

„Auch Ärzte setzen heute auf aktive Kundenbindung“

Wer nicht nur kranke Patienten, sondern auch Vorsorgekunden betreuen möchte, muss aktiv darüber informieren. Mit modernen elektronischen Kommunikationsmitteln ist das kein Problem. Die Technik dazu stellt das Deutsche Gesundheits-Netz (DGN) zur Verfügung: SMS-Recalls, Faxversand und E-mails an große Empfängergruppen und elektronische Newsletter gehören für Dr. med. Daniel Padan vom DGN längst zum Alltag.



Was kann das Deutsche Gesundheits-Netz Ärzten oder IGeLdoc anbieten?

Dr. Padan: Mehr als 60.000 Ärzte wählen sich über das DGN ein, damit sind wir klare Marktführer im Netzwerkbereich. Bekanntlich darf der Arzt aus Sicherheitsgründen nicht mit dem Praxisrechner ins Internet gehen. Mit dem DGN wird es dennoch möglich: Die Sicherheitsvorkehrungen des DGN sorgen dafür, dass nicht der einzelne Arzt beim Surfen erkannt werden kann, sondern nur eine Art „graue Wolke DGN“, in der er sozusagen verborgen mitfliegt.

Er kann also auch von kommerziellen Anbietern nicht ausspioniert werden?

Dr. Padan: Genau. Als DGN-Kunde können Sie nicht ausspioniert werden, nicht einmal Ihre E-mail-Adresse wird erkannt. Die Daten auf Ihrer Festplatte sind vor Angriffen von außen sicher.

„DGN-KUNDEN KÖNNEN MIT DEM PRAXISRECHNER SURFEN“

Bieten Sie auch einen Virenschutz an?

Dr. Padan: Ja. Keiner unserer Kunden hat einen der bekannten Viren bekommen, weil wir mehrstufige Firewalls aufgebaut haben. Unser Anti-Virus-Programm wird alle 30 Minuten aktualisiert, sodass ein neuer Virus bei unseren Kunden kaum eine Chance hat. Einzige Ausnahme ist natürlich die Diskette, mit der man sich Viren einschleppen kann.

Sie können also guten Gewissens empfehlen, als DGN-Kunde mit dem Praxisrechner ins Internet zu gehen?

Dr. Padan: Ja, mit dem DGN ist das in Ordnung. Ein Arzt macht sich übrigens strafbar, wenn er mit seinem ungeschützten Praxisrechner ins Internet geht. Die Empfehlung auch der Bundesärztekammer ist ganz klar, auf Nummer sicher zu gehen und einen Provider zu nutzen, der mit seinem Intranet ein umfangreiches Sicherheitspaket gewährleisten kann. Und das tut das DGN.

„RECALLS MIT SMS- ODER FAX-DIENSTEN: KEIN PROBLEM“

Was bietet das DGN den Ärzten neben diesen Sicherheitsaspekten?

Dr. Padan: Wir sehen uns als Funktionsportal, nicht als Litfaßsäule mit irgendwelchen Informationen. Wir bieten gezielt das an, was der Arzt braucht. Beispielsweise arbeiten wir im Bereich IGeL und Praxismarketing mit M+R Praxismarketing zusammen. Das heißt, auf den Internetseiten des DGN finden Sie hochwertige Informationen von M+R Praxismarketing. Ein anderes Beispiel sind unsere SMS-, E-mail- und Faxdienste, mit denen der Arzt seine Kunden aktiv informieren kann.

Wie muss ich mir das vorstellen?

Dr. Padan: Viele Ärzte wollen heute mit ihren Patienten auch dann kommunizieren, wenn sie nicht in der Praxis sind. Schließlich gibt es den großen und lukrativen Bereich der Vorsorge. Dazu kann man natürlich lauter persönliche Gespräche führen oder Briefe tippen lassen. Schneller ist ein elektronischer Newsletter oder Recall. Damit kann der

Arzt sämtliche Patienten z.B. über aktuelle Vorsorgeangebote informieren. Stellen Sie sich vor, der Patient, der diesem Verfahren zugestimmt hat, wird daran erinnert, dass sein nächster Check-up fällig ist. Oder der Arzt teilt ihm mit, dass seine Laborwerte vorliegen und er sie telefonisch abfragen kann. Auch über Marketingaktionen wie Ernährungsvorträge oder Gesundheitstage darf der Arzt interessierte Patienten informieren. Und mit einer guten Praxissoftware und unseren technischen Mitteln ist es möglich, alle betroffenen Patienten schnell und unkompliziert anzusprechen. Technisch ist das kein Problem. Und damit nicht jeder das Rad neu erfinden muss, stellen die IGeL-Manager ihren Ärzten jetzt unsere SMS- oder Faxsoftware zur Verfügung. Sie informieren über die rechtlichen und technischen Voraussetzungen. Auch das Versenden der SMS-, Fax- oder E-mail-Nachrichten kann der Arzt entweder in eigener Regie organisieren oder sich dabei von seinem IGeL-Manager unterstützen lassen.

„DER ARZT STEHT HEUTE NUN EINMAL IM WETTBEWERB“

Aber ist Kundenbindung in der Praxis denn überhaupt ein Thema?

Dr. Padan: Kundenbindung ist einfach ein Thema, an dem der Arzt nicht mehr vorbei kann. Ob er will oder nicht, in der Realität steht der Arzt im Wettbewerb auch zum Heilpraktiker oder Apotheker. Wenn er keine Kundenbindungsinstrumente einsetzt, tun es die anderen.

(rau)



News und Tipps

BUCHTIPP PRÄVENTION

„Rationelle Diagnostik in der Orthomolekularen Medizin“ lautet der Titel eines neuen Grundsatzwerks für Präventionsmediziner. Die Autoren – allesamt Praktiker der Orthomolekularen und präventivorientierten Medizin – stellen ihr Wissen praxistauglich dar: Diverse Fragebögen für Anamnese und Diagnose werden vorgestellt, ebenso die Möglichkeiten der Gerätediagnostik, der Labor- und der Komplementärdiagnostik. Die enorme praktische Erfahrung der Autoren zeigt sich besonders beim Thema Organisation und im Anhang, wo auf knapp 50 Seiten praxisrelevante Formulare, Fragebögen und Tests abgedruckt sind.

U. Böhm, C. Muss, M. Pfisterer: Rationelle Diagnostik in der Orthomolekularen Medizin. 346 S., 59,95 Euro, Hippokrates Verlag Stuttgart 2004

Wem das Buch als Arbeitsgrundlage noch zu wenig ist, dem seien unbedingt die Präventions-Checks empfohlen, die Dr. Böhm speziell für die IGeLdocs erstellt hat. Fragen Sie Ihren IGeL-Manager nach Einzelheiten!

LICHTSPIELE IN DER PRAXIS

Professionelle Praxiseinrichter schwärmen regelmäßig darüber, wie einfach sich die Atmosphäre mithilfe von Licht verbessern lässt. Besonders indirekte Beleuchtung wirkt freundlich und kostet wenig. Machen Sie doch einmal einen Lichtspaziergang durch Ihre Praxis!

3. IGEL-KONGRESS IN KÖLN

„Das Jahr wird spannend, schließlich wurden noch nie so viele einschneidende Veränderungen im Gesundheitswesen beschlossen und umgesetzt wie jetzt“, ist von den Veranstaltern des 3. Kölner IGeL-Kongresses 2004 zu hören. Sie wollen am 8. Mai in Köln neue Perspektiven und Lösungen bieten, um auf die Veränderungen adäquat zu reagieren. Workshops, eine Podiumsdiskussion und eine zum Thema passende Ausstellung

gehören auch in diesem Jahr dazu. Weitere Infos: www.igel-kongress.de

KUNDENKOMMUNIKATION

Wer seine Kunden langfristig an sein Unternehmen binden will, muss selbstverständlich gute Leistungen erbringen. „Das reicht aber nicht, um im Gedächtnis haften zu bleiben“, erklärt Manfred Sausen, IGeL-Manager und Regionalleiter bei M+R Praxismarketing. „Zur Kundenbindung gehört unbedingt eine langfristige Kommunikationsstrategie. Da geht es Ärzten einfach nicht anders als allen anderen Berufsgruppen.“

Sein Tipp: Nutzen Sie ein Patienten-Informationssystem. Die IGeL-Manager bieten eine Bildschirmpräsentation an, mit der der Arzt seine eigenen Informations-Bausteine zusammenstellt. Es werden über 50 IGeL-Themen als Kurz- und Langfassungen angeboten, außerdem entspannende Pausensequenzen. Als Sahnehäubchen besteht die Möglichkeit, eigene Infos, Bilder oder Grafiken völlig problemlos einzubauen. „So gelingt es leicht, über IGeL-Angebote zu informieren“, fasst Sausen zusammen. „Wenn das Interesse durch die Filmsequenzen geweckt ist, fragen die Menschen nämlich ganz von selbst beim Arzt nach Einzelheiten, sodass ein unverkrampftes Gespräch zu Stande kommt.“

EENE, MEENE, MUH UND WEG...

Bei Firmenpleiten vermeldet das Statistische Bundesamt eine leichte Entspannung: Die Zahl der Insolvenzen sei im letzten Jahr zwar weiter gestiegen, zwischen Juli und Dezember allerdings nur noch um 0,4 Prozent. Auffällig hoch ist allerdings die Zahl von Insolvenzen bei Freiberuflern und Einzelunternehmern: die Rate ist um satte 11 Prozent auf 15.000 Fälle angewachsen. Und wie sieht es bei den Arztpraxen aus? Auf Anfrage von IGeLdoc teilte das Statistische Bundesamt Zahlen mit: Im Jahr 2003 gab es einerseits „nur“ 195 Insolvenzen. Die nackte Zahl sieht niedrig aus, nachdenklich machen allerdings die



IGeL-Zitat der Woche

Nico Marx, Vertriebsleiter,
M+R Praxismarketing, Obertraubling

„Ein Berater kommt in die Praxis, verkauft ein Konzept – und geht. IGeL-Manager arbeiten anders, wir packen an und bleiben am Ball. Wir helfen bei der Umsetzung von Ideen und beim Praxismarketing, schulen das Team, organisieren Veranstaltungen. Wir unterstützen den Arzt mit Unternehmens-Know-how, dauerhaft und konzeptionell.“

Steigerungsraten: im Jahr 2002 hatte es lediglich 144 Insolvenzen gegeben und im Jahr 2001 waren es sogar nur 122...

Weitere Infos zum IGeLdoc-Konzept:

M+R Praxismarketing
Edekastr. 1, 93083 Obertraubling
Tel.: 0 94 01/60 73 00
Fax: 0 94 01/60 73 33
E-mail: info@igeldoc.de
www.igeldoc.de

IGeL[®]doc

Text und Konzept der IGeLdoc-Seiten:
Ruth Auschra (ruth_auschra@web.de)