

Online-Terminvergabe macht das Leben leichter

Das Internet als Kontaktmedium zwischen Ärzten und Patienten – ein Thema bei der Medica 2004

NEU-ISENBURG. Es ist Montagmorgen. Das Telefon am Empfang klingelt praktisch ununterbrochen. Wer jetzt in die Praxis kommt, muß schon eine Viertelstunde warten, bis er überhaupt seine Krankenversicherungskarte loswird – Alltag in manch einer Gemeinschaftspraxis.

VON PHILIPP GRÄTZEL VON GRÄTZ



Daß eine moderne Praxisorganisation auch ganz anders aussehen kann, beweisen einige Arztpraxen im ganzen Land, die ihren

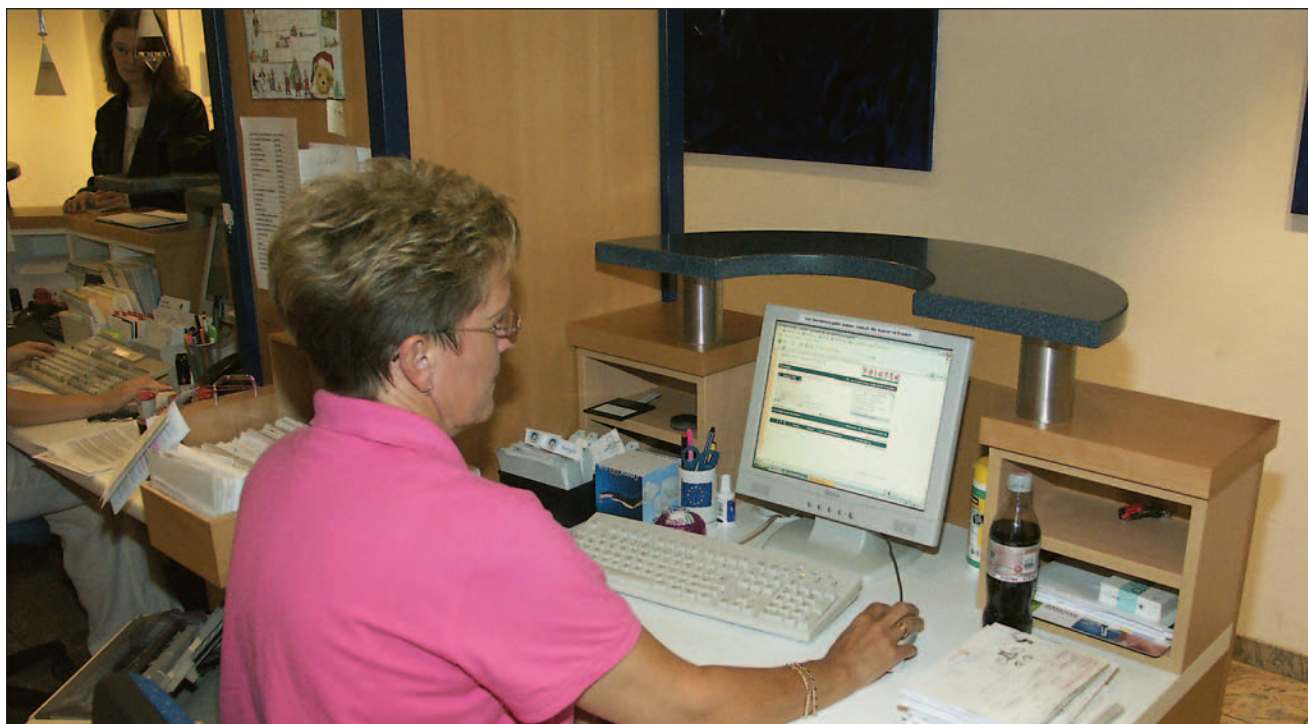
Patienten die Möglichkeit einräumen, Termine online zu buchen. Wer für diese Dienstleistung auch noch ein bißchen die Werbetrommel rührt, der kann sein Praxispersonal von einem erheblichen Teil der täglichen Anrufe entlasten. „Wir haben mit Karten und Schlüsselanhängern für den neuen Service geworben und vergeben mittlerweile vier von zehn Terminen über das Internet“, sagt etwa Annegret Manthey von der gynäkologischen Gemeinschaftspraxis Schillerstraße in Frankfurt am Main. Die acht Gynäkologinnen dort haben in Sachen Online-Terminvergabe in Deutschland Pionierarbeit geleistet.

Solche Erfolgsgeschichten sind freilich noch die Ausnahme, die Mehrheit der Ärzte dürfte die Terminvergabe sogar noch ganz ohne EDV, mit Bleistift, Radiergummi und Papier, erledigen. Doch zunehmend entdecken auch die Hersteller von Praxis-EDV-Systemen und elektronischen Terminplanern für den Offline-Gebrauch den Reiz dieser Zusatzdienstleistung im Netz.

Bei der Medica, Weltforum für Arztpraxis und Krankenhaus, stellen IT-Unternehmen Lösungen vor, die es erlauben, elektronische Terminplaner ans Web anzubinden. Die Medica ist die größte Medizinmesse der Welt. Das Düsseldorfer Messegelände wird vom 24. bis 27. November wiederum auch ein Treffpunkt für Ärzte und Klinikfachleute sein, die sich für EDV-Lösungen für Praxen und Krankenhäuser interessieren.

Unternehmen präsentieren ihre aktuellen Entwicklungen

Zum Thema Online-Termin kalender stellt zum Beispiel das Unternehmen MED&ORG, das die von etwa 300 Ärzten in Deutschland genutzte Terminsoftware MEDorganizer vertreibt, eine Kooperation mit der Online-Terminplattform doc-iiT vor. MEDorganizer-Nutzer können ihren Patienten künftig anbieten, Termine online zu buchen, die dann direkt in den Praxis-Termin kalender übertragen werden. Die Bestätigung erfolgt per E-Mail. Eine Pauschalgebühr für den Internet-Anschluß ohne Zeitbe-



Online-Termin kalender entlasten das Praxispersonal bei der Anmeldung.

Foto: do

schränkung (Flatrate) in der Arztpraxis macht einen solchen Service erst richtig komfortabel, doch es geht notfalls auch ohne.

Mit Kalender der Praxis-EDV kann gearbeitet werden

Nicht nur eigenständige Terminplaner lassen sich mit Online-Terminplattformen koppeln. Vereinzelt gibt es auch schon eine Anbindung solcher Dienstleistungen an Terminsoftware, die in die Praxis-EDV integriert ist. So bietet zum Beispiel die ebenfalls auf der Medica vertretene Frey ADV für ihre Praxis-Software Quincywin eine Anbindung an den Online-Timer termidat.de des Berliner Unternehmens GAUS an. Ärzte, die diese Funktion nutzen wollen, können in ihre Website individuell gestaltete Terminformulare integrieren lassen.

Bucht ein Patient einen Termin online, dann ist das entsprechende Zeitfenster Sekunden später auch in der Praxis-EDV geschlossen.

Ein solches System freilich erfordert, daß die Praxis-EDV auf einem Rechner installiert ist, der auch Internet-Anschluß hat. Ob das vertretbar ist, ist unter Datenschützern umstritten. Mit Firewalls und speziellen, zweigleisigen Routern läßt sich allerdings eine Sicherheit schaffen, die von vielen als ausreichend angesehen wird.

Ärzte nutzen Online-Kalender aber nicht nur als zusätzliche Serviceleistung für ihre Patienten. Auch in Situationen, wo mehrere Ärzte zusammenarbeiten und gegenseitig auf den Terminkalender des jeweils anderen Rücksicht nehmen müssen, sind Online-Timer eine elegante Sache. Tele-

med beispielsweise, ein Online-Dienstleister für Heilberufler, bietet größeren Schwerpunktpraxen die Möglichkeit an, einen Terminkalender online zu führen, auf den ausschließlich die zuweisenden Ärzte zugreifen können. „Die Ärzte gehen dann auf die Homepage des jeweiligen Spezialisten und können dort für ihre Patienten direkt einen Termin buchen, ganz ohne lange Telefonate“, sagt Benno Herrmann, der Geschäftsführer des in Hannover ansässigen Unternehmens, das sich ebenfalls in den Düsseldorfer Messehallen präsentieren wird. Dafür müssen die zuweisenden Ärzte sich allerdings zuerst mit Benutzernamen und Paßwort einloggen – so ist ein Mißbrauch weitgehend ausgeschlossen.

Mißbrauch der Online-Buchung ist kaum zu beobachten

Auch Herrmann denkt daran, von seinem Online-Timer künftig eine Version anzubieten, die Patienten die Möglichkeit zur Online-Buchung gibt. Doch hundertprozentig überzeugt ist er von der Idee noch nicht: „Was ist, wenn ein Arzt einen anderen nicht leiden kann und deswegen dessen Terminkalender mit Micky-Maus-Buchungen auffüllt?“, gibt er zu bedenken. Ohne Anmeldung mit Paßwort könnte die Versuchung vielleicht groß sein.

Auch die eingangs erwähnten Frankfurter Gynäkologinnen hatten diese Bedenken, als sie sich entschlossen, ein Online-Buchungssystem zu installieren. Mittlerweile ist die Skepsis allerdings verflogen: „Bei den Online-Buchungen fallen nicht mehr Termine ins Wasser als bei Telefonbuchungen“, sagt Arzthelferin Manthey. Gute Ideen sollte man nicht schlechtreden, sondern sie einfach mal ausprobieren.



Wie eine Online-Terminvereinbarung abläuft, kann man im Internet bei Anbietern studieren, zum Beispiel bei Terminland: www.terminland.de