

## WIRTSCHAFT IT IN DER ARZTPRAXIS



# Online-Termine mit Mehrwert für Praxen

Online-Terminsysteme können mehr, als Patienten ohne langes Warten am Telefon einen Arzttermin zu vermitteln. Ein Beispiel zeigt es: Lässt sich das System an die individuellen Wünsche der Praxis anpassen, wird es zum wichtigen Analysetool.

Von Rebekka Höhl



Gerade berufstätige Patienten schätzen die Online-Buchung von Arztterminen.

© Danielle Bonardelle / fotolia.com

Termine können Patienten in deutschen Praxen bisher eher selten online buchen. Wie eine Befragung der Stiftung Gesundheit zum Thema „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2010“ unter rund 460 Ärzten, Zahnärzten und psychologischen Psychotherapeuten zeigt, bieten nur 14 Prozent der Praxen ihren Patienten die Terminvergabe via Internet an. Und das, obwohl 56 Prozent der befragten Ärzte in der Online-Terminvergabe einen Service für Patienten sehen.

Vor allem zwei Gründe lassen Ärzte nicht selten zurückschrecken: Termine, die online vereinbart wurden, könnten mit konventionell ausgemachten Terminen kollidieren, meinen 33 Prozent der Befragten, oder es könnten sogar Termine doppelt vergeben werden könnten (22 Prozent).

Genau bei diesen Ängsten will das Fuldaer Unternehmen Mahr & Partner ansetzen. Vor rund zwei Jahren begannen die drei Geschäftspartner, Martin Mahr, Dirk Strehlow und Maik Schmidt, damit, ihr Terminsystem VisWa zu entwickeln (wir berichteten). Dabei stand für die Unternehmer von Anfang an fest, dass VisWa mehr können sollte, als Patienten schnelle Online-Termine zur Verfügung zu stellen. Es sollte auch ein Management- und Analysetool für Praxen werden – und zwar eines, das sich individuell zuschneiden lässt. Aus diesem Grund ist VisWa nicht nur eine technische Lösung, es enthält auch einen Beratungsbaustein.

Pate bei der Entwicklung stand auch gleich eine hausärztliche Ge-

meinschaftspraxis, in der das System Anfang April implementiert wurde. Die besondere Herausforderung sei dabei gewesen, dass die Gemeinschaftspraxis von Dr. Philipp Tölle und Dr. Fabian Tölle im hessischen Fließen zuvor überhaupt kein Terminsystem gehabt habe, erklärt Mahr. Bevor der Sohn von Dr. Philipp Tölle mit in die Praxis eingestiegen sei, habe der Arzt mit einer offenen Sprechstunde gearbeitet. „Mit dem Ergebnis, dass die Spitzenwartzeit für Patienten schon einmal bei 1,5 bis zwei Stunden lag“, sagt Mahr.

### Mit dem Praxisteam wurden Terminregeln erarbeitet

Eine Herausforderung, die den Unternehmern aber auch zeigte, worauf es bei dem System ankommt. Zunächst wurde gemeinsam mit dem Praxisteam ein Regelwerk für die Terminvergabe erstellt. Hierbei habe man aus Erfahrungswerten der Praxis heraus Zeitfenster für verschiedene Terminarten festgelegt, die später nachjustiert werden können. Ganz konkret heißt das, dass im System für einen Check-up beim Seniorchef 30 Minuten hinterlegt wurden, für Vorsorgetermine 15 Minuten und für alle anderen Termine 10 Minuten. Der Juniorchef hat sich seine Termine noch weiter untergliedern lassen.

Zusätzlich wurden Pufferzeiten vergeben, falls ein Termin einmal länger dauert. Und es wurden spezielle Zeitfenster für gut planbare Be-

handlungen und IGeL geschaffen. Insgesamt seien die Wartezeiten in der Praxis nun auf maximal 25 Minuten gesunken.

Soweit ist die Technik ähnlich wie bei den meisten Terminsystemen. Mahr und seinen Kollegen – und auch der Praxis – war aber noch etwas wichtig: Das System hat eine Schnittstelle zur Praxis-Software, so lässt sich nach den Patientendaten suchen. Das ist wichtig, weil in dem Terminsystem alle Patienten mit Versicherungsstatus bekannt sind. „Das ist nicht nur für spätere Praxis-Analysen interessant“, so Mahr, sondern so könnten bestimmte Praxiszeiten für Privatpatienten zunächst geblockt werden und das System verberge automatisch den Termin nur an einen Privatpatienten. „Ohne dass das Praxisteam das groß im Wartezimmer kommunizieren muss.“

Doppelbelegungen von Terminen schließe das System aus, indem es in Echtzeit mit den Patienten kommuniziert. Wobei das System direkt in der Praxis – entweder auf einem Server oder in kleinen Praxen auch nur auf einem Rechner – liege. Lediglich die Kommunikation mit den Patienten laufe über eine verschlüsselte Verbindung online ab.

Damit Patienten keinen Missbrauch mit den Online-Terminen betreiben können, müssen sie sich vom Praxisteam in VisWa freischalten lassen. Sie erhalten dann eine E-Mail mit ihren Zugangsdaten. Wobei das Praxisteam global festlegen kann, dass Patienten zum Beispiel maximal

zwei Online-Termine pro Quartal buchen dürfen. Diese Zahl lässt sich aber auch individuell anpassen.

### Patienten können gebuchte Termine nicht selbst löschen

Jeder online von Patienten gebuchte Termin ist zudem fest gebucht. Mahr: „Die Patienten können keine Termine selbst löschen. Dafür müssen sie in der Praxis anrufen.“ Und: Die Patienten erhalten eine automatische Buchungsbestätigung und Terminerinnerung. „Bei Individuellen Gesundheitsleistungen werden sie auch direkt über den Preis informiert“, berichtet Mahr.

Wer die Online-Terminvergabe über seine Praxis-Website laufen lassen will, kann laut Mahr das System dort integrieren. Geplant sei zudem, dass künftig Analysetools für verschiedene Terminarten direkt im System hinterlegt werden, ebenso wie ein automatisiertes Recall-Verfahren.

Und wie sieht es mit den Kosten aus? Für eine Praxis mit zwei bis fünf Behandlern falle für die IT eine Pauschale von 1500 Euro und für die Beratung – die aber vom Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle ([www.bafa.de](http://www.bafa.de)) förderbar ist – von 1000 Euro an. Zusätzlich kommen monatlich 15 Euro für die Online-Applikation und 25 Euro für den Support (der nach einem Jahr kündbar ist) hinzu.

① [www.viswa.de](http://www.viswa.de)

## IT IN KÜRZE

### BSI: Kartenleser für E-Card sind sicher

Zu der möglichen Sicherheitslücke bei den neuen stationären Kartenlesern für die Gesundheitskarte hat sich nun auch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) geäußert. In einem Schreiben an das Bundesministerium für Gesundheit stellt das BSI klar, dass „nach aktueller Kenntnis keine Sicherheitsrisiken“ bestünden, die ein Abfangen der PIN durch Angreifer ermöglichen, da die Eingabe einer PIN in den Basis-Anwendungen nicht vorgesehen sei. Selbst, wenn ein zugelassenes Terminal für qualifizierte elektronische Signaturen (QES) genutzt werde, sieht das BSI kein Risiko, da die Geräte dann per optischem oder akustischem Signal auf einen sicheren PIN-Eingabemodus hinweisen. (reh)

### Komplettpaket für die Online-Abrechnung

Seit Januar dieses Jahres besteht für Vertragsärzte offiziell die Pflicht zur Online-Abrechnung. Das Deutsche Gesundheitsnetz (DGN), ein zertifizierter KV-SafeNet-Provider, nimmt dies zum Anlass, Ärzten ein neues Komplettpaket anzubieten. Für die zweite Quartalsabrechnung 2011 können Ärzte den SafeNet-Zugangsrouten DGNbox S, die monatliche SafeNet-Zugangsgebühr, den elektronischen Heilberufsausweis samt Kartenleser, Signatur-Software und D2D-Client für die Kassenabrechnung in einem Paket für 29,90 Euro im Monat bestellen. (eb)

① [www.dgnservice.de](http://www.dgnservice.de)

### Leichtgewicht mit Videofunktion

Panasonic hat nach eigenen Angaben mit der Micro-FourThirds-Kamera Lumix GF3 die bislang kleinste Kamera mit integriertem Blitz auf den Markt gebracht. Die GF3 wiegt ohne Objektiv 222 Gramm bei einer Gehäusehöhe von 32,5 mm. Für Ärzte ist das Gerät vor allem auf Haus- und Heimbesuchen eine interessante Alternative. Denn die Kamera erlaubt auch die Aufnahme von Videos in Full-HD-Auflösung. Dabei steht ein kontinuierlicher Autofokus mit Schärfefolge (AF-Tracking) zur Verfügung. Zudem seien Serienbelichtungen mit maximal 3,8 Bildern pro Sekunde möglich. (eb)

### USB 3.0 soll bald den Markt erobern

PCs, Mobiltelefone, Kameras etc. sollen eine neue, schnellere Anschlussmöglichkeit erhalten. Was die Datenübertragung wesentlich verbessern könnte. Denn laut einer Studie des Marktforschungsunternehmens In-Stat soll sich noch in diesem Jahr das „Super Speed USB“ bzw. USB 3.0 durchsetzen. Die Marktforscher erwarten, dass Ende des Jahres rund 80 Millionen Geräte mit dem USB-Super-Speed-Zugang auf dem Markt sein werden. Auch die Hersteller ziehen nach: AMD hat sich bereits selbst zum Einbau des neuen Anschlusses in seine Chipssets verpflichtet. (eb)

# Bei Web-Terminsystemen haben Ärzte die Qual der Wahl

Online-Terminsysteme gibt es in verschiedensten Varianten. Da gilt es, die richtigen Fragen zu stellen.

Auch auf dem Markt der Online-Terminsysteme für Praxen tummeln sich viele Anbieter. Für Praxen ist es daher wichtig, sich genau zu überlegen, welche Anforderungen sie an ein solches Terminsystem stellen. Etwa unter wie vielen Behandlern und Ter-

minarten soll unterschieden werden können? Ist eine Schnittstelle zur Praxis-EDV wichtig – weil man vielleicht den Kalender dort mit dem Online-Kalender abgleichen will?

Ebenso wichtig: Sollen individuelle Einstellungen möglich sein, oder kommt es der Praxis nur auf einen günstigen, zusätzlichen Service für Patienten an? Fühlt sich die Praxis so fit, das System selbst zu implementieren? Wie will sich die Praxis vor Termin-Missbrauch durch Web-Nutzer schützen?

Neben VisWa (siehe Text oben) gibt es zudem eine Reihe weiterer

Anbieter, die sich im Markt bereits einen Namen gemacht haben. Terminland ([www.terminland.de](http://www.terminland.de)) von Schulz und Löw Consulting gibt es beispielsweise in drei Varianten: die Free-Version, mit der sich 30 Termine, aber diese dafür kostenfrei, verwalten lassen. Die Easy-Version, die der Kunde selbst einrichten muss (monatliche Gebühr 14,90 Euro) und die Profi-Version (monatliche Gebühr 29,90 Euro), die vom Techniker installiert wird, auf Wunsch mehrsprachig sein kann oder Ressourcen wie Praxisräume in die Terminvergabe integrieren kann. Das System liegt

allerdings auf einem externen Server. Ebenfalls auf einem externen Server läuft Online-Termine.de von Tyrotec Media. Hier können Patienten bei der Anmeldung im System gefragt werden, ob sie GKV- oder PKV-Patient sind. Wer nur die Online-Variante nutzt, zahlt monatlich 24,90 Euro plus eine Einrichtungsgebühr von 99 Euro. Samedy ermöglicht mit proTermin.de, dass bei Erinnerungsmails an Termine auch gleich Anamnesebögen mitgeschickt werden. Die Kosten für das System mit Benachrichtigung liegen bei 49,90 Euro pro Monat und Behandler. (reh)