

Abrechnungshotline!
Dienstags 14 - 15 Uhr, Tel.: 02596 / 922-0

Praxisteam professionell

5 | Mai 2010

Informationsdienst für die
Medizinische Fachangestellte

Kurz informiert

Gefälligkeitsatteste können strafbar sein 1
Kündigung wegen wiederholten Schlafens am Arbeitsplatz 1

Abrechnung

Abrechnungsfragen aus der Praxis 2

Praxisorganisation

Service für Praxen:
Telefondienste ersetzen den Anrufbeantworter 4

Umstellung auf karteilose Praxisführung:
Wer muss wie qualifiziert werden? 6

Diagnostik

„Kompetenznetz Demenzen“ bündelt Kräfte 10

Patientenkommunikation

Drogenabhängige Patienten in der Arztpraxis 11

Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement und Hygiene 15

Teammanagement

Zurück in den Beruf: So gelingt der Wiedereinstieg 19



Online-Service unter www.iww.de

Registrieren Sie sich mit Ihrer Abo-Nummer!



Vogel Business Media

IWW
INSTITUT

Praxisorganisation

Service für Praxen: Telefondienste ersetzen den Anrufbeantworter

von Jörg Thole, Chefredakteur, www.scoop-aerzteberatung.de

In Arztpraxen muss das Telefon stets besetzt sein. Außerhalb der Öffnungszeiten läuft meist der Anrufbeantworter. Doch Ärzte stehen im Wettbewerb mit anderen Praxen und sollten Patienten einen möglichst guten Service bieten. Neuester Trend: Telefondienstleister ersetzen den Anrufbeantworter. Unter Patientenbindungsaspekten kann sich das auszahlen. Doch neben dem Einhalten des Datenschutzes müssen Ärzte auch die Preisstruktur der verschiedenen Anbieter sorgfältig prüfen. „Praxisteam professionell“ hat drei Anbieter näher betrachtet.

Den Service der Praxis verbessern

Mithilfe qualifizierter Telefonservice-Anbieter ist es möglich, die Praxis zum Beispiel bei Urlaubsabwesenheiten jederzeit erreichbar zu halten. Als technische Voraussetzungen benötigen Sie in der Regel nur eine Telefonanlage, die eine Rufumleitung ermöglicht, sowie einen sicheren Internetzugang. Zunächst ergeben sich jedoch fünf Fragen, die Sie vor der Wahl eines Anbieters erörtern sollten:

Auch in Urlaubszeiten guten Service bieten

Mit fünf Fragen zum idealen Anbieter!

- Wie gewährleistet der Anbieter den Datenschutz? Wie erfolgt der Umgang mit sensiblen Patientendaten?
- Welche technischen Voraussetzungen benötigt die Praxis, um die Dienste nutzen zu können?
- Welche Referenzen kann der Anbieter vorweisen? Werden bereits Arztpraxen betreut?
- Wie gut ist das Personal des Anbieters geschult, um zwischen Notfällen, Zuweisungen an Vertreter oder Terminvereinbarungen zu unterscheiden?
- Wie ist das Preis-Leistungs-Verhältnis?

Drei Angebote im Überblick

Das Einhalten des Datenschutzes ist die Nagelprobe für jeden Anbieter

Die Preisstrukturen der einzelnen Anbieter unterscheiden sich deutlich. Prüfen Sie vor der Wahl daher zunächst das Aufkommen an Telefonaten und richten Sie auch danach Ihre Anbieterwahl aus. Beachten Sie neben dem Preis auch die Leistung. Idealerweise können Sie Testangebote nutzen. Oder Sie setzen den Anbieter zunächst befristet zur Überbrückung eines Urlaubs ein, um sich einen Eindruck von der Dienstleistungsqualität zu verschaffen. Vergessen Sie nicht, den Vertrag genau zu prüfen, um in Sachen Datenschutz im Sinne des Patientengeheimnisses auf der sicheren Seite zu sein.

Ausgaben 3 und 7/2009

Lesen Sie zum Thema „Datenschutz in der Arztpraxis“ auch die Ausgaben 3 und 7/2009 von „Praxisteam professionell“

Drei Angebote zur Urlaubsvertretung (Angaben der Anbieter)

Anbieter/Organisation	Kosten
1. Sprechstundenhilfe.com, www.sprechstundenhilfe.com (München)	
<p>Sie erhalten eine Checkliste mit Fragen des Anbieters. Der Anbieter legt dann einen verschlüsselten softwarebasierten Kalender für Terminvergaben und den Umgang mit Anfragen an. Sie erhalten einen Kundencode, ein Passwort und die Telefonnummer für die Rufumleitung.</p> <p>Über sprechstundenhilfe.com können Sie von jedem Ort der Welt aus die Praxis steuern. Der Anbieter informiert den Arzt in dringenden Fällen noch während des Anrufs über das Anliegen des Patienten (per E-Mail, Fax, SMS oder Telefon). So kann der Arzt seine Patienten ohne Zeitverlust individuell betreuen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 0,99 Euro je Anruf ■ 0,30 Euro je SMS ■ Sonderangebot: kostenfreie Testphase für zwei Wochen! ■ keine Grundgebühr ■ keine Kosten für Kalenderführung oder technische Anbindung ■ keine Mindestanzahl von Anrufen ■ monatliche Kündigungsfrist ■ Hinweis: Ausweis aller Preise zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer
2. Medicom Service Center, www.medicomservicecenter.de (Hannover)	
<p>Auch das Medicom Service Center hat für seine Kunden einen Online-Kalender entwickelt. Sowohl die Praxis als auch das Team von Medicom haben auch hier gleichzeitig Zugriff. Rückrufwünsche, Rezeptbestellungen, Überweisungen können in dem Kalender (Aufgabenbereich) eingetragen werden. Der Kalender ist im Internet hinterlegt und durch Passwörter geschützt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 150 Euro einmalig (Telefoneinrichtung/ Schulung Mitarbeiter) ■ 25 Euro pro Woche (Pauschale) ■ 0,95 Euro je Anruf ■ 0,20 Euro je Faxversand ■ 0,31 Euro je E-Mail ■ Sonstige Kosten ■ 0,09 Euro für die Weiterleitung ins deutsche Festnetz; 0,29 Euro für Handynetz ■ Hinweis: Ausweis aller Preise zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer
3. Der Thünker, www.businesstelefon.de (Bonn)	
<p>„Der Thünker“ gibt an, der älteste deutsche Telefonservice zu sein. Neben den klassischen Weiterleitungsservices per Flatrate bietet er Zusatzleistungen wie Sekretariatsdienste an. Der Anbieter will Ärzte auch dazu bewegen, dass die Patienten sich selbst einen Termin im Online-Kalender der Praxis aussuchen können.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tarif: Holiday-All-In: 25 Euro pro Tag inklusive Terminvergabe und Sekretärin ■ Weiterleiten wichtiger Anrufe oder Übermitteln von Nachrichten nach Ihren individuellen Wünschen. ■ 12,50 Euro Voiceboxgebühr. ■ Bei Bedarf kann der Kunde nach den Öffnungszeiten des Anbieters (8:00 bis 17:00 Uhr) eine Voicebox schalten lassen. ■ Der Anbieter weist explizit die Einhaltung von Datenschutzbestimmungen aus: Vorschriften zu personenbezogenen Daten nach § 5 BDSG Verschwiegenheitspflicht nach § 43a Abs. 2 Bundesrechtsanwaltsordnung. ■ Hinweis: Ausweis aller Preise zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

Praxistipp: Weitere Beiträge zu diesen und anderen Themen finden Sie auch auf SCOOP.de, der IWW-Internetplattform für die Beratung von Ärzten und Zahnärzten.



www.scoop.de