

Die Erinnerung an einen Nachsorge- oder Kontrolltermin ist ein Service, der die Patientenbindung an die Praxis erhöht.

Terminerinnerung

Patientenbindung durch Recall-Systeme

Recall-Systeme, die Patienten an Termine wie Untersuchungen oder Behandlungen erinnern, sind ein wichtiges Instrument zur Patientenbindung an die Praxis. Bei richtiger Handhabung werden sie von den Patienten sehr gut angenommen.

Es hat sich bewährt, Patienten an Vorsorgeuntersuchungen, Termine zur onkologischen Nachsorge oder an Termine im Rahmen einer Teilnahme an medizinischen Studien zu erinnern. Für viele Patienten hat die Erinnerung durch die Praxis eine Art Aufforderungseffekt, der dazu führt, dass eine Wiedervorstellung vereinbart wird, die ansonsten „vergessen“ worden wäre. Insbesondere die (vor allem bei Männern) relativ niedrige Quote in Anspruch genommener Vorsorgeuntersuchungen lässt sich durch Recall-Systeme deutlich steigern. Die Patienten haben darüber hinaus das Gefühl, dass sich die Praxis aktiv um ihre persönliche Gesundheit kümmert.

Gesteigerte Terminnachfrage muss bedient werden

Allerdings muss sich die Praxisleitung im Klaren darüber sein, dass die konsequente Verwendung von Recall-Systemen mittel- und langfristig zu einer deutlich höheren Terminnachfrage durch die erinnerten Patienten führen kann. Damit können Probleme bei der zeitnahen Vergabe von Terminen entstehen. Wenn Patienten nach einer Erinnerung erst nach

mehreren Wochen oder gar Monaten einen Termin erhalten, sind sie häufig enttäuscht und/oder verstimmt. Es ist daher sinnvoll, in dem Schreiben darauf hinzuweisen, dass ein kurzfristiger Termin nicht garantiert werden kann.

Nachteile von Recall-Systemen sind der zusätzliche Personalaufwand durch die händische Bearbeitung und beim Postversand die Portokosten. Vorteile sind vor allem die erhöhte Patientenbindung an die Praxis sowie eine bessere Steuerung medizinisch notwendiger Kontrolltermine und/oder aus betriebswirtschaftlichen Gründen wünschenswerter Wiedervorstellungen.

Erinnerungen per Post oder E-Mail

Die beiden wichtigsten Wege zur Erinnerung von Patienten sind der Postweg und die E-Mail. Viele ältere Patienten bevorzugen (noch immer) eine Erinnerung per Post. Jüngere Patienten bevorzugen meist die E-Mail, welche zudem den Vorteil hat, dass die Praxis das Porto für den Postversand sparen kann. Auch der Recall per SMS ist eine gute Alternative.

Auf jeden Fall sind rechtliche Vorgaben zu beachten: Der Patient muss der Erinne-

Bewährte Beispiele für den Einsatz von Recall-Systemen

- regelmäßig zu absolvierende Vorsorgeuntersuchungen
- Termine für Behandlungen
- Kontrolltermine nach einer Behandlung
- (onkologische) Nachsorge
- Termine im Rahmen von medizinischen Studien

Rechtliche Vorgaben für Recall-Systeme

- Zustimmung des Patienten erforderlich (z. B. per E-Mail)
- Recall darf nicht „aufdringlich“ sein
- Recall muss klaren Sachbezug haben
- Erinnerungen in geschlossenem Kuvert oder als E-Mail versenden

rung durch die Praxis schriftlich zustimmen (Beispieltext: Hiermit willige ich bis auf Widerruf ein, dass ich von der Praxis „xy“ eine Erinnerung an die Durchführung des Hautkrebscreenings per E-Mail bekomme. Meine E-Mail-Adresse lautet: „xy“. Unterschrift). Die Erinnerung sollte nicht aufdringlich sein und einen klaren Sachbezug haben. Wird der Postweg genutzt, sollte das Schreiben in einem geschlossenen Kuvert versendet werden.

Dr. Peter Pierchalla