



Recall und Patienten-Erinnerung – was ist zu beachten?

Es ist schon fast eine Glaubensfrage. Die eine Praxis sieht sich als umfassender ärztlicher Dienstleister und Partner ihrer Patienten und bietet ihnen ein Optimum an Zuwendung und vertretbarem Service. Die andere versteht sich noch immer als unbedingte Autorität, deren Anordnungen gefälligst vom Patienten umzusetzen sind - schließlich will der geheilt werden.

Zur ersten Richtung tendieren zum Glück immer mehr Praxen. Für sie ist das Wort Dienstleistung auch keine hohle Floskel des Praxismarketings sondern praktizierte Wirklichkeit. Dabei spielen in den meisten Fällen nicht einmal monetäre Überlegungen die Hauptrolle. Diese Praxen fühlen sich verantwortlich für das Wohl ihrer Patienten und machen sich Gedanken, wie der medizinische Erfolg möglichst umfassend sichergestellt werden kann. Sie überlassen die Erinnerung ihrer Patienten an fällige Untersuchungen und Kontrollen daher nicht dem Zufall sondern provozieren ihn durch eine gezielte Ansprache, wenn ein medizinischer Grund gegeben ist.

In diesen Praxen ist es daher eine Selbstverständlichkeit, dem Patienten die Verwaltung der eigenen Gesundheitstermine, so weit wie sinnvoll und möglich, abzunehmen. Mit Hilfe eines Recall-Systems, abgewickelt über eine EDV oder einen konventionellen Terminplaner, werden Patienten auf fällige Impfauffrischungen, Labor- oder Blutdruckkontrollen, Vorsorgen, Nachsorgen, für ihn interessante neue Erkenntnisse uvm. Aufmerksam gemacht.

Vor allem denjenigen, die über eine leistungsfähige EDV-Anlage verfügen, macht dieser (manchmal sogar Leben rettende) Service, nicht einmal viel Arbeit. Gleich ob der Recall per Brief erfolgt oder eine telefonische Erinnerung durchgeführt wird, der Computer ist bei der Erinnerung eine wichtige Stütze. Im optimalen Fall druckt er gleich den fertigen Erinnerungsbrief aus, der nur noch unterschrieben, kuvertiert und zur Post gebracht werden muss. Dort wo die Erinnerung telefonisch erfolgt, druckt der Computer die Terminliste mit Namen, Anlass und Telefonnummern.

Einige Systeme bieten gar bereits die Möglichkeit, automatisiert eine SMS an das Handy des Patienten zu senden.

Es gibt also bei den Praxiscomputersystemen, wie in anderen Bereichen auch, eine Reihe von Leistungs- und Qualitätsunterschieden. Worauf in Sachen Recall bei der EDV zu achten ist, können Sie einer Checkliste entnehmen, die per eMail angefordert werden kann.

Grundsätzlich ist bei der Einführung eines Recall-Systems zu bedenken, dass dieses Verfahren wegen des Werbeverbotes nicht unumstritten ist. Daher muss

hier unbedingt vorsichtig formuliert werden. Wer seinem Patienten etwas vorschreibt: „*Sie müssen unbedingt wieder zu mir in die Praxis kommen, damit wir...*“, wird nicht nur manche Patienten vergraulen, sondern unter Umständen auch noch Ärger mit der Ärztekammer bekommen.

Besser sind daher „weichere“ Formulierungen: „*Liebe Frau Müller, wir hatten bei Ihrem letzten Besuch festgestellt, dass Ihr Blutzucker spätestens im Oktober noch einmal kontrolliert werden muss. Sofern Sie das nicht zwischenzeitlich in einer anderen Praxis haben erledigen lassen, bitte ich Sie in Ihrem eigenen Interesse bald einen Arzt aufzusuchen der diese Untersuchung durchführt.*“

Der Text eines Recall-Briefes, analog natürlich auch die mündliche, telefonische Erinnerung, sollte also immer so abgefasst sein, dass es dem Patienten freigestellt bleibt, wo er die Untersuchung/Therapie an die erinnert wurde, durchführen lässt. Vor allem muss vermieden werden, direkt in die eigene Praxis einzuladen. Da 99% der Patienten, die reagieren, ohnehin in die Praxis des erinnernden Arztes kommen, ist das auch gar nicht nötig.

Damit Praxen unberechtigten Vorwürfen im Zusammenhang mit einem Recall von vornherein aus dem Weg gehen, sollten sie sich möglichst vom Patienten den „Auftrag zur Erinnerung“ schriftlich bestätigen lassen.

Grundsätzlich eine solche schriftliche Bestätigung beim Patienten einzuholen, führt darüber hinaus automatisch dazu, dass er schon bei der Untersuchung gefragt wird, ob er selber an seinen Termin denkt, oder ob die Praxis ihn erinnern soll. Erfahrungsgemäß wird ein solcher Service vom Patienten dankbar angenommen. Vor allem bei Terminen/Untersuchungen, die erst in einigen Monaten erfolgen sollen.

Es gibt nun allerdings auch Ärzte, die halten die Erinnerung zwar für medizinisch sinnvoll, sehen aber nur die Kosten, die damit verbunden sind. Immerhin fallen für Zeitaufwand und Porti tatsächlich nicht unerhebliche Aufwendungen an. Andererseits muss man aber auch davon ausgehen, dass ein Besuch des Patienten aufgrund einer solchen Einladung nicht nur die Grundpauschale und das Honorar für die Tetanus-Auffrischung einbringt. In sehr vielen Fällen, werden weitere spezielle Untersuchungen und eventuell Therapien mit (IGeL-)Umsätzen ausgelöst. Von daher ist es sehr kurzfristig gedacht, und betriebswirtschaftlich eine kleine Dummheit, nur die Kosten und nicht die möglichen Umsätze zu sehen.

Bei der automatisierten Erinnerung per SMS fallen die Kosten ohnehin so gut wie nicht ins Gewicht.

Bei denjenigen, für die Ethik wichtiger ist als Monetik, spielen die Kosten für die Erinnerung ohnehin nicht die größte Rolle. Sie sehen den wichtigsten Faktor des Recall in seinem medizinische Nutzen. Schließlich können etliche Krankheiten verhindert oder Folgen vermieden werden, wenn rechtzeitig notwendige Kontrolluntersuchungen, Impfauffrischungen und dergleichen durchgeführt werden. Es gibt Experten, die meinen sogar, dass es bei einigen Krankheiten eigentlich schon als Behandlungsfehler anzusehen ist, keinen Recall durchzuführen.

Für Patienten ist der Recall jedenfalls immer ein Beweis, dass er für „seinen“

Doktor wichtig ist und der an ihn denkt. Selbst wenn kein „harter“ medizinischer Grund vorliegt, wie fällige Vor- und Nachsorgen, Impfauffrischungen, Laborwertkontrollen (Blutzucker, Fette, Eiweiß usw.) oder Blutdruckkontrollen kann eine Recall-Aktion sinnvoll sein. Hinweise auf bevorstehende Vorträge oder Sendungen im Fernsehen (z.B. für Epilepsie-Kranke), die Entdeckung neuer Produkte zur Selbstdiagnose (Diabetiker, Hochdruckpatienten), neue Adressen von Kontaktstellen (Diabetes, Epilepsie, Neurodermitis etc.), dürfte vielen Patienten eine wichtige Hilfe bieten.

Eine Arbeitsanweisung Recall, ein Muster für eine Patientenerklärung zur Recall-Vereinbarung und ein Mustertext für den Recall können als QM-Dokumente per Mail kostenlos bei uns bestellt werden.

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

