

# Digitale Services: Rundum-Vorteile für Praxis und Patienten

Ein Beitrag von Ariane Schmidt

**TERMINMANAGEMENT** /// Kennen Sie das auch? Patienten rufen für die Terminvereinbarung an, das Telefon ist jedoch unbesetzt, da das Praxisteam gerade bei der Behandlung unterstützt. Patienten mit zeitlich aufwendigen Terminen erscheinen nicht in der Praxis? Der Recall beansprucht bei Ihrem Team viel Zeit, da er händisch durchgeführt wird? Das Team ist gestresst, Patienten genervt, und Sie wünschen sich Veränderung.

Literatur



Mit der Unterstützung digitaler Services, wie zum Beispiel von Doctolib, kann genau diesen Alltagsproblemen effizient entgegengewirkt werden. Das digitale Termin- und Patientenmanagement hilft Zahnarztpraxen dabei, den Umsatz zu steigern, Neupatienten zu gewinnen und obendrein das Team nachhaltig zu entlasten.

## Profitabilität steigern und Neupatienten gewinnen

Die digitalen Services von Doctolib unterstützen Zahnärzte dabei, die Sichtbarkeit und Auffindbarkeit ihrer Praxis im Internet zu erhöhen. Über das Online-Profil können Standardbesuchsgründe, wie die O1 oder PZR, sowie weitere Leistungen, wie CEREC und Zahnaufhellung, prominent platziert werden. So sind sie für Patienten leicht auffindbar und direkt buchbar. Auf der Plattform selbst besteht die Möglichkeit, einfach nach Terminarten und Symptomen zu suchen, was die Sichtbarkeit ebenfalls erhöht.

So wird unter anderem sichergestellt, dass der Terminkalender – auch für Prophylaxetermine – immer gefüllt und die Praxis optimal ausgelastet ist. Infolgedessen lassen sich pro Monat bis zu neun Neupatienten gewinnen, von denen mehr als jeder Zweite einen Folgetermin bucht.<sup>1</sup>

Patienten haben lang andauernde Termine gebucht, wie etwa Zahnfüllungen oder die professionelle Zahnreinigung, und erscheinen unentschuldig nicht zum vereinbarten Termin? Die Behandlung ist aber vorbereitet und der Raum entsprechend geblockt? Genau hier unterstützt Doctolib! Terminausfälle können um bis zu 58 Prozent reduziert werden<sup>2</sup>, indem Patienten automatisch an Termine erinnert werden. Eine digitale Wartequeue ermöglicht zudem, entstandene Terminlücken kurzfristig automatisch wieder zu füllen.



## EXPERTENBOX

**Dr. med. stom. Hannes Roithmeyer, Zahnarzt aus München**

### Welche Vorteile bietet Ihnen das digitale Terminmanagement?

Dank digitalem Terminmanagement können wir Lücken im Kalender besser füllen. Wir reduzieren außerdem Zeiten, die ein Mitarbeiter am Telefon sitzen muss. Und Patienten haben viel mehr Handlungsspielraum, wenn sie sich Termine selbst buchen können.

### Wie hat die Umstellung auf das digitale System funktioniert?

Wir haben das System Doctolib an nur einem Nachmittag installiert. Es braucht keine besonderen Computerkenntnisse, um das System zu bedienen – das gelingt jedem Mitarbeiter in der Praxis.

### Wie haben Ihre Patienten den digitalen Service aufgenommen?

Wir haben bis jetzt nur positives Feedback bekommen, da Patienten nun selbstständig Termine buchen, verschieben oder stornieren können. Es ist weniger Aufwand, und sie müssen nicht zum Telefon greifen.



Sie wünschen mehr Informationen, wie Sie durch gezieltes Praxismarketing Ihren Umsatz steigern können? Dann laden Sie den kostenlosen Praxisratgeber **5 Tipps für ein erfolgreiches Praxismarketing** herunter. Sie erfahren, wie digitale Services Ihre Marketingmaßnahmen unterstützen und welche Rolle die Praxiswebsite und Social Media spielen.

[doctolib.info/dent-praxismarketing](https://doctolib.info/dent-praxismarketing)

## Entlastung für das gesamte Praxisteam schaffen

Über die digitale Terminvereinbarung von Doctolib können Patienten eigenständig 24/7 – auch außerhalb der Praxiszeiten – online einen Arzttermin buchen. Bis zu jeder fünfte Termin wird bereits online gebucht.<sup>1</sup> So reduzieren sich telefonische Terminanfragen, Administration und das Praxisteam wird deutlich entlastet. Hierbei lässt sich der digitale Terminkalender individuell auf die Gegebenheiten der Praxis anpassen. Termine können zudem von unterwegs oder zu Hause über die Doctolib-App eingesehen und verwaltet werden.

Einer der zeitaufwendigsten Prozesse im Alltag von ZFAs ist der Recall, sprich Patienten aktiv an Vorsorgetermine, wie die Prophylaxe, zu erinnern. Häufig müssen sie dies mühsam händisch erledigen. Mit der automatischen Recallfunktion von Doctolib läuft der Recall quasi von allein. Die Zustimmung der Patienten vorausgesetzt, erhalten Patienten automatisiert eine Mail mit der Bitte, einen neuen Vor- oder Nachsorgetermin zu vereinbaren. Bis zu jeder fünfte Patient bucht Kontroll-/Prophylaxetermine nach der Erinnerung.<sup>1</sup>

Patienten erscheinen zum Termin und haben nicht alle notwendigen Dokumente dabei? Der Praxisablauf verzögert sich, weil Behandlungen länger dauern? Schnell wird so die aufwendige Terminplanung durcheinandergebracht. Mit Doctolib können Patienten automatisch über Terminänderungen und -verzögerungen per SMS informiert werden, auch Hinweise zu benötigten

Dokumenten und dem Ablauf der Behandlungen können im Vorfeld mit ihnen geteilt werden.

## Weniger Aufwand bei gleichbleibender Kontrolle

Der digitale, moderne Terminkalender von Doctolib unterstützt bei der effizienten Terminplanung und aktualisiert sich in Echtzeit. Termine, die über die Onlineplattform von Patienten rund um Uhr gebucht wurden, werden automatisch im Kalender hinterlegt und geblockt. Auch Kettentermine, wie bspw. die 01 kombiniert mit einer professionellen Zahnreinigung, können so gebucht werden. Das Praxisteam behält hierbei jedoch die Kontrolle und legt fest, welche Terminart in welchem Zeitfenster von welcher Patientengruppe gebucht werden kann. Alle wichtigen Funktionen – Patienten oder Termine suchen – sind mit einem Klick verfügbar.

## Patienten bei ihrer Gesundheitsversorgung zeitgemäß unterstützen

Über die Doctolib-Plattform bekommen Patienten die Möglichkeit, 24/7 online einen Zahnarzttermin buchen. Bereits jetzt erfolgt jede zweite Onlinebuchung außerhalb der Sprechzeiten.<sup>1</sup> Patienten können ihre Arzttermine, online oder über die App, selbst verwalten, das heißt Termine buchen, absagen oder verschieben. Hierfür müssen sie nicht länger in der Praxis anrufen, sondern erledigen dies bequem von zu Hause. Die Gesundheitsplattform von Doctolib gibt

Patienten einen genauen Überblick über vergangene Arztbesuche, anstehende Termine sowie die Kontaktdaten ihrer Zahnärzte.

Durch das Angebot von Videosprechstunden erhöhen Zahnärzte die Flexibilität für ihre Patienten und versorgen sie effizient und sicher. Sie bieten sich u. a. für Erstgespräche, Besprechungen von HKPs sowie Beratungs- und Befundgespräche an. Bis einschließlich 30. Juni 2021 bietet Doctolib die zertifizierte Videosprechstunde kostenlos an.\* Voraussetzung hierfür ist ein bestehendes Abonnement der Doctolib-Software für Termin- und Patientenmanagement. Durch den modernen Service, den Zahnarztpraxen ihren Patienten bieten, binden sie diese an sich, steigern die Zufriedenheit und gewinnen zudem neue Patienten hinzu.

Illustration: © Doctolib

## INFORMATION ///

### Doctolib GmbH

Tel.: +49 30 22027167  
[doctolib.info/dental](https://doctolib.info/dental)



Infos zum Unternehmen

\* Doctolib bietet die nach Regelungen der GKV/KBV zertifizierte Videosprechstunde kostenlos bis einschließlich 30.6.2021.

Voraussetzung für die Nutzung der Videosprechstunde ist ein bestehendes Abonnement der Doctolib-Software für Termin- und Patientenmanagement.