

Patientinnen buchen Termine online

Wer einen Termin beim Arzt benötigt, greift zum Telefon. Gerade in großen Praxen kann das ganz schön nerven. In der gynäkologischen Praxismgemeinschaft Schillerstraße in Frankfurt am Main beispielsweise teilen sich acht Ärztinnen einen Empfangstresen mit zwei PC. „Vor allem Montags klingelte das Telefon früher wie verrückt“, erinnert sich Annegret Manthey, leitende Arzthelferin der Praxis. „Weil es hieß: ‚Telefon geht vor‘, mußten die Patientinnen am Tresen manchmal eine halbe Stunde warten“, so Manthey. Man glaubt ihr ohne weiteres, daß sie dieser Zeit nicht nachtrauert.

Vor einem Jahr wurde alles anders: Das Praxisteam beschloß, auch eine Terminvergabe über das Internet zuzulassen und fand mit der Software Terminland.de von Schulz & Löw Consulting das passende Werkzeug. Die Praxis wurde einer der Pilot-Anwender. Natürlich konnten Termine schon vorher per E-Mail angefragt werden, doch terminland.de ermöglicht es Patientinnen heute, einen Termin direkt online zu buchen.

„Am Anfang kamen nur vereinzelte Online-Buchungen“, berichtet Annegret Manthey. Doch weil der Telefonstreß reduziert werden sollte, machte das Praxisteam eifrig Werbung für das Angebot. Informationskärtchen wurden ausgelegt, und das Personal trug große Schlüsselanhänger, auf denen für den Service geworben wurde. Mit durchschlagendem Erfolg: „Wir vergeben heute ungefähr 40 Prozent aller Termine über das Internet“, schätzt die Arzthelferin.

Wer als Service nur die Internet-Buchung von terminland.de nutzen möchte und ansonsten lieber seinen eigenen Terminkalender weiterführt, kann das übrigens auch tun. In diesem Fall werden die Terminanfragen

per E-Mail oder Fax an die Praxis weitergeleitet, wo sie dann bearbeitet werden können.

Ausschlußfrist gegen Chaos

Um Chaos durch das Mischsystem zu vermeiden, können Ärzte bei diesem System Ausschlußfristen definieren, also zum Beispiel festlegen, daß Internet-Termine nicht weniger als zwei Tage im voraus vergeben werden.

Schlechte Erfahrungen mit Witzbolden, die online zum Spaß Termine reservieren, die sie gar nicht wahrnehmen wollen, haben die Frankfurter Frauenärztinnen übrigens nicht gemacht. Manthey: „Internet-Termine werden etwa genauso oft geschwänzt wie telefonisch vereinbarte.“ gvg

Annegret Manthey: Das Praxisteam warb eifrig für das Online-Angebot. Foto: do



Terminverwaltung nur im Web

Auf der Website der Praxis wählen sie dazu die Online-Terminvergabe an. Sie landen dann beim Internet-Auftritt von terminland.de, wo sie sich zunächst die gewünschte Ärztin aussuchen und angeben, welche Art von Untersuchung nötig ist, also etwa eine Schwangerenberatung oder eine Brustkrebsvorsorge. Daraufhin öffnet sich im Browser ein Terminkalender, der zu jedem Tag die jeweils freien Termine angibt, aus denen dann ausgewählt wird. Nur Sekunden später erhalten die Patientinnen zur Bestätigung ihrer Buchung eine E-Mail, in der auch ein Link angegeben wird, mit dem der Termin gegebenenfalls wieder storniert werden kann.

Die Termin- und Adreß-Verwaltung der Praxis erfolgt dabei mit allen Ärztinnen und Untersuchungsräumen ausschließlich auf dem Terminland-Server. Der steht in einem gesicherten Datenzentrum neben anderen Servern von Banken und der Deutschen Post.



TERMINLAND

Terminvereinbarung bei
Praxis Dr.med Virginia Abele
Frauenärztin
 Ackergasse 9
 73525 Schwäbisch Gmünd
 Tel.: (07171) 6 44 44
 Fax: (07171) 3 78 96
 ✉ dr.v.abele@t-online.de

Wir begrüßen Sie herzlich in unserer Praxis und freuen uns, Sie persönlich kennenlernen zu können.

August 2004 »

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

Heute
 freie Termine
 ausgewählter Tag

freie Termine für Montag, 30. August 2004	
08:00	Termin vereinbaren
08:40	Termin vereinbaren
09:20	Termin vereinbaren
10:00	Termin vereinbaren
10:40	Termin vereinbaren
11:20	Termin vereinbaren
15:00	Termin vereinbaren
15:40	Termin vereinbaren
16:20	Termin vereinbaren

Hinweis

Bei akuten Problemen und Notfällen kontaktieren Sie bitte direkt unsere Praxis unter der Telefonnummer: (07171) 6 44 44

Ihre Angaben

Neuer Patient: Ja
Versicherungsart: Kasse
Behandlungsart: Mutterschaftsvorsorge
Zusätzliches Gespräch: Ja

[Ändern <](#)

Die freien Termine für eine Untersuchung sind im Internet sichtbar.