

Die Vor- und Nachteile der wichtigsten Kontaktwege

Im Folgenden erhalten Sie einen Überblick über die Vor- und Nachteile häufig genutzter Kanäle.

Telefon

<i>Pro</i>	<i>Kontra</i>
<ul style="list-style-type: none">- persönlicher Kontakt zwischen MFA und Patient fördert Vertrauen- schnelle Klärung von Anliegen	<ul style="list-style-type: none">- ggf. lange Warteschleifen für Patienten- ständiges Telefonklingeln in der Praxis

E-Mail

<i>Pro</i>	<i>Kontra</i>
<ul style="list-style-type: none">- Entlastung des Telefons- Besser planbare Abarbeitung der Anfragen- Senken der Hemmschwelle für Patienten aufgrund von weniger persönlichem Kontakt	<ul style="list-style-type: none">- datenschutzrechtliche Bedenken seitens der Patienten und Arzt- möglicherweise deutlich mehr Kontaktaufnahmen- dadurch höherer Zeitaufwand

Wichtige Info zum Thema **Datenschutz**: Im E-Mail-Verkehr (und am Telefon) dürfen Auskünfte nur mit der vorhergehenden Absicherung erteilt werden, dass der Empfänger tatsächlich der betroffene Patient oder anderweitig zur Dateneinsicht berechtigt ist.

Online-Terminbuchungssysteme

<i>Pro</i>	<i>Kontra</i>
<ul style="list-style-type: none">- zeitliche Flexibilität- Entlastung des Praxispersonals- Umgehen einer Warteschleife- Möglichkeit der kurzfristigen Terminvereinbarung	<ul style="list-style-type: none">- Hemmschwelle zur Terminabsage ist niedriger- Terminvorgabe nach den Erfordernissen und Abläufen der Praxis nur bedingt möglich

Tipps zur effektiven Nutzung der Kanäle

Telefon

Alles ist besser als ein ständiges Besetztzeichen – eine charmante, unterhaltsame Warteschleife sorgt für weniger Frust und kann sogar schon Fragen im Vorfeld beantworten (z. B. häufige praxispezifische Nachfragen oder Fragen zu Impfungen).

E-Mail

Aus Datenschutz- und Sicherheitsgründen sind beim Online-Schriftverkehr einige Punkte wichtig: Sind aktuelle Virenschutzprogramme und eine Firewall installiert? Wird darauf geachtet (und hingewiesen), dass personenbezogene Anfragen nur telefonisch möglich sind? (Beispiel nicht-personenbezogener Fragen: Terminanfragen, Patientennachfragen nach bestimmten Leistungen, personenbezogen sind beispielsweise Nachfragen zu Blutwerten und sollten auf dem Postweg oder mit Authentifizierung nach Datenschutzvorgaben telefonisch erfolgen).

Online-Terminbuchung

Lassen Sie sich von der Fülle der Angebote nicht abschrecken. Fragen Sie sich stattdessen: Wie unterscheiden sich die Kostenmodelle? Gibt es fixe Vertragslaufzeiten? Könnten wir das Tool in unsere Praxiswebsite integrieren und gibt es eine dazugehörige Smartphone-App?