



Dr. med. Katja Vogel, Filderstadt

Zeitgewinn & Patientenbindung mit ALBIS und den CGM LIFE eSERVICES!

Wir sind eine Frauenarztpraxis mit Sitz in Filderstadt. Unser Praxisteam besteht aus 2 Ärztinnen, 4 Arzthelferinnen, einer Auszubildenden und meinem Mann, der sich um alle technischen Angelegenheiten in der Praxis kümmert.



Neben den allgemein gynäkologischen Dienstleistungen bieten wir unseren Patientinnen spezielle Leistungen im Bereich des Hochleistungsultraschalls (auch 3D/4D), der Osteoporose sowie der Hormon- und Stoffwechseltherapie an. Teenagersprechstunden, Kinderwunschsprechstunden und eine intensive Schwangerschaftsbetreuung sind weitere Praxisschwerpunkte und runden unseren Service ab.

Mit der Praxisübernahme im Jahre 2003 wurde ein DOS-basiertes Arztinformationssystem eingesetzt, bis wir 2004 nach einer Windows-Lösung suchten und auf die **Arztsoftware ALBIS** umgestiegen sind. Ein wichtiger Grund für die Entscheidung zu ALBIS war die sichere Übernahme aller vorhandenen Praxisdaten – auch im laufenden Quartal. Ebenso war die Anbindung der bestehenden Praxisgeräte (wie z. B. Rechner, Drucker, Lese- und Ultraschallgeräte) unkompliziert, sodass ein fließender Arbeitsübergang möglich war.

Mit dem Einsatz des **PraxisManagers** im Jahre 2006 wagten wir den ersten Schritt in eine neue Praxisorganisation mit einem **intelligenten Zeit- und Ressourcenmanagement**. Die Möglichkeit der Kettenterminvergabe und, dass Untersuchungen mit bestimmten Kriterien zu festdefinierten Zeiten hinterlegt werden können überzeugte uns. Bereits nach kürzester Zeit konnten wir eine Optimierung unserer Arbeitsabläufe verzeichnen.

OnlineTerminvergabe – mehr Service, mehr Zeit!

Uns ist bewusst, dass im Zeitalter des Internets auch die Anforderungen an unsere Arztpraxis in Bezug auf Service, Flexibilität und Erreichbarkeit wachsen. Anfang 2011 erfuhren wir über ALBIS von den **CGM LIFE eSERVICES**. Einen neuen und schnelleren Weg für die (Online-) Kommunikation zwischen uns und unseren Patientinnen anbieten zu können, machte uns neugierig. Im Mai 2011 meldeten wir uns bei ALBIS als Testarztpraxis für die **CGM LIFE eSERVICES**.



Installation & Einrichtung

Die Installation und einmalige Registrierung der **CGM LIFE eSERVICES**-Tools sowie die Einrichtung im PraxisManager war einfach und wurde vor Ort mit Unterstützung unseres ALBIS Vertriebs- und Servicepartners durchgeführt. Zur optimalen Einrichtung der **online-Terminbuchung** diente uns eine Checkliste. Wir konnten selbst eine Auswahl an Termin- und Leistungsarten für das Internet aktivieren. Zusätzliche Informationen über Sprechzeiten, Urlaube usw. werden übrigens bei einer Onlineterminbuchung automatisch berücksichtigt.

Patienteninformation & Praxismarketing

Im Paket der **CGM LIFE eSERVICES** sind Poster und Patientenflyer für das Wartezimmer, sowie ein Homepage-Webbalken bzw. die Integration in eine bestehende Homepage enthalten. Über die Informationen im Wartezimmer, auf unserer Homepage sowie über die Warteschleife des Anrufbeantworters erfuhren unsere Patientinnen von den neuen Online-Services unserer Praxis.

Positives Feedback unserer Patientinnen

Die Möglichkeit, Termine über die Praxishomepage vereinbaren zu können, ohne dass dafür mit einer Arzthelferin telefoniert oder gar die Praxis aufgesucht werden muss, wurde von unseren Patientinnen sehr positiv aufgenommen.

Von uns freigegebene, verfügbare Termine werden direkt online angezeigt und nach der Reservierung durch die Patientin im Terminkalender der Praxis eingetragen. Eine automatische Terminbestätigung per eMail sichert der Patientin den Termin zu und verringert zudem Terminausfälle.



Unser Fazit

Immer mehr Patientinnen nutzen zwischenzeitlich die Onlineterminbuchung und finden den neuen Service unserer Praxis super! Positives Feedback für die „virtuelle Anmeldung“ erhielten wir auch durch die Top Ten-Platzierung, um den Praxis-Innovationspreis 2011 der ÄrzteZeitung.

Die **CGM LIFE eSERVICES** schafften in unserer Praxis eine gute Grundlage für eine perfekte Infrastruktur mit geringem Aufwand. Wir erhöhen unseren Service und steigern zugleich effektiv die Patientenbindung. Das verbesserte Arbeitsklima und die deutliche Entlastung meiner Helferinnen ist darauf zurückzuführen, dass unser Telefon seit dem Einsatz der Onlineterminbuchung weniger in Anspruch genommen wird. Der Zeitgewinn für Praxis und Patientinnen ist enorm und wirkt sich durchweg positiv aus!

Ihre Praxis Vogel, Filderstadt