anwendungsbereich: Sie ist immer dann notwendig, wenn die Verarbeitung voraussichtlich ein hohes Risiko für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen zur Folge hat, es sich um die weiträumige Überwachung öffentlicher Bereiche handelt, es um die Verarbeitung von Daten besonderer Kategorien, wie zum Beispiel Gesundheitsdaten oder Daten über strafrechtliche Verurteilungen und Straftaten, geht. Die Gesundheitsdaten definiert das Gesetz als „Informationen, die sich auf den geistigen und körperlichen Gesundheitszustand der betroffenen Person oder auf eine Erbringung von Gesundheitsleistungen für diese beziehen“. Neben Krankenhäusern, Arztpraxen oder Forschungseinrichtungen müssen deshalb auch Anbieter von Health-Apps oder Wearables eine DSFA leisten, da auch die Aufzeichnung oder Übermittlung von Vitalwerten oder die

ANZEIGE

Unsere seit Jahren dauerhaft günstigen
Reparatur-Festpreise.
Qualität made in Germany.
Mehr unter
www.logo-dent.de
LOGO-DENT Tel. 07663 3094

Verwaltung von Arztterminen als besonders schützenswert gilt. Im Rahmen der DSFA gilt es zunächst, eine strukturierte Bewertung der Risiken der geplanten Datenverarbeitung vorzunehmen. Außerdem müssen die Notwendigkeit und Verhältnismäßigkeit der Verarbeitung – also die Zwecke der beabsichtigten Verarbeitung gegenüber den möglichen Gefahren – überprüft werden. Da die Speicherung und Nutzung von Gesundheitsdaten der Steigerung des Wohlbefindens beziehungsweise der Genesung der betroffenen Personen dienen, liegen nachvollziehbare Notwendigkeiten vor. Jedoch sollte stets eine kritische Überprüfung stattfinden, ob sich dieselben Ziele nicht auch mit weniger datenintensiven Verarbeitungen erreichen lassen. Anschließend erfolgt die Bewertung der Risiken für die betroffene Person. Einzelne Schritte der Verarbeitung gilt es, daraufhin zu untersuchen, welche Gefahren drohen. Zudem müssen Faktoren wie Transparenz und Möglichkeiten zur Intervenierbarkeit bewertet werden. Nach der Risikobewertung erfolgt schließlich die Klärung von spezifischen Gegenmaßnahmen, also dem Einsatz von technisch-organisatorischen Maßnahmen, kurz TOM.

Grundsätzlich gilt es, streng darauf zu achten, dass jeder Mitarbeiter nur Zugriff auf Daten hat, die er für die Ausübung der jeweiligen Aufgaben benötigt.

Schutzmaßnahmen ergreifen und planen

Die technischen und organisatorischen Maßnahmen müssen Pharmaunternehmen, Krankenhäuser, Arztpraxen, Labore und Forschungseinrichtungen zum Schutz personenbezogener Daten ergreifen. Es gilt, diese festzulegen und zu dokumentieren. Zu den technischen Maßnahmen zählen viele physische Verfahrensweisen, wie das Abschließen von Schränken, die Patientenakten enthalten. Eine organisatorische Maßnahme wäre in diesem Falle, die Schlüsselausgabe zu dokumentieren. Die DSGVO gibt vor, das Schutzniveau dem jeweiligen Risiko anzupassen und verschiedene Maßnahmen darin mit einzuschließen. So gehört beispielsweise sowohl die Pseudonymisierung als auch die Verschlüsselung personenbezogener Daten dazu. Aber auch laut Artikel 32 Abs. 1b „die Fähigkeit, die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung auf Dauer sicherzustellen". Dazu können etwa Maßnahmen wie der Einsatz einer geeigneten Firewall oder auch die Festlegung der Zugriffsberechtigungen für EDV-Systeme gehören. Auch ein Verfahren, wie die Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen regelmäßig überprüft, bewertet und evaluiert werden soll, gilt es für die Gewährleistung der Sicherheit zu bedenken und zu dokumentieren. Diese Dienstleistung übernehmen beispielsweise externe Datenschutzbeauftragte. Dadurch sichern Unternehmen die Prüfung durch einen Dritten, haben also einen wesentlich unabhängigeren Blick darauf, und vermitteln nach außen etwa gegenüber der Aufsichtsbehörde einen besseren Eindruck.

Vorsicht bei der Weitergabe von Daten an Dritte

Grundsätzlich gilt es, streng darauf zu achten, dass jeder Mitarbeiter nur Zugriff auf Daten hat, die er für die Ausübung der jeweiligen Aufgaben benötigt. Auch im Fall der Weitergabe von Patientendaten an Dritte, also Hausärzte, sonstige nachbehandelnde Ärzte, Krankenversicherungen, Behörden, Krankenkassen oder Angehörige, muss geprüft werden, ob, unter welchen Voraussetzungen und in welchem Umfang die Weitergabe der Informationen erfolgen darf. Vor allem gilt es zu prüfen, ob für diesen Schritt die Einwilligung des betroffenen Patienten erforderlich ist. Angehörige über den Gesundheitszustand oder den Genesungszustand zu informieren, ist zum Beispiel grundsätzlich nicht erlaubt – außer der Patient hat der Weitergabe zugestimmt.

kontakt

Haye Hösel
HUBIT Datenschutz GmbH & Co. KG
Rudolf-Diesel-Straße 6
28816 Stuhr
Tel.: +49 421 33114300
info@hubit.de
www.hubit.de

ANZEIGE

m&m
money and more
für Ihr Labor

Mehr Freiraum für Ihr Dentallabor!

- **Liquide bleiben** – trotz längerer Zahlungsziele
- Mögliche **Ausfallrisiken verhindern**

Cash is King
aus Ihrer Rechnung wird Liquidität

So schaffen wir das:

- Zahlungsziele bis zu 6 Monaten
- Auszahlung innerhalb von 24 Stunden
- offenes und/oder stilles Factoring

Ihr Plus bei uns:

- professionelle Debitorenverwaltung
- Einreichung auch von Einzelrechnungen
- kein Mindestumsatz pro Kunde
- direkter Ansprechpartner

Profitieren auch Sie von den Factoring-Möglichkeiten!

m&m Dental-Factoring GmbH & Co. KG - Am Esch 5 - 26349 Jaderberg
Tel.: 04454 - 97888-0 | Fax: 04454 - 97888-19 | info@dentalfactoring.de
Weitere Informationen finden Sie unter: www.dentalfactoring.de