



Recall

Wertvolle Worte

➔ „Frau Meier, die Werte der letzten Blutuntersuchung hatten ja leicht erhöhte Harnsäurewerte ergeben. Ich hatte mir damals notiert, dass wir diese Angelegenheit regelmäßig kontrollieren sollten ...“ – so eine Terminerinnerung durch den Arzt ist mit Sicherheit ein Erlebnis, das der Patient nicht so bald wieder vergisst.

Wenn aber heute in der Öffentlichkeit über die Möglichkeit der direkten Ansprache von Patienten berichtet wird, geht es meistens um Datenschutz, um Callcenter oder um Verkaufsabsichten. Das ist schade: Die menschliche Kommunikation ist ein natürliches Bedürfnis, das nicht Geschäftsinteressen geopfert werden sollte.

Wenn Sie über Recall und die direkte Patientenansprache nachdenken, sollten Sie ganz besonders sensibel mit der Situation umgehen. Das Vertrauensverhältnis, das Sie zu Ihren Patienten aufgebaut haben, ist die wichtigste Grundlage Ihres Praxiserfolgs. Setzen Sie es nicht aufs Spiel, nur um kurzfristig das eine oder andere Geschäft in Gang zu setzen!

Was gehört zu einem seriösen Recall?

Zuerst einmal eine Zielsetzung, die Sie vertreten können, ohne dabei rot zu werden, zum Beispiel:

- Auffrischimpfungen
- Check-ups
- Laborkontrollen (z.B. auch Marcumar)
- DMP-Recalls
- Tumornachsorge
- Schilddrüsenultraschall
- Krebsvorsorge

Mit einem Recall ist es leichter, wichtige Impfungen vollständig durchzuführen, sodass weniger Impflücken entstehen. Eine medizinisch und volkswirtschaftlich sinnvolle Sache also! Und selbst die knapp bemessenen Möglichkeiten des Check-ups haben ihre guten Seiten: Sie geben Ihnen immerhin die Gelegenheit, in Ruhe nachzuschauen, was bei diesem Patienten gerade wichtig werden könnte. Hat er spezielle Vorsorgewünsche? Gibt

es gesundheitliche Optimierungsmöglichkeiten innerhalb und außerhalb der GKV-Maßstäbe? Neben den typischen Recall-Anlässen gibt es weitere Einsatzmöglichkeiten, die nur wenig genutzt werden: Was machen Sie, wenn Sie einen übergewichtigen Prädiabetiker oder einen Patienten mit noch nicht behandlungsbedürftigem leicht erhöhtem Blutdruck vor sich haben? Kein DMP-Patient also, der regelmäßig kommt. Sie erklären vermutlich, warum seine Lebensstiländerung vernünftiger wäre. Der Patient reagiert mehr oder weniger betroffen – und dann? Es macht Sinn, auch mit diesen Patienten regelmäßige Kontroll- und Gesprächstermine zu vereinbaren. Wichtig ist, dass der Patient nur erinnert wird. Sie teilen ihm nicht mit, dass er eine bestimmte Untersuchung unbedingt und umgehend in Ihrer Praxis durchführen lassen soll. Sie erinnern ihn neutral daran, aus welchen Gründen Sie ihm einen Termin empfehlen.

Kein Wildwuchs!

Gegen die von Ihnen als seriös empfundenen Recall-Anlässe wird kaum jemand etwas einzuwenden haben. Anders ist es mit dem Recall-Wildwuchs: Wenn Angestellte in Arztpraxen reihenweise Patienten anrufen, um auf eine neue IGeL hinzuweisen, begibt sich diese Praxis auf dünnes Eis. Nein, ich meine nicht unbedingt die juristische Seite.

Solche Praxen riskieren, dass sie das Vertrauen ihrer Patienten verspielen. Was das bedeutet, merkt man vielleicht erst Monate später – aber man merkt es mit Sicherheit. Mein Rat lautet deshalb: Kommen Sie mit Ihren Patienten ins Gespräch, aber bleiben Sie in der Rolle des Arztes, des medizinischen und menschlichen Beraters. Wer in die Rolle des Außendienstlers schlüpft, hat verloren.

Recall = Service

Selbstverständlich steigt mit der Einführung eines Recalls die Servicequalität Ihrer Praxis: Für Ihre Patienten und Kunden ist es erfahrungsgemäß ein geschätzter Extraservice, wenn sie von der Arztpraxis an regelmäßig wiederkehrende Untersuchungen

Nichts kann das Gespräch zwischen Arzt und Patienten ersetzen. Der Patient fragt, der Arzt antwortet – im Dialog wird eine Beziehung aufgebaut. Das ist gut so. Aber Sie müssen nicht der ewige Antwortgeber bleiben, Sie können mehr tun. Worüber möchten Sie eigentlich mit Ihren Patienten und Kunden ins Gespräch kommen?

[von Helmut C. Roider]

und Laborkontrollen erinnert werden. Und mit steigender Patientenzufriedenheit wächst die Patientenbindung an Ihre Praxis. Die Befürchtung, dass sich Patienten durch die Recalls belästigt fühlen könnten, ist erfahrungsgemäß falsch: Wenn Patienten die Impfung oder den Check-up sinnvoll finden, ist die Erinnerung an diesen Termin ein Serviceangebot, das gerne akzeptiert wird. Es erleichtert die Arbeit des Teams und spart wertvolle Zeit, wenn Sie Ihre Patienten und Kunden an fällige Termine erinnern. Der Grund dafür ist einfach: Typischerweise werden die unsystematischen Nachkontrollen („Wie ist noch mal der Impfstatus?“ oder „Wann war der letzte Check-up?“) am Empfang seltener, wenn aktiv daran erinnert wird.

Mithilfe von Recalls wird es leichter, strukturierte Sprechstunden für einzelne Recall-Anlässe einzuführen. Der Praxis bringen solche systematisch eingesetzten Angebote natürlich auch oft zusätzliche Einnahmen außerhalb des Budgets. Wenn Sie diese Leistungen guten Gewissens vertreten können, sollte dies kein Einwand sein.

Organisation

In der Praxissoftware gibt es mittlerweile gut handhabbare Möglichkeiten, für einzelne Patienten Recalls zu setzen. Manchmal werden Recall-Termine auch direkt als Sondertermine in den Terminplaner eingetragen. In passenden Abständen – beispielsweise einmal pro Woche – kann dann summarisch für den gesamten Patienten- und Kundenstamm abgerufen werden, welche Recalls aktuell fällig sind. Eine Angestellte ruft diese Recall-Liste regelmäßig auf, macht vielleicht noch eine Word-Datei daraus und gleicht ab, wer sowieso schon da war oder einen Termin im Kalender hat. Die Übrigen ruft sie an oder verschickt eine schriftliche Nachricht. Die Technik von Recall-Terminen lohnt sich übrigens in der Praxis auch für andere Abläufe, die regelmäßig wiederkehren und nicht vergessen werden sollen: Alle Tätigkeiten, die regelmäßig wiederkehren und systematisch richtig ablaufen sollen, sind auch gut für Recalls geeignet – die Kontrolle der Inhalte von Hausbesuchs-

oder Notfalltasche etwa. So wird aus dem serviceorientierten, aktiven Zugehen auf Ihre Patienten und Kunden auch eine Verbesserung der Qualität Ihrer Arbeit.

Einverständniserklärung

Manche Ärzte sind auch heute noch durch das früher extrem strenge Werberecht verunsichert. Es wurde mittlerweile gelockert, und Rechtsanwälte haben viele Male erklärt, dass Recall-Systeme erlaubt sind: Die Arztpraxis darf ihre Patienten anschreiben und auf medizinisch sinnvolle Termine hinweisen. Manche Rechtsanwälte empfehlen trotzdem, sich eine Einverständniserklärung unterschreiben zu lassen. Andere Juristen finden das nicht unbedingt notwendig, wenn der Sinn der ärztlichen Leistung unstrittig ist, an die erinnert wird.

Mein Standpunkt hierzu ist eindeutig: Führen Sie am besten persönlich mit jedem Patienten ein Gespräch zum Thema Recall. Fragen Sie, ob die Patienten es als Service empfinden, wenn eine Praxisangestellte sich bei ihnen meldet – oder ob diese Kommunikationsform etwa als Belästigung gewertet würde. Drücken Sie keinem Patienten ein Recall auf, ganz im Gegenteil: Die Kommunikation sollte tatsächlich nur mit denjenigen Patienten geführt werden, die sich über den Kontakt mit dem Arzt und seinem Team freuen.

Patienten-Recall

- Die Grundlage eines gelungenen Recalls ist eine vertrauensvolle Kommunikation in der Praxis.
- Legen Sie großen Wert auf übergenaue Einhaltung der Rechtsvorschriften!
- Bereiten Sie jede einzelne Recall-Maßnahme inhaltlich und organisatorisch sorgfältig vor!
- Gehen Sie nur mit wirklich wichtigen (interessanten, spannenden, hilfreichen) Informationen auf Patienten und Kunden zu!

Probleme lösen

So schön ein funktionierendes Recall-System theoretisch und praktisch ist, so anstrengend ist eine halbherzig umgesetzte Entscheidung. Wollen Sie beispielsweise auch die Patienten anschreiben, die nur vertretungsweise bei Ihnen waren oder die inzwischen den Hausarzt gewechselt haben? Versehentlich sollte das nicht passieren. Ein Recall gibt der Praxis allerdings auch die Chance, Praxiswechsel zeitnah zu erkennen.

Ein gutes Recall erinnert mich immer wieder an eine gute Homepage: Sie ist nur dann wirklich gut, wenn sie regelmäßig gepflegt und aktualisiert wird.

In manchen Praxen erhalten die Arzthelferinnen einen Teil der über Recalls zusätzlich eingenommenen Gelder. Sicherlich ein solider Ansatz, um die Motivation zu steigern. Andererseits ist es in der Praxis oft schwierig zu entscheiden, welche Mitarbeiterin welche Extrahonorare bekommen sollte. ■

ZUR PERSON



Helmut C. Roider

Mayer+Roider Praxis-Marketing GmbH | Edekastraße 1 |
93083 Obertraubling
Tel.: 0 94 01 / 60 73 20 | Fax: 0 94 01 / 60 73 33
E-Mail: hroider@vitamed.de