

Doctolib

Recall-Management

in der Praxis

Entlastung für das Praxisteam schaffen.
Patientenzufriedenheit erhöhen.
Kosten einsparen und Umsätze erhöhen.



In Zusammenarbeit
mit Mandy Kölbl

Projektmanagerin
im MVZ Bayerwaldzahn





Inhaltsverzeichnis

01.

Warum die Organisation des Recalls so wichtig ist **S.3**

02.

So funktioniert der digitale Recall **S.5**

03.

Nach dem Recall ist vor dem Termin **S.7**



01. Warum die Organisation des Recalls so wichtig ist

Kennen Sie das auch? Sie haben es im Hinterkopf: Patient Rainer Müller hätte doch schon längst wieder zur Vorsorge da gewesen sein müssen. Er war doch sonst immer pünktlich mit den Terminvereinbarungen. Ein Blick in die Software bestätigt die Vermutung: Der regelmäßige Check-up ist bereits seit einem Monat überfällig. Sie stehen nun also vor der Wahl, Herrn Müller anzurufen (Ob er wohl erreichbar ist? Ob er gerade Zeit hat?), oder einen Brief oder eine Postkarte zu schicken und ihn so an seinen Termin zu erinnern. So oder so ähnlich kennt man es oft aus dem Praxisalltag.

Stellen Sie sich doch einfach mal vor, wie es wäre, wenn Sie und Ihr Team sich all diese Gedanken nicht mehr machen müssten. Wenn Sie nur am Morgen bei Arbeitsbeginn zufrieden lächeln könnten, weil Ihr System anzeigt, welche Patient:innen einen Recall benötigen oder weil Sie sehen, dass Herr Müller sich seinen nächsten Vorsorgetermin bereits selbst online vereinbart hat, weil er digital und automatisch daran erinnert wurde. Genau dies ist bereits heute möglich. Erfahren Sie in dieser Broschüre, warum Sie Ihr Recall-Management jetzt digital aufsetzen sollten und welche Vorteile der digitale Recall für Sie, Ihre Praxismitarbeiter:innen und Patient:innen bringt.

Vorsorgeuntersuchungen zur frühzeitigen Erkennung von Krankheiten

Arztbesuche sind nicht nur wichtig bei der Behandlung von akuten Krankheiten oder Beschwerden, sondern vor allem auch für die Gesundheitsvorsorge der Patient:innen. Sie ist mit das höchste Gut, weil so frühzeitig gesundheitliche Anliegen auffallen und behandelt werden können. Deshalb ist es wichtig, dass Patient:innen diese Vorsorgeuntersuchungen wahrnehmen und Sie sie aktiv daran erinnern. Unabhängig vom Alter oder Geschlecht, von Erkrankungen oder Operationen haben Patient:innen Anspruch auf eine ganze Reihe regelmäßiger Untersuchungen, z. B. das kombinierte Screening aus zytologischer Untersuchung und HPV-Test (Ko-Test) bei Frauen ab 35 Jahren. (1) Auch Individuelle Gesundheitsleistungen, wie z. B. das Prostatakrebscreening bei Männern oder die professionelle Zahnreinigung, können im Rahmen der wiederkehrenden Kontrolltermine zur Besserung der Gesundheit und dem frühzeitigen Erkennen von Krankheiten beitragen. So lassen sich durch Vorsorgeuntersuchungen Risikofaktoren wie Über- oder Untergewicht, auffällige Blutwerte, Bluthochdruck oder aber auch geriatrische Auffälligkeiten und viele weitere gesundheitliche Probleme nicht nur frühzeitig erkennen, sondern auch schnell und rechtzeitig behandeln. Vorsorgeuntersuchungen helfen zudem, unser Gesundheitssystem von teuren und langwierigen Behandlungen zu entlasten. (2)



Mandy Kölbl

Projektmanagerin
im MVZ Bayerwaldzahn

„Die Einladung von Patient:innen zu Vorsorgeuntersuchungen war noch nie so einfach. Ein Klick im System, nach vorheriger Einwilligung der Patient:innen, eine kurze Einstellung des Recall-Intervalls und von da an nie wieder zusätzliche Zeit und Nerven aufwenden müssen. Auch das Feedback der Patient:innen ist sehr positiv.“



Mehr Digitalisierung für administrative Aufgaben

Papierstapel, Briefe und Aktenordner haben in vielen Unternehmen bereits ausgedient und werden mehr und mehr durch die digitale Kommunikation ersetzt – nicht nur aus Effizienzgründen, sondern auch, um unnötige Kosten einzusparen. (3) Ein Trend, der auch bei der Digitalisierung des Praxismanagements in Arztpraxen zu verzeichnen ist. So erfolgt beispielsweise das Termin- und Wartezimmermanagement bei mehr als 58 % der Hausärzt:innen bereits fast vollständig digital. (4) Ein Trend, der jedoch noch nicht in allen Praxen angekommen ist. So geben 56 % der Mitarbeiter:innen im Gesundheitswesen an, dass administrative Tätigkeiten mehr als die Hälfte ihrer Arbeitszeit einnehmen. (5) Dazu gehört mitunter auch die Organisation des postalischen und telefonischen Recalls.



Mandy Kölbl

Projektmanagerin
im MVZ Bayerwaldzahn

„Bei uns in der Praxis war es immer besonders schwierig, die Zeit zu finden, unsere Patient:innen regelmäßig an ihre nächsten Termine zu erinnern. Der Aufwand war nicht zu unterschätzen. Es mussten Briefe geschrieben, eingetütet und zur Post gebracht werden. Von den Kosten für Druckerpatronen und der in meinen Augen fehlenden Nachhaltigkeit mal ganz abgesehen. Nicht selten scheiterte unser Recall an der mangelnden Zeit.“

Warum analog, wenn es auch digital geht?

In der Praxis erfolgt die Einladung zur Vorsorgeuntersuchung wie Prophylaxe-Behandlung, Darmkrebs-, Gebärmutterhalskrebs- oder Mammografie-Screening zumeist noch schriftlich per Brief oder Postkarte. Jedoch ist der analoge Versand nicht effizient. Nur wenige Patient:innen vereinbaren daraufhin sofort einen Termin. Das Schreiben wird zur Seite gelegt, dann vergessen oder landet direkt im Müll. Man denkt, man würde irgendwann „später“ den Termin vereinbaren und dann ist der Gedanke auch schon wieder vergessen. Ähnlich verhält es sich bei telefonischen Recalls. Hier ist die Wahrscheinlichkeit zwar größer, dass der Patient/die Patient:in, sofern er/sie zu erreichen ist, direkt einen Termin vereinbart, jedoch ist der Zeitaufwand, der dahinter steht für das Praxisteam immens. Oft gehen Patient:innen nicht beim ersten Versuch ans Telefon, weil sie selbst berufstätig oder verhindert sind. Diese Situationen lassen sich vermeiden, wenn Sie das Recall-Management digital abbilden. Erinnern Sie Patient:innen per SMS und/oder E-Mail an die nächste Vorsorge. Gestalten Sie den Prozess übersichtlich und effizient für Ihr Praxisteam.



(1) [Kassenärztliche Bundesvereinigung](#) (zuletzt abgerufen am 11.06.2021)

(2) [Bundesgesundheitsministerium](#) (zuletzt abgerufen am 11.06.2021)

(3) [Bitkom](#) (zuletzt abgerufen am 11.06.2021)

(4) [Kassenärztliche Bundesvereinigung](#) (zuletzt abgerufen am 11.06.2021)

(5) [SOTI](#) (zuletzt abgerufen am 11.06.2021)

02. So funktioniert der digitale Recall

Digitale Kommunikationswege wie E-Mails oder SMS sind keine Neuerfindung der letzten Jahre. Wir alle kennen sie und nutzen sie – ob in der Abstimmung mit Kolleg:innen oder im Privaten. Warum nicht auch Patient:innen denselben zeitgemäßen Service bieten und die Einladung zur Vorsorgeuntersuchung digital aufsetzen? Denken Sie nur an das Briefpapier, die Umschläge, die Briefmarken und Tintenpatronen. Schließlich ist das Versenden von E-Mails oder SMS nicht nur günstiger als ein Einladungsbrief zum Recall, es erspart Praxen auch viel Zeit und Arbeitsaufwand. Gerade in Arztpraxen ist Zeit ein wichtiges Gut, das man lieber für Patient:innen aufwendet als für administrative Aufgaben.

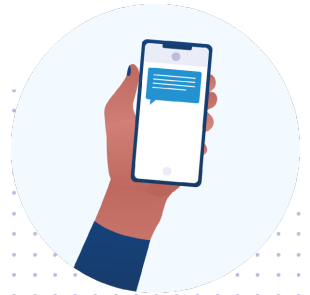
Bringen Sie Ihren Recall in das Jahr 2021

Mit dem digitalen Recall von Doctolib zum Beispiel werden Ihre Patient:innen mit wenigen Klicks automatisch per E-Mail und/oder SMS an die Vereinbarung ihres nächsten Vorsorgetermins erinnert – ihr Einverständnis natürlich vorausgesetzt. Durch einen mitgesendeten Link können Patient:innen direkt online einen passenden Vorsorgetermin buchen – ohne erneut ihr Praxispersonal zu binden oder selbst in der Telefonwarteschleife der Praxis zu hängen. So vereinbart nahezu jede:r 5. Patient:in einen Termin nach Erhalt des digitalen Recalls mit Doctolib. ⁽⁶⁾ So einfach kann es sein!

Circa jede:r 5. Patient:in vereinbart einen Termin nach einem digitalem Recall ⁽⁶⁾

Der Vorteil eines digitalen Recall-Managements ist, dass sich dieser auf Ihre individuellen Bedürfnisse einstellen lässt. Einmal korrekt eingerichtet, lassen sich so viel Zeit im stressigen Praxisalltag sowie Portokosten sparen. Beim Recall von Doctolib können Sie beispielsweise unterscheiden, ob Sie einen individuellen oder standardisierten Recall verschicken möchten. Beim individualisierten Recall haben Sie die Möglichkeit, manuell einen Recall an einzelne Patient:innen zu versenden. Für den standardisierten Recall hingegen wird vorab eine Regel definiert, anschließend werden automatisiert alle Patient:innen, die einen bestimmten Besuchsgrund wahrgenommen haben, an die Buchung eines neuen Termins erinnert.

Behalten Sie zudem einen genauen Überblick über Ihre versendeten Recalls: Sie können konkret nachvollziehen, ob die Patient:innen den Recall erhalten haben und auch ob und wie sie darauf reagiert haben, z. B. ob ein Termin gebucht wurde.



Mandy Kölbl

Projektmanagerin
im MVZ Bayerwaldzahn

„Auch das Anlegen von Recalls für Patient:innen, die noch keinen Termin über Doctolib online vereinbart haben, lässt sich problemlos umsetzen. Es muss lediglich sichergestellt sein, dass die Kontaktdaten hinterlegt sind und Sie die Zustimmung für Besuchserinnerungen vorliegen haben.“



⁽⁶⁾ Interne, anonymisierte Statistiken von Doctolib über verschiedene Fachrichtungen hinweg. Datenerhebung im Zeitraum Mai 2019 – April 2020

Recall anlegen leicht gemacht

Anlegen eines individuellen Recalls

Sie haben die Möglichkeit direkt aus der Terminkarte des Patienten/der Patientin einen individuellen Recall zu vereinbaren - den Besuchsgrund können Sie hierbei individuell auswählen.

Anlegen eines standardisierten Recalls

Über den standardisierten Recall können Sie Patientengruppen, die einen bestimmten Besuchsgrund, z. B. Prophylaxe oder Hautkrebs-screening, wahrgenommen haben, automatisiert und gesammelt digital erinnern. Die Besuchsgründe können Sie auch hier selbst festlegen.

Doctolib-Tipp: So gelingt der digitale Recall

- Legen Sie eine **Zeitspanne nach einem vorangegangenen Termin** fest, nachdem der Recall an die Patient:innen versendet werden soll
- Definieren Sie, welche **Patientengruppe** informiert werden soll – beispielsweise in Hinblick auf das Geschlecht oder Alter
- Wählen Sie, welchen **Besuchsgrund Patient:innen zuletzt wahrgenommen haben** sollen, um den Recall zu erhalten
- Aktivieren Sie bei Bedarf eine **rückwirkende Anwendung des Recalls**, beispielsweise für Patient:innen, die in den letzten 6 Monaten bei Ihnen in der Praxis waren – das Einverständnis der Patient:innen vorausgesetzt

03. Nach dem Recall ist vor dem Termin

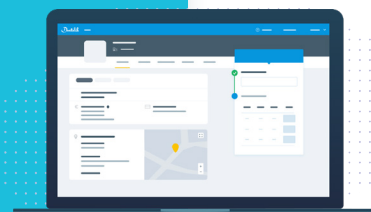
Systeme, die einen digitalen Recall ermöglichen, bringen häufig noch weitere hilfreiche Features für den Praxisalltag mit, um Ihr Team zu entlasten und die Wirtschaftlichkeit Ihrer Praxis zu erhöhen. Auch sprechen Sie so junge Patient:innen an, die mehr Tempo beim Ausbau digitaler Lösungen fordern. Dies bestätigt auch eine aktuelle Studie der vivida bkk und der Stiftung „Die Gesundarbeiter“, wonach z. B. jede:r 2. befragte:r 14- bis 34-Jährige herkömmliche Arztbesuche durch Videosprechstunden ersetzen möchte. Die **digitale Sprechstunde** ist für jede:n 2. Studienteilnehmer:in ein Anreiz, lang aufgeschobene Arztbesuche endlich wahrzunehmen. (7) 24/7 Termine vereinbaren zu können, sich mit dem Partner oder der Partnerin und den Kindern abzustimmen, erleichtert nicht nur die Terminkoordination für die Patient:innen, sondern entlastet auch Ihr Personal. So erfolgt beispielsweise fast jede 3. Terminvereinbarung bei Doctolib online (8) und fast jede 2. wird dabei außerhalb der Sprechzeiten vereinbart (9).

Darüber hinaus ist der Recall zwar der erste Schritt, Patient:innen an Ihre Praxis zu binden, aber nun müssen die Patient:innen auch zum Termin erscheinen. Dabei können auch moderne Terminkalender unterstützen und automatisiert SMS und /oder E-Mails für die Terminerinnerung verschicken. Ideal ist es, wenn daraus Patient:innen auch eigenständig Termine stornieren oder verschieben können und andere Patient:innen mit einem späteren Termin über früher freigegebenen Termine automatisch informiert werden. Das Schöne ist, dass es solche Systeme bereits gibt, die Ihnen und Ihrem Team unter die Arme greifen, Terminlücken auffüllen, die Wirtschaftlichkeit ankurbeln und Patient:innen einen modernen Service bieten. Mit Doctolib schaffen Sie es so zum Beispiel, Terminausfälle um bis zu 58 % zu reduzieren. (10) Darüber hinaus können Sie den Terminbestätigungen und -erinnerungen wichtige Vorabinformationen, Anamnesebögen, Erinnerungen an Impfpass oder Überweisungsschein etc. anhängen, um Ihre Patient:innen auf den Praxisbesuch ideal vorzubereiten und einen effizienten Praxisablauf zu erzielen.

Mit Doctolib das Terminmanagement digital aufstellen

Diese Vorteile bietet Ihnen die intelligente Softwarelösungen von Doctolib:

- **Online-Terminkalender**
Profitieren Sie von einem intelligenten und digitalen Terminmanagement-Service.
- **Terminausfälle reduzieren**
Reduzieren Sie Ihre Terminausfälle dank moderner Tools.
- **Online-Terminbuchung für Patient:innen**
Bieten Sie Ihren Patient:innen einen 24/7-Terminservice.
- **Digitale Patientenkommunikation**
Kommunizieren Sie per SMS und E-Mail mit Ihren Patient:innen.
- **Marketing für Ihre Einrichtung**
Machen Sie Ihre Einrichtung und Expertise im Internet sichtbar.
- **Vernetzte Versorgung**
Überweisen oder empfangen Sie Ihre Patient:innen mit nur einem Klick.



(7) [vivida bkk](#) (zuletzt abgerufen am 11.06.2021)

(8) Interne, anonymisierte Statistiken von Doctolib über verschiedene Fachrichtungen hinweg. Datenerhebung im Zeitraum Mai 2019 – April 2020.

(9) Interne, anonymisierte Statistiken von Doctolib, Kennzahl bezogen auf das obere Drittel der Nutzer:innen. Datenerhebung im Zeitraum Mai 2019 – April 2020.

(10) Die durchschnittliche Terminausfallquote in Deutschland liegt nach KBV bei 12 % (zwischen 5 und 20 % laut Praxisbefragung zur Termintreue 2014: <https://www.kbv.de/html/9953.php>). Interne, anonymisierte Doctolib-Statistiken verschiedener Fachrichtungen zeigen, dass durch Doctolib Terminausfälle um bis zu 58 % reduziert werden können, sodass nur noch rund 5 % der Termine in Praxen ausfallen (Datenerhebung Oktober 2018 – April 2019).



Doctolib im Überblick

Die Softwarelösung für Ihr Termin- und Patientenmanagement: Bereits über **150 000 Ärzt:innen und Gesundheitsfachkräfte** in Deutschland und Frankreich vertrauen Doctolib. Mehr als **50 Mio. Patient:innen in Deutschland und Frankreich** nutzen Doctolib zur Terminbuchung.

Sie nutzen Doctolib noch nicht?

In 3 Schritten zum digitalen Terminmanagement

1. Beraten

Unverbindlichen und kostenlosen Beratungstermin vereinbaren

2. Einstellen

Anpassung der Software auf Ihre individuellen Anforderungen

3. Starten

Schulung mit unserem erfahrenen Praxisberatungsteam, einschließlich einer schnellen und unkomplizierten Einrichtung des Videosprechstundenservices in nur 30 Minuten

Rufen Sie entweder direkt unter 030 220 271 63 an oder vereinbaren Sie jetzt ein Beratungsgespräch.

[Gespräch vereinbaren](#)

Sie sind bereits Doctolib-Nutzer:in?

Weitere Praxistipps und spannende Inhalte finden Sie in der Doctolib-Community.

Bleiben Sie immer auf dem neuesten Stand und tauschen Sie sich mit Ihren Kolleg:innen aus.

Beteiligen Sie sich außerdem an der Produktentwicklung, indem Sie Ihre Ideen und Verbesserungsvorschläge mit uns teilen. Finden Sie Lösungen für Ihre Probleme oder stellen Sie Ihre Fragen in der Community.



[Produktideenbereich](#)

[Hilfebereich](#)

[Jetzt informieren](#)