

Einige Kollegen machen es schon ganz modern

Patienten buchen Praxis-Termin im Internet

Das ständige Klingeln des Telefons an der Anmeldung kann nicht nur nervig sein, es bindet auch Kapazitäten der Helferinnen. Oft sind es Termine, wegen denen Patienten anrufen. Warum also nicht die Möglichkeiten des Internets nutzen, damit Patienten sich ihre Termine selbst aussuchen und buchen können? Inzwischen gibt es die Möglichkeit und einige Kollegen haben es schon probiert. Wir haben recherchiert.

Um die Anmeldung und Terminvergabe per Internet zu realisieren, kann der Arzt entweder selbst ein Programm entwerfen (lassen) oder bereits ein fertiges Konzept in Anspruch nehmen, wie beispielsweise von www.terminland.de angeboten. An 24 Stunden und sieben Tagen die Woche Termine beim Arzt online aussuchen, so wirbt Terminland für sein Programm, das seit September 2003 auf dem Markt ist. Mittlerweile haben sich 93 niedergelassene Ärzte für diesen Service entschieden, drei davon sind Allgemeinärzte. Ihre Erfahrungen zeigen, wo die Vor- und Nachteile der Online-Anmeldung liegen.

Ärzte, die sich für Terminland entscheiden, erhalten zunächst ein Datenblatt, auf dem sie angeben, welche Daten vom Patienten abgefragt werden sollen. So kann der Arzt beispielsweise Abfragekriterien, wie "Handelt es sich um einen Kassen-, Privat-, Selbstzahlerpatienten?", "Ist es ein neuer Patient oder war er schon einmal in der Praxis?" angeben. Auch die Leistungen, die der Patient online buchen darf, sind individuell wählbar. Gleiches gilt für die Terminlänge - man kann beispielsweise einstellen, dass für einen Neupatienten automatisch 20 Minuten, für einen Stammpatienten zehn Minuten eingeplant werden.

Möchte der Arzt vermeiden, dass nur Akutpatienten den Online-Kalender benutzen und damit den Termin-

plan der Praxis durcheinander werfen, ist es auch möglich, beispielsweise nur eine Buchung fünf, zehn oder 15 Tage im Voraus zu erlauben. Bemerkt der Arzt im Laufe der Nutzung, dass es an bestimmten Stellen hakt, kann er alle Vorgaben selbst wieder ändern.

Terminland stellt zwei Versionen, die Light und die Pro-Version, zur Auswahl. Die Light-Version, für die sich bisher etwa zwei Drittel der 93 Ärzte entschieden haben, kann auch von Praxen genutzt werden, die noch ihren eigenen Terminkalender weiter benutzen wollen bzw. im Extremfall über keinen PC verfügen. Hier geht der Patient entweder auf die Homepage des Arztes und wird nach dem Klick auf "Termine online buchen" zu Terminland weitergeleitet, oder der Patient wählt direkt www.terminland.de an und sucht seinen Arzt.

Hat er alle Abfragen, die der Arzt wünscht, beantwortet und sich einen Termin ausgesucht, erhält die Praxis eine entsprechende Mitteilung per Mail. Auch eine Fax-Information über den gebuchten Termin ist möglich. Daraufhin tragen die Helferinnen den Termin in den eigenen Kalender ein. Der Nachteil liegt auf der Hand: Es kann zu Überschneidungen mit den Terminen kommen, die zwischenzeitlich in der Praxis vereinbart wurden.

Das Problem der Terminüberschneidungen

Aber welche Erfahrungen gibt es damit nun tatsächlich, wie reagieren die Patienten darauf? Eine Allgemein- arztpraxis, die seit Anfang des Jahres mit Terminland arbeitet, ist die von Dr. Klaus Peter Brucker. Bisher haben nur eine Hand voll Patienten den Service genutzt, erklärt Frau Keller, Helferin der Praxis. Das hat prima funktioniert und Frau Keller hofft darauf, dass das Angebot künftig stärker genutzt wird. Allerdings kam es bei den wenigen Patienten bereits zu Überschneidungen, das will Dr. Brucker aber in Kürze ändern. Damit mehr Patienten über das Internet

Termine buchen, macht die Arztpraxis jetzt mit Flyern auf den neuen Service aufmerksam. Ob sich bald noch wesentlich mehr Patienten online anmelden, muss sich erst noch herausstellen.

Die Gemeinschaftspraxis von Dres. Monika (Hausärztin) und Klaus Dieter Bernert (Gynäkologe) arbeitet seit einem dreiviertel Jahr mit dem Kalender. Die Resonanz der Patienten ist bisher positiv, über die persönliche Übergabe mit Visitenkarten wird auf den Service aufmerksam gemacht. Wie viele Patienten von der Online-Buchung letztlich Gebrauch machen, bleibt auch hier abzuwarten.

Wie kann man das Problem der Terminüberschneidung vermeiden? Laut Terminland-Chef Hartwig Schulz gibt es drei Möglichkeiten: Zum einen kann die Praxis im Internet nur bestimmte Zeiten anbieten, die bis zu einem vorgegebenen Zeitpunkt in der Praxis komplett gesperrt werden. Oder der Arzt entscheidet sich für die Pro-Version und übernimmt den kompletten Terminplaner von Terminland für die Praxis. Dann nämlich werden die online gebuchten Termine automatisch in den Kalender der Praxis eingetragen. Das funktioniert auch mit einem anderen Praxis-Termin-System namens Med-Organizer. Es ist mit Terminland kompatibel. Das war es dann auch schon, denn die großen Anbieter im Ärzte-EDV-Bereich sind laut Schulz bisher nicht an einer Schnittstellenlösung mit Terminland interessiert.

Was kostet das Ganze?

Kostenpunkt für die Praxis: Die Light-Version schlägt mit 29,90 Euro im Monat zu Buche, hinzu kommt eine einmalige Einrichtungspauschale von rund 100 Euro. Die Praxis kann hier über drei Terminpläne verfügen (z.B. für mehrere Ärzte der Praxis oder verschiedene Leistungsbereiche). Jeder zusätzliche Terminplan kostet 9,90 Euro pro Monat. Die "Pro"-Version, in der der Terminplaner auch in der Praxis direkt genutzt wird, kostet

49,90 Euro im Monat (inkl. ebenfalls drei Terminplanern) zuzüglich einer einmaligen Einrichtungsgebühr von rund 150 Euro. Falls gewünscht, kann auch die Rezeptbestellung über das Internet erfolgen - dieses Zusatzmodul wird gratis zur Verfügung gestellt. Falls noch nicht vorhanden, bietet Terminland auch die Erstellung der eigenen Homepage an - allerdings gegen Aufpreis.

Kollege Bolzius wird schon wieder vorsichtiger

Der Allgemeinarzt Dr. Rudolf M. Bolzius blickt inzwischen auf eine jahrelange Erfahrung mit der Online-Terminbuchung (www.bolzius.de) zurück. Da es vor einigen Jahren noch keinen speziellen Dienstleister gab, hat Dr. Bolzius einiges in die Programmierung für den Online-Terminplaner investiert und das Programm liebevoll Netzius genannt. Bolzius hat die Erfahrung gemacht, dass vor allen Dingen Akutpatienten online buchen. "Unser Problem ist ja nicht die schiere Menge an Patienten, sondern die Koordination von Akut- und Terminpatienten", erklärt Dr. Bolzius.

Wenn die Zahl der Akutpatienten steigt, dann kann das Probleme bei den Terminpatienten verursachen. Deswegen möchte der Allgemeinarzt vermeiden, dass sich die akuten Erkältungsfälle über das Internet anmelden. Er möchte künftig lieber nur differenzierte Termine für einzelne Leistungen im Internet anbieten. Dr. Bolzius: "Meine Vorstellung ist, dass die Patienten nicht für jedes Anliegen einen Online-Termin buchen sollten, sondern nur für ganz bestimmte Leistungen."

ANKE THOMAS