

Online-Patientenservice Terminvergabe rund um die Uhr

Arzttermine online buchen zu können ist nicht nur ein Service für Patienten. Es entlastet zudem die Mitarbeiter am Telefon, gibt der Praxis ein modernes Image und kann auch zu einer Umsatzsteigerung beitragen, da sich die Terminvergabe gezielt steuern lässt.

■ Wer ins Kino gehen möchte, kann sich vorher Tickets über das Internet bestellen. Bahnfahrten werden vermehrt im World Wide Web gebucht. Und auch viele Ärzte nutzen bereits die Möglichkeit, Behandlungstermine online zu vergeben. Die Vorteile liegen auf der Hand: Patienten können sich rund um die Uhr anmelden, Arzhelferinnen müssen weniger Telefonate führen und haben so mehr Zeit, sich anderen Aufgaben zu widmen. Doch der Profit für die Praxis besteht nicht nur in der Entlastung der Arzhelferin. „Durch Online-Terminplaner lassen sich Patienten gezielt ansprechen und gewinnen“, betont Axel Sauer, Geschäftsführer von proTermin.de. „Ärzte können den Patienten damit schon IGe-Leistungen anbieten, bevor die überhaupt einen Fuß in die Praxis gesetzt haben.“ Das Unternehmen bietet Online-Terminlösungen für Arztpraxen an, die bereits eine mögliche Vorauswahl der Patienten integriert hat. So kann nicht nur zwischen Kassen- und Privatpatient unterschieden, sondern auch der Termin genauer definiert werden. Handelt es sich um einen üblichen Behandlungstermin, eine Vorsorgeuntersuchung oder eine Impfung? Ärzte können Selbstzahlerleistungen zur Auswahl stellen und für solche Termine Platz im Kalender freihalten. Das bedeu-

tet: Die Patienten wählen erst die Art der Behandlung, dann werden entsprechend der Auswahl freie Termine angezeigt. Das läuft wie im Kino: Der Film „Behandlung“ ist am Montag schon ausverkauft. In der Vorstellung „IGeL“ sind aber noch Plätze frei.

Privat oder gesetzlich versichert → Die Tyrotec Media hat in ihr System Online-Termine.de ebenfalls die Möglichkeit integriert, Vorauswahlen nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten zu treffen. Gleich zu Beginn geben Patienten an, ob sie gesetzlich oder privat versichert sind. Entsprechend können dann auch hier die freien Termine vergeben oder freigehalten werden. Hat ein Patient einen Zeitpunkt gebucht, erhält er eine E-Mail mit einem Link zur Bestätigung. Erst wenn er diesen Link angeklickt hat, wird der Termin aktiviert. Diese Funktion soll Missbrauch vorbeugen.

Organisation einer Gemeinschaftspraxis → Auch mit dem Terminsystem Terminland der Schulz & Löw Consulting können Patienten ihre Termine selbst im Internet buchen. Das Unternehmen staffelt die Preise seiner Online-Terminplaner anhand unterschiedlicher Funktionen in drei Angebotsstufen: kostengünstig, komfortabel und mehrsprachig. So können Ärzte die passende Version für ihre Praxis aussuchen. Das „Easy“-Angebot für 19,90 Euro pro Monat richtet sich vor allem an kleine Praxen. In den etwas teureren „Classic“-Varianten können neben mehreren Behandlern auch andere Ressourcen wie Räume oder Geräte eingeplant werden. Wenn ein Patient in einer Gemeinschaftspraxis einen Röntgentermin bei Dr. Schmidt vereinbart hat, kann gleichzeitig ein anderer Patient bei Dr. Schulze zur Untersuchung kommen. Röntgentermine sind für den entsprechenden Zeitraum jedoch geblockt – zumindest in Praxen, in denen nur ein Röntgengerät zur Verfügung steht.

Automatisierter Abgleich → Ein entscheidendes Kriterium bei der Wahl eines passenden Online-Terminplaners ist der Abgleich mit dem eigenen Kalender. Jeder neue Planer muss erst einmal eingerichtet werden. Das bedeutet natürlich Aufwand. Doch entscheidend ist, wie viel Zeit man später in die regelmäßige Pflege investieren muss. Wer ein elektronisches Verzeichnis führt, kann die Übernahme der Termine zwischen on- und offline automatisieren. Bei der Auswahl eines Online-Terminsystems für die eigene Praxis sollten Ärzte oder die zuständigen Praxismanager darauf achten, dass der Abgleich vollautomatisch und problemlos funktioniert. Das spart nicht nur Zeit und Kosten, sondern vor allem auch die Nerven der Mitarbeiter.



Fast alle Online-Terminplaner bieten (zumindest in den teureren Varianten) einen automatischen Abgleich an. Ob dieser auch funktioniert, hängt davon ab, wie gut sich die eigene Kalendersoftware mit dem Online-Terminplaner versteht. Um kein Risiko einzugehen, sollten Ärzte sich von den Anbietern vertraglich zusichern lassen, dass diese für die Schnittstelle verantwortlich sind und eine reibungslose Funktion garantieren. Das ist auf den ersten Blick mit höheren Kosten verbunden. Doch hier sollten Praxisinhaber keinesfalls sparen. Ein Online-Terminplaner, der nicht einwandfrei mit der Praxissoftware harmoniert, kann viel Zeit beanspruchen und für eine gereizte Stimmung unter den Mitarbeitern sorgen.

Die Software-Unternehmen haben mittlerweile erkannt, welche Bedeutung die Schnittstelle zur Praxis hat. Deshalb sind beim Abgleich mit gängigen Kalenderlösungen wie Albis und Outlook keine Probleme zu erwarten. Zusätzlich bieten Systeme wie termidat von Gaus Software-technik Ärzten die Möglichkeit, auf die einfachste – wenn auch etwas aufwendigere – Lösung zu setzen: den manuellen Abgleich. Bucht ein Patient einen Termin, wird dieser per E-Mail an die Praxis gesendet und dann von einem Mitarbeiter manuell in das System eingepflegt. Für Praxen, die noch einen handschriftlichen Kalender führen, ist dies die einfachste Lösung. Für die Übernahme in andere Systeme können die Emails mit Attachments versehen werden, die diese Aufgabe im Idealfall auf einen einfachen Mausklick reduzieren.

Festpreis statt Miete → Eine Alternative ist der Offline-Terminplaner terminiko mit integrierter Online-Funktion. Der

Unterschied zu den anderen Anbietern: Bei terminiko fallen keine regelmäßigen Gebühren an. Für einmalig 595 Euro kann die Software erworben werden, danach verursacht sie keine weiteren Kosten. Der Nachteil: Für die Wartung sind die Praxismitarbeiter zuständig. Wird hingegen ein Produkt gemietet, haben die Betreiber ein großes Interesse daran, alle Funktionen am Laufen zu halten. Außerdem läuft dieser Online-Terminplaner auf dem Server, auf dem auch die Praxishomepage liegt. Die Sicherheitsstandards sind dann dieselben wie bei der eigenen Internetseite – und damit größtenteils nur Durchschnitt. Das ist für eine Praxis-Website in Ordnung, weil keine persönlichen Informationen über die Seite gesendet werden. Für einen Online-Kalender, in den Patienten beispielsweise einen Termin zum HIV-Test oder zur Darmspiegelung eintragen können, ist ein einfacher Passwortschutz jedoch kein Sicherheitsiegel.

Sicherheitsstandard wie beim Online-Banking → Deshalb setzen die meisten Internet-Terminplaner mittlerweile den derzeitigen Standard beim Online-Banking, die SSL-Verschlüsselung, ein – so auch termidat: „Grundsätzlich sind nicht vorhandene Daten die sichersten Daten, deshalb können alte Termine automatisch zyklisch gelöscht werden“, erklärt Pressesprecher Christian Riess. Und falls in der Praxis ein lokales System eingesetzt wird (also ein handschriftlicher oder Offline-Kalender), sind im Internet nur noch neutrale „Belegt“-Informationen verzeichnet, sobald der Termin übernommen wurde. So können auch private Termine der Ärzte eingetragen werden – etwa wenn sie selbst mal einen Kollegen aufsuchen müssen. Vielleicht lassen sich bei dem ja auch Termine online buchen. (ssc)

Verschiedene Online-Terminsysteme im Vergleich (Auswahl)

Anbieter	Kosten	Datenabgleich	Sicherheit/ Verschlüsselung	Am Markt seit	Anzahl Ärzte	Mindest- vertrags- laufzeit
www.online-terme.de	99 € Einrichtung, 24,90 €/Monat	automatisiert	SSL	2003	ca. 150	keine
www.pro-termin.de	variiert nach Modell; alle unter 50 € im Monat	wie gewünscht, Schnittstelle mit großer Kalender- software vorhanden	SSL	2004	< 200	ein Jahr, auf Wunsch kürzer
www.termidat.de	29,95 €/ Monat	manuell oder automatisch möglich	SSL	1999	k.A.	drei Monate
www.terminiko.de	einmalig 595 €, keine monatlichen Kosten	Komplettsystem	Sicherheit wie Praxis-Website (plus Passwortschutz)	2006	2	k.A.
www.terminland.de	19,90 € bis 49,90 €/Monat	automatisiert	SSL	2003	ca. 400	ein Monat

(Stand: 15. April 2009; alle Angaben ohne Gewähr, kein Anspruch auf Vollständigkeit)