



Rund-um-die-Uhr-Rezeptservice

Meist so zwischen 9.00 und 11.00 Uhr „stept der Bär“ in vielen Praxen. Ausgerechnet um diese Zeit wollen aber auch noch viele Patienten Überweisungen und Rezepte für ihre Dauermedikamente bestellen. Das belastet nicht nur die MFA zu diesen Zeiten über Gebühr, es sorgt darüber hinaus auch noch für besetzte Telefonleitungen und verärgert so die Patienten, die vergeblich versuchen, die Praxis zu erreichen. Diese Belastung kann vermindert werden, wenn den Patienten die Möglichkeit gegeben wird, ihre Wünsche auf einen Anrufbeantworter zu sprechen.

In vielen Fällen ist nicht einmal eine zusätzliche Telefonleitung erforderlich, da die meisten Praxen ohnehin über zwei Anschlüsse verfügen. Die Nummer des Nebenanschlusses ist in der Regel bislang auch nicht bekannt gegeben, damit eine Leitung zum heraus telefonieren frei bleibt. Auch die Faxleitung kann oftmals genutzt werden, da moderne Faxgeräte häufig über eine interne „Faxweiche“ verfügen. Das Gerät erkennt dann, ob ein Fax oder ein Anruf hereinkommt und stellt das Gespräch an den Telefonausgang weiter.

An die zweite Leitung oder an den Telefonausgang des Faxgerätes wird dann ein Anrufbeantworter angeschlossen und die Patienten können so 24 Stunden täglich zumindest Rezepte und Überweisungen bestellen, bei denen eine vorherige Untersuchung nicht erforderlich ist. Die MFA hören das Band jeweils vor Beginn der Sprechstunde und in den ruhigen Praxiszeiten ab. Die Organisation wird in den Stoßzeiten entlastet und die Patienten empfinden diesen Dienst außerdem als angenehmen zusätzlichen Service. Schließlich sind sie so nicht an die Praxiszeiten gebunden und können das Gewünschte ordern, wann immer es ihnen einfällt.

Wie die genaueren Regelungen im einzelnen auszusehen haben, hängt von den Gegebenheiten ab. So könnte angeboten werden, dass z. B. vor 7.00 Uhr aufgegebene Rezept-oder Überweisungsschein-Bestellungen ab 8.00 und danach aufgegebene ab 12.00 Uhr abgeholt werden können.

In etlichen Praxen funktioniert das Verfahren inzwischen ausgezeichnet. Allerdings sind nicht alle Patienten für diesen Service gleich gut geeignet. Sehr alte Menschen haben zum Beispiel erfahrungsgemäß häufig ihre Schwierigkeiten, wenn es darum geht etwas auf einen Anrufbeantworter zu sprechen. Von daher sollte dieser Service auch nicht generell, sondern gezielt den Patienten angeboten werden, die dazu in der Lage sind.

Die Bedingungen und die entsprechende Telefonnummer werden diesen Patienten auf einem vorgedruckten Blatt mitgeteilt (zeitlichen Regelungen - wenn bis... bestellt, dann ab... abholbereit -, welche Informationen vom Patienten benötigt werden - Name, Vorname, Geburtsdatum, genaue Bezeichnung des

Medikamentes).

So kann mit geringem Aufwand nicht nur der Service erweitert, sondern zusätzlich eine Organisationserleichterung erreicht werden.

Werner M. Lamers
Praxismanagementberater
Darfelder Str. 11
48727 Billerbeck
Telefon: 02543 8705
Fax: 02543 239697
wlamers@t-online.de
www.medmarketing.de

