

## **Online-Terminmanagement Systeme – Erfahrungsbericht**

Dr. Matthias Heinze, Facharzt für HNO-Heilkunde in Dillingen, nutzt bereits länger ein OTMS in seiner Praxis.

### **Herr Dr. Heinze, warum haben Sie sich für ein OTMS entschieden?**

Ich habe das Thema von der Patientenseite aus betrachtet. Wenn ich einmal Patientenbeschwerden hatte – was in meiner Praxis zum Glück sehr selten vorkommt – dann war der Grund meist, dass Patienten mehrfach anrufen mussten, um einen Termin zu vereinbaren. Da habe ich mir Gedanken gemacht, wie ich dieses Problem lösen könnte.

### **Wie sind Sie dann genau vorgegangen?**

Ich habe drei Dinge gemacht:

Ich habe einen **Messengerdienst** eingerichtet. Das heißt über die Praxisfestnetznummer kann man eine Terminanfrage an die Praxis schicken. Mein Praxisteam beantwortet diese Anfrage nach einem Terminwunsch dann telefonisch. Hier handelt es sich lediglich um eine Anfrage.

Zweitens nutze ich einen **digitalen Telefonassistenten** (Künstliche Intelligenz). Das Programm ist rund um die Uhr geschaltet, kommt aber vornehmlich außerhalb der Praxisöffnungszeiten zum Einsatz. Man kann also anrufen und nach Terminen fragen. Mein Praxisteam erhält die Anfrage dann am nächsten Tag und kann sie beantworten. Während der Sprechzeiten kommt der Assistent immer dann zum Einsatz, wenn alle Leitungen belegt sind, so dass meine Mitarbeiterinnen auch hier zurückrufen können. Das System ist nicht mit dem Terminkalender gekoppelt. Hier wird seitens des Anbieters technisch noch an den entsprechenden Möglichkeiten gearbeitet.

Was am meisten genutzt wird – und worum es hier ja geht – ist der **Online-Kalender**. Meine Patienten haben die Möglichkeit, über meine Homepage oder direkt über den OTMS-Anbieter einen Termin zu vereinbaren.

### **Von wie vielen Terminen sprechen wir hier?**

Insgesamt stellen wir 25 % unserer Termine zur Online-Buchung zur Verfügung. In der Regel werden die auch alle zeitnah gebucht.

### **Wie funktioniert dieser Online-Kalender?**

Ich kann selbst bestimmen, wie viele Termine ich für die Online-Buchung freigebe. Die Patienten können dann entsprechend die Termine auswählen, die Ihnen am besten passen. Ich habe zwei Termine pro Sprechstundenstunde für die Online-Buchung freigeschaltet. Das kann man individuell so einstellen, wie man das möchte. Ich kann auch angeben, mit wieviel Vorlauf die Termine gebucht werden können.

## **Was muss der Patient machen?**

Die Patienten suchen sich im Online-Kalender den passenden Termin und werden über das System über die Buchung informiert.

## **Und das Praxisteam?**

Meine Mitarbeiterinnen tragen den Termin ein. Wir führen – auf Wunsch meiner Mitarbeiterinnen – noch einen handschriftlichen Kalender. Technisch ist es natürlich möglich, die Termine direkt in einen digitalen Kalender zu überführen, das spart dann noch mehr Zeit.

Sobald mein Praxisteam den Termin dann in unseren Kalender übernommen hat, veranlassen meine Mitarbeiterinnen die Terminbestätigung, d. h. der Patient erhält eine entsprechende Nachricht, dass der Termin von meiner Praxis bestätigt wurde. Vor dem Termin wird er außerdem nochmal automatisch erinnert.

## **Und wenn ein Patient den Termin nicht wahrnimmt?**

Das ist wie mit telefonisch vereinbarten Terminen auch. Wir sind ja keine reine Terminpraxis, sondern haben immer auch akute Fälle, für die wir diese ausgefallenen Termine dann nutzen können.

## **Was sind aus Ihrer Sicht die größten Vorteile bei der Nutzung eines OMTS?**

Also erstmal ist da der Vorteil für die Patienten. Sie können rund um die Uhr Termine vereinbaren. So können z.B. auch Termine vereinbart werden, wenn unsere Praxis wegen Urlaub geschlossen ist. Da steigen die Online-Buchungen massiv an. Und natürlich der Zeitgewinn für mein Personal. 25 % online-Buchungen heißt 25 % Termine, die nicht telefonisch vereinbart werden und daher Zeit für andere Dinge sparen.

## **Hatten Sie Bedenken, als sich sie für ein OTMS entschieden haben? Viele Arztbewertungsportale bieten diese Systeme ja auch an...**

Nein, ich habe das von Anfang an auch als „Marketing Instrument“ für mich gesehen und zusätzlichen Service, den ich meinen Patienten dadurch bieten kann.

## **Worauf sollte man bei der Anschaffung achten?**

Man sollte sich einen Anbieter suchen, der das Portfolio bietet, was am besten zur eigenen Praxis passt. Also den Service des Dienstleisters vorher prüfen, z. B. abklären, ob es entsprechende Schnittstellen zur Praxissoftware gibt. Ich hatte zuerst ein Programm, das nicht ausreichend stabil lief, da habe ich dann gewechselt. Man muss sich natürlich vorher überlegen, welche Einstellmöglichkeiten man für seine Praxis braucht. Wichtig ist natürlich auch eine entsprechende Datenschutzvereinbarung mit dem Anbieter.

Stand: September 2021