Recall-System

Wie sich die telefonische Erinnerung bezahlt macht

Viele Ärzte nutzen das Recall-System nicht konsequent: Dabei kann sich der Kontakt zum Patienten, um ihn an eine Vorsorge-Untersuchung oder einen Impftermin zu erinnern, auch für den Arzt lohnen.

Innerhalb der vielen Möglichkeiten der Kundenbindung in der Arztpraxis nimmt das Recall-Verfahren, also das Wiederbestellsystem, eine zentrale Stellung ein. Mit dessen Implementierung und Weiterentwicklung lässt sich eine aktive Patientenbindung und systematische Umsatzsteigerung und -sicherung erzielen. Recall kann als Erinnerung an bereits (langfristig) vereinbarte Termine und als Erinnerung an anstehende Untersuchungen oder Vorsorge mit anschließender Terminvereinbarung dienen.

Zuerst sollten Sie sich über die Funktionsweise des Recall-Verfahrens in Ihrer EDV informieren. Daraus ergeben sich auch die notwendigen organisatorischen Maßnahmen zur Implementierung. Es ist zu klären, wie die entsprechenden Termine einzugeben sind und vor allem, wie das Praxisteam dann auch auf die fälligen Termine aufmerksam gemacht wird.

Sie können sich zum Beispiel jeden Montag eine Liste der fälligen Termine mit Patienten auf dem Bildschirm anzeigen lassen. Idealerweise wird dabei die Telefonnummer des Patienten gleich mit angegeben. Dann muss ein Teammitglied nur noch die Patienten anrufen oder anrufen. Im nächsten Schritt sollten Sie definieren, für welche Bereiche Sie ein Recall-Verfahren nutzen wollen. Sinnvoll ist Recall zum Beispiel bei Impfungen, bei der Gesundheitsvorsorge und bei Kontrolluntersuchungen etwa bei chronischen Erkrankungen (s. Kasten).

Zu klären ist auch, wie gegebenenfalls Folgetermine schnell sichtbar gemacht werden können. Sie sollten auch sofort erkennen können, ob der betreffende Pati-

ent überhaupt am Recall-Verfahren teilnimmt. Deshalb ist es wichtig, ein entsprechendes Fenster beim Öffnen einer Patientenakte auf dem Bildschirm zu haben. Findet sich in dem betreffenden Fenster kein Eintrag, dann kann der Patient aufgenommen werden.

Für alle Patienten, bei denen zum Beispiel eine Vorsorgeuntersuchung in Ihrer Praxis durchgeführt wurde, sollte auch ein entsprechender Folgetermin eingetragen werden. Es gilt aber auch, diejenigen Patienten anzusprechen, die überhaupt noch nicht zu einer Präventionsleistung wie der Krebsvorsorge oder der Hautkrebsvorsorge in Ihrer Praxis waren. Dazu können Sie über die Suchfunktion „Alter“ in Ihrer EDV diejenigen Patienten herausfiltern, die Anspruch auf eine solche Vorsorgeuntersuchung haben. Diese werden dann über den Anspruch auf eine solche Vorsorgeuntersuchung informiert. Mit einem Recall-Verfahren lassen sich so zum Teil enorme Umsätze aus dem Bereich der nicht budgetierten Gesamtvergütung sichern.

Darin liegt einer der Vorteile des Recall-Verfahrens. Wenn Sie nämlich nach einem funktionierenden Recall-Verfahren arbeiten, können Sie einfach den Wiederholungs- oder Erinnerungstermin aktuell vermerken. Das ist auch deshalb wichtig, da mit jeder Vorsorgeuntersuchung im GKV-System unbudgetiertes Honorar erwirtschaftet wird.

Wenn Sie beispielsweise bei einem Patienten in dem Feld „Wiederbestellung“ nur einen Termin für die Gesundheitsvorsorgeuntersuchung im März finden, müssen Sie sich fragen, was mit den an-

Beispiele für sinnvolle Recalls

- Impfungen
- Gesundheitsvorsorgeuntersuchungen
- Kinder- und Jugendvorsorgeuntersuchungen
- Schwangerschaftsuntersuchungen
- Krebsvorsorge, Krebsnachsorge
- Kontrolluntersuchungen bei bestimmten Erkrankungen wie Schilddrüsenfunktionsstörungen

deren Leistungen wie Impfungen oder Krebsvorsorgeuntersuchungen ist.

Bei optimaler Organisation wird so Ihr Recall-Verfahren immer ausgefeilter und vollständiger. Aus diesem System lassen sich immer mehr Wiederholungstermine mit Ihren Patienten organisieren. Die Folge ist eine erhöhte Frequenz der Inanspruchnahme. Gerade bei Impfungen entwickelt sich eine Art Selbstläufer, da immer mehr Patienten eingeschlossen werden und so automatisch an die Auffrischimpfungen erinnert werden. Das ist Kundenorientierung und -bindung zum beiderseitigen Nutzen.

Einverständniserklärung nötig

Oft genannte Probleme im Zusammenhang mit dem Recall-System sind die nicht vorhandenen Telefonnummern von Patienten oder die notwendige Einverständniserklärung. Diese werden benötigt, wenn Sie Patienten über fällige Termine benachrichtigen wollen. Für sinnvolle Vorsorge- oder Kontrolluntersuchungen geben Patienten meist gern ihr Einverständnis. Und wenn dann noch der individuell bevorzugte Kontaktweg gewählt wird (Telefon, SMS, E-Mail), erhöht das zusätzlich die Akzeptanz des Recalls.

Dr. Dr. Peter Schlüter
Allgemeinmediziner, Hemsbach