

Patienten und Zuweiser binden mit Online-Terminbuchung

Seit 1997 steht medavis für IT-Lösungen in der Medizin, die einen Schritt weiter gehen:

- Aktuellste Softwaretechnologie
- Zukunftsweisende und modulare IT-Prozesse
- Individuell zugeschnittene Serviceleistungen
- IT-Experten für Prozessoptimierung und Vernetzung in der Radiologie
- Leistungsstarke Produkte mit höchster Funktionstiefe
- Langjährige Projekterfahrung
- Erstklassiger Kundenservice durch qualifizierte Mitarbeiter

Praxiszentren und Krankenhäuser, Klinikverbünde und Lehranstalten im In- und Ausland – über 700 medizinische Einrichtungen jeder Größenordnung vertrauen bereits auf Workflow-Lösungen von medavis.

medavis GmbH Tel: +49 721 92910-0
 Bannwaldallee 60 Fax: +49 721 92910-99
 76185 Karlsruhe info@medavis.de
 Deutschland www.medavis.de



RADIOLOGIE WORKFLOW LÖSUNGEN

Anwenderbericht MVZ Radiologie Karlsruhe

Folgen Sie uns auf Social Media:
 LinkedIn, Xing, Twitter, Youtube, Facebook

Mehr Effizienz bei der Terminvergabe

MVZ Radiologie Karlsruhe vereinfacht Prozesse mit booking4med.

Prof. Dr. med. Henrik Michaely, Inhaber und leitender Radiologe sowie Herr Nicolás Zabarino-Kästle des MVZ Radiologie Karlsruhe berichten über Ihre Erfahrungen mit der neuen Online-Terminbuchungslösung booking4med.

Das MVZ Radiologie Karlsruhe arbeitet bereits seit Mitte 2014 mit dem Radiologie Informationssystem von medavis. Seit Mitte 2020 wird die Einrichtung nun auch durch die Online-Terminbuchung booking4med des Karlsruher IT-Spezialisten unterstützt. Über die Erfahrungen mit dem Anbieter sprachen wir mit dem Radiologen Prof. Dr. Henrik Michaely und Nicolás Zabarino-Kästle vom Team der Anmeldung.

Prof. Michaely, warum haben Sie sich für die Einführung einer Online-Terminbuchung entschieden?

Prof. Dr. Henrik Michaely: Wir wollten den gesamten Vorgang vereinfachen. Patienten sollten online Zugang zum Terminbuchungssystem bekommen und sich so von den Praxisöffnungszeiten und Warteschleifen am Telefon lösen können. Außerdem wollten wir unsere Mitarbeiter an der Anmeldung entlasten.

Sie haben eine bestehende Lösung in Ihrer Praxis abgelöst. Warum?

Prof. Dr. H. Michaely: Das stimmt. Auch wenn es mit Aufwand, Zeit und Kosten verbunden war, war es die richtige Entscheidung. booking4med erleichtert durch seine komplette Integration ins medavis RIS den Workflow deutlich. Buchungseingaben der Patienten werden unmittelbar im RIS gespeichert. Das heißt für uns: Die Schnittstelle zwischen dem ehemals externen Programm und dem RIS entfällt. Das bedeutet weniger manuelle Umsetzungsarbeit, weniger möglichen Datenverlust, weniger potenzielle Fehlerquellen. Insgesamt haben wir einen schnelleren Workflow, in dem wir die Prozesse besser überblicken, steuern und integrieren können und somit schneller und auch effizienter sind.



Prof. Dr. med. Henrik Michaely
Leitender Radiologe und Inhaber,
MVZ Radiologie Karlsruhe GbR

Wie sieht es mit dem Datenschutz aus?

Prof. Dr. H. Michaely: Das war ein weiterer wichtiger Grund, der für booking4med sprach. Die Patientendaten bleiben in einer Hand, nämlich in unserer. Sie liegen bei uns auf dem Server, verlassen die Praxis nicht, werden nicht an Drittanbieter weitergegeben. Die bei uns verarbeiteten Daten werden komplett datenschutzkonform auf deutschen Servern vorgehalten. Das ist für manche Patienten ein entscheidendes Argument und für uns extrem wichtig, dass booking4med uns das ermöglicht.

Wie verlief die Einführung von booking4med in Ihrer Praxis?

Prof. Dr. H. Michaely: Für uns war die Einführung extrem einfach. Die Konfiguration der Stammdaten und die eigentliche Implementierung waren in Zusammenarbeit mit medavis innerhalb eines Arbeitstages getan. Die Integration in die Homepage besteht lediglich im Einfügen einer einzigen Programmzeile.

Die eigentliche Arbeit liegt darin, die Termine zu konfigurieren. Dazu gehören auch der Abfrageprozess für die Patienten sowie die entsprechenden E-Mails und SMS, die bei der Benachrichtigung aktiviert werden können. Dafür haben wir mit verschiedenen Testdurchläufen und Anpassungen knapp eine Woche gebraucht. Das hat sich aber gelohnt. Mit dem Ergebnis jetzt sind wir sehr zufrieden.

Die Möglichkeit, Termine für Zuweiser zur Buchung vorzuhalten, bietet uns zwei, vielleicht sogar drei große Vorteile. Zum einen wird wie immer das Team der Anmeldung entlastet, da die Zuweiser selbst Termine vereinbaren können. Zum anderen, das finde ich den wichtigsten Aspekt, können so klare Behandlungspfade definiert werden.

Prof. Dr. med. Henrik Michaely



Welche Vorteile bietet booking4med den Patienten?

Prof. Dr. H. Michaely: Patienten können unabhängig von Ort und Zeit Termine bei uns vereinbaren, ohne Wartezeiten am Telefon. Sie haben auch die Wahl zwischen verschiedenen Terminen und können den passenden einfach anklicken. Das ist telefonisch sicher komplizierter. Der gesamte Prozess geht für die Patienten sehr schnell, sehr einfach und wird daher auch sehr gut angenommen.

Wie ist die Akzeptanz bei den Patienten?

Prof. Dr. H. Michaely: Initial haben wir die Anzahl der online verfügbaren Termine relativ gering gehalten, um das System und seine Funktionalität zu testen. Mittlerweile sind wir hier, je nach Modalität, bei einem Verhältnis von etwa 30 Prozent online zu 70 Prozent telefonisch vereinbarten Terminen angekommen. Das hat verschiedene Gründe: Im Röntgen beispielsweise sind Online-Termine immer frei, da diese Patienten de facto keinen Termin brauchen und ohne Anmeldung in die Praxis kommen können. Beim MRT behalten wir uns vor, die etwas komplexeren Untersuchungen, die mehr telefonischer Erläuterung bedürfen, nicht online zu vergeben. Untersuchungen wie MRT Knie, MRT LWS, MRT Schädel oder Gehirn, also solche, die dem Patienten gegenüber relativ einfach zu kommunizieren sind, halten wir als Online-Termine vor.



Wie sind Ihre Erfahrungen mit der Online-Terminbuchung, Herr Zabarino-Kästle?

N. Zabarino-Kästle: Bis heute durchweg gut. Die Eingabe der Daten ist online präziser als die Abfrage am Telefon, wo sich trotz aller Aufmerksamkeit immer wieder Fehler bei der Übertragung einschleichen. Insgesamt haben wir natürlich viel weniger Arbeit am Telefon. Die Termine erscheinen bei uns im Programm und die wichtigen Kundendaten in der Terminzelle. Dadurch können wir die Patienten dann einfach anmelden, wenn sie in die Praxis kommen. Auch das erspart uns viel Arbeit.

Sie wollen die Online-Terminbuchung auch Ihren Zuweisern anbieten. Warum?

Prof. Dr. H. Michaely: Die Möglichkeit, Termine für Zuweiser zur Buchung vorzuhalten, bietet uns zwei, vielleicht sogar drei große Vorteile. Zum einen wird wie immer das Team der Anmeldung entlastet, da die Zuweiser selbst Termine vereinbaren können. Zum anderen, das finde ich den wichtigsten Aspekt, können so klare Behandlungspfade definiert werden. Das heißt, für Erkrankungen, die typischerweise beim Zuweiser XY auflaufen, kann dieser klare Behandlungspfade bei sich definieren und diese in

Absprache mit uns auch mit einer Bildgebung versehen. Somit kann er seinen Patienten ein umfassendes Paket anbieten. Das heißt für uns – und das ist dann der dritte Vorteil –, dass wir eine bessere Zuweiserbindung haben und diesem Gesamtrahmen der medizinischen Versorgung, die wir im kassenärztlichen System erfüllen müssen, besser dienen.

booking4med ist aus meiner Sicht eine Lösung, die aus verschiedenen Gründen komplett empfehlenswert ist. Nummer eins: Es weist der Radiologie einen Weg in die Zukunft: Patienten haben neue Zugangswege und können zudem zeitunabhängig buchen. Nummer zwei: Es erlaubt den Radiologen, den Workflow zu optimieren.

Prof. Dr. med. Henrik Michaely

”

Wie fällt Ihr Fazit zu booking4med aus, Prof. Michaely?

Prof. Dr. H. Michaely: booking4med hat unsere Erwartungen mehr als erfüllt. Wir haben die Lösung als eine der ersten Radiologien ausgerollt und getestet und waren von dem Funktionsumfang, der Stabilität sowie der Integration begeistert. Das System funktioniert zu 100 Prozent wie es soll. Wir haben bislang keine Funktionsfehler feststellen können. Die Funktionalität ist bislang gut und hoffentlich in Zukunft noch besser, wenn dann auch beispielsweise die Zuweiser ihre Buchung durchführen können und die Interaktion mit dem Patienten so gestaltet wird, dass wir wenig negatives Feedback bekommen. Wir bekommen durchaus das eine oder andere positive Wort von unseren Patienten zu hören, was sonst eher selten vorkommt. Also sind wir in der Summe komplett zufrieden.



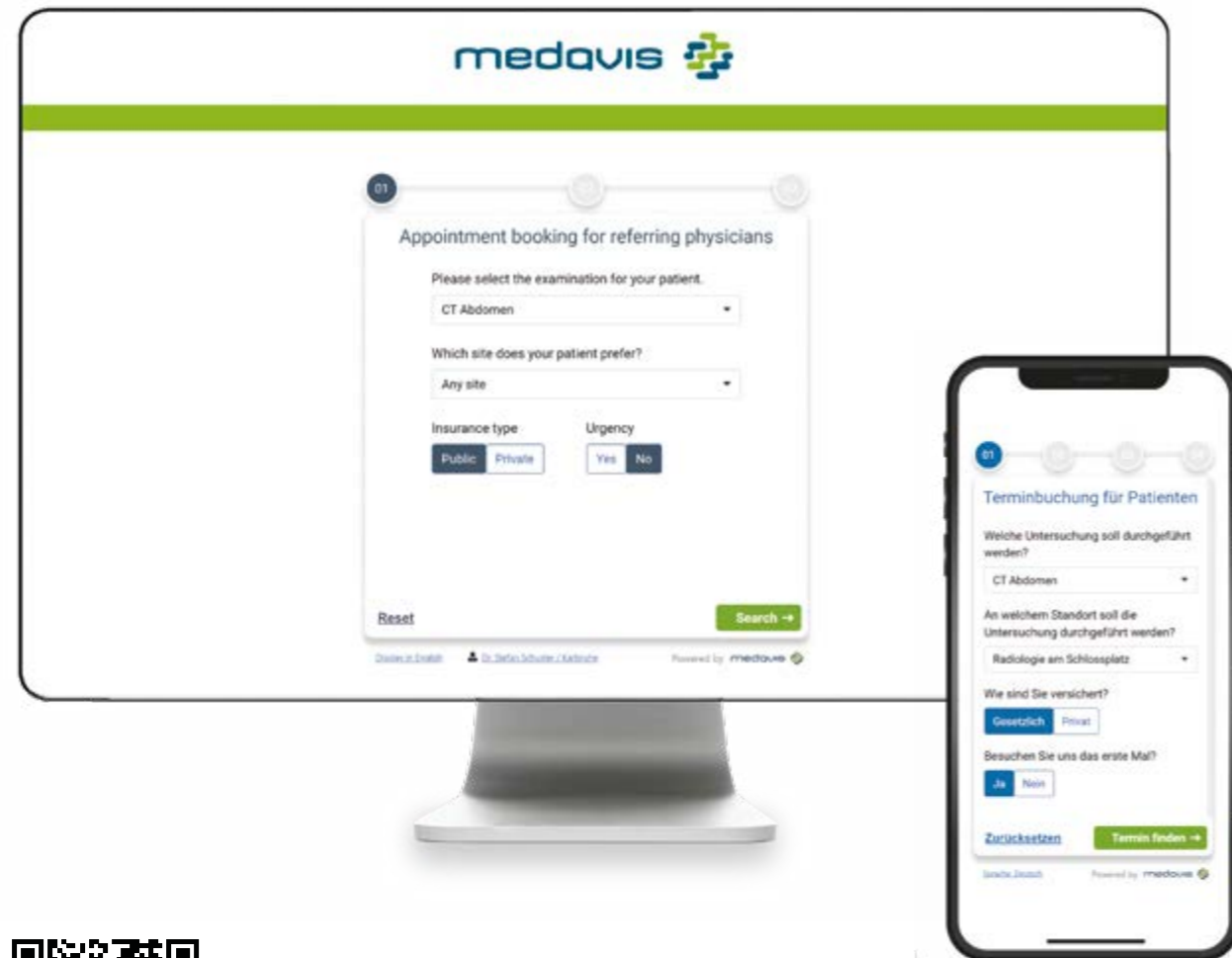
Online-Terminbuchung
rund um die Uhr

Würden Sie die Online-Terminbuchung von medavis anderen Radiologen empfehlen?

Prof. Dr. H. Michaely: Unbedingt. booking4med ist aus meiner Sicht eine Lösung, die aus verschiedenen Gründen komplett empfehlenswert ist. Nummer eins: Es weist der Radiologie einen Weg in die Zukunft: Patienten haben neue Zugangswege und können zudem zeitunabhängig buchen. Nummer zwei: Es erlaubt den Radiologen, den Workflow zu optimieren. Das heißt, sie brauchen weniger Kräfte am Telefon, können die Patienten besser erreichen und verwalten. Und Nummer drei: Das System bietet in Zukunft

hoffentlich die Möglichkeit, Zuweisern Zugang zum Buchungssystem der Radiologie zu geben, sodass eine tiefere Integration in der gesamtmedizinischen Versorgung gewährleistet werden kann.

Vielen Dank für das aufschlussreiche Gespräch, Prof. Michaely und Herr Zabarino-Kästle.



Das vollständige Interview finden Sie auch als Video

Für uns war die Einführung extrem einfach. Die Konfiguration der Stammdaten und die eigentliche Implementierung waren in Zusammenarbeit mit medavis innerhalb eines Arbeitstages getan.

Prof. Dr. med. Henrik Michaely

”

booking4med hat unsere Erwartungen mehr als erfüllt. Wir haben die Lösung als eine der ersten Radiologien ausgerollt und getestet und waren von dem Funktionsumfang, der Stabilität sowie der Integration begeistert. Das System funktioniert zu 100 Prozent wie es soll.

Prof. Dr. med. Henrik Michaely

”

Die bei uns verarbeiteten Daten werden komplett datenschutzkonform auf deutschen Servern vorgehalten. Das ist für manche Patienten ein entscheidendes Argument und für uns extrem wichtig, dass booking4med uns das ermöglicht.

Prof. Dr. med. Henrik Michaely

”



Niedergelassene Radiologie
12 Ärzte, 50 Mitarbeiter
56 RIS-Arbeitsplätze

MVZ Radiologie Karlsruhe
Karlstraße 104-106
76137 Karlsruhe
Deutschland

Telefon: +49 721. 93248 -0
E-Mail: info@radiologie-karlsruhe.de
www.radiologie-karlsruhe.de