

Rezeptservice rund um die Uhr

Anrufe von Patienten über zweite Telefonleitung kanalisieren und so den Aufwand minimieren

Telefonische Rezeptbestellungen für Dauermedikamente belasten die Helferrinnen gerade in jenen Zeiten, in denen ohnehin genug zu tun ist. Ein Anrufbeantworter für diesen Zweck kann das Procedere vereinfachen.

Vor allem morgens zwischen 9 und 11 Uhr ist in vielen Ordinationen das Telefon ständig besetzt,



Viktoria Hausegger
mehr.wert. für Ärzte und
Apotheker. Tel. 0664/460-16-35
www.mehrwertmarketing.at

weil Patienten für ein Wiederholungsrezept ausgerechnet in dieser Zeit anrufen. „Sie sorgen darüber hinaus auch noch für besetzte Telefonleitungen zu den Stoßzeiten und verärgern damit jene Patienten, die vergeblich versuchen, die Praxis zu erreichen“, sagt Viktoria Hausegger, Marketingspezialistin in Wien. „Diese Belastung kann vermindert werden, wenn den Patienten die Möglichkeit gegeben wird, ihre Wünsche auf einen Anrufbeantworter zu sprechen.“

In vielen Fällen ist nicht einmal eine zusätzliche Telefonleitung erforderlich, da die meisten Praxen ohnehin über zwei Anschlüsse verfügen. „Die Nummer des Nebenanschlusses ist in der Regel

bislang auch nicht bekannt gegeben, damit eine Leitung zum Hinaustelefonieren frei bleibt“, analysiert Hausegger.

Zwischendurch erledigen

An diesen zweiten Anschluss kann ein Anrufbeantworter angeschlossen werden. Die Patienten können so 24 Stunden täglich zumindest jene Rezepte bestellen, bei denen eine vorherige Untersuchung nicht erforderlich ist. „Die Helferrinnen hören das Band jeweils vor Beginn der Sprechstunde und in den ruhigen Praxiszeiten ab“, schlägt Hausegger vor.

Dadurch wird die Organisation in den Stoßzeiten entlastet, außerdem empfinden die Patienten diesen Dienst üblicherweise als angenehmen zusätzlichen Service. „Schließlich sind sie dann nicht an die Praxiszeiten gebun-

den und können das Rezept ordern, wann immer es ihnen einfällt“, so Hausegger.

Wie die genaueren Regelungen im Detail auszusehen haben, hängt von den jeweiligen Gegebenheiten ab. So könnte beispielsweise angeboten werden, dass vor 7 Uhr aufgegebene Rezept- oder Überweisungsschein-Bestellungen ab 8 Uhr und danach aufgegebene ab 12 Uhr abgeholt werden können.

Zielgruppe auswählen

In etlichen Praxen funktioniert das Verfahren inzwischen ausgezeichnet. Allerdings sind nicht alle Patienten für diesen Service gleich gut geeignet. Ältere Menschen zum Beispiel haben erfahrungsgemäß häufig Schwierigkeiten, wenn es darum geht, etwas auf einen Anrufbeantworter zu sprechen. „Deshalb sollte dieser

Service auch nicht generell, sondern gezielt jenen Patienten angeboten werden, die dazu in der Lage sind“, rät Hausegger.

Die Bedingungen und die entsprechende Telefonnummer können diesen Patienten auf einem vorgedruckten Blatt mitgeteilt werden. So ist zum einen auf die zeitlichen Regelungen hinzuweisen, weiterhin aber noch einmal anzuführen, welche Informationen vom Patienten benötigt werden, wie Name, Vorname, Geburtsdatum und erforderliches Medikament.

Der Hinweis, möglichst deutlich zu sprechen und den Medikamentennamen zu buchstabieren, kann sicher auch nicht schaden. Hausegger: „So kann mit geringem Aufwand nicht nur der Service erweitert, sondern zusätzlich eine Organisationserleichterung erreicht werden.“

MD ■

>> Der 24-Stunden-Service mit Anrufbeantworter sollte jenen Patienten angeboten werden, die dazu in der Lage sind. <<