**Recall bringt die Patienten zurück in die Praxis**

docAPPOINT erinnert mit wenig Aufwand per Mail und SMS

**HEILBRONN – Schneckenpost war gestern. SMS und Mailings sind nicht nur schick, sie sparen auch Kosten, wenn es gilt, die eigenen Patienten beispielsweise eine Vorsorgeuntersuchung zu erinnern.**

docAppoint heißt ein bislang einzigartiges Recall-System, das der Hautarzt Dr. Bernd Salzer entwickelt hat. „Die Idee kam, als in Paris bei einer Tagung über einen Reifenhändler berichtet wurde, der seine Kunden mit moderner Computertechnik daran erinnert, die Reifen erneuern zu lassen,“ erinnert sich der Landesvorsitzende des Berufsverbands der Deutschen Dermatologen in Baden-Württemberg.

Das docAPPOINT-System erinnert Patienten nach einer schriftlichen Einwilligung, die jederzeit – auch mündlich – widerrufen werden kann, per SMS, per E-Mail, oder per SMS und E-Mail zu einem beliebigen Stichtag an eine Terminvereinbarung mit der Praxis. Selbstverständlich sind auf Wunsch Benachrichtigungen auf Fax auch möglich. Der Patient muß die Erinnerung lediglich noch telefonisch bestätigen. Vier Wochen und acht Wochen nach diesem Stichtag erfolgt automatisch eine zweite bzw. eine dritte Erinnerung auf die obengenannte Weise.

Den neunmonatigen Testlauf des professionell programmierten digitalen Werkszeugs führte der Heilbronner Hautarzt in seiner gemeinsam mit dem Kollegen Dr. Arnold geführten Praxis durch. Bereits seit vielen Jahren erinnert das Personal mit großem Erfolg die Patienten an Wiedervorstellungstermine. „Die Wiederkommensrate zur Hautkrebs-Vor und Nachsorge Terminen haben wir so auf über 80% gesteigert werden,“ sagt Dr. Salzer

Der Einspareffekt durch docAPPOINT war erheblich, wie sich sehr rasch zeigte. Der Personaleinsatz für den Erstkontakt beim Erinnern konnte erheblich verringert werden. Das Ausdrucken und

Einkuvertieren der Anschreiben und die erforderlichen Telefonate entfielen, von den Portokosten ganz zu schweigen.

Die Resonanz ist sehr gut, das System arbeitet fehler- und wartungsfrei, so Dr. Salzer

Die Patienten betrachten die Erinnerung per SMS oder E-Mail als Modernisierung in der

Kommunikation mit der Praxis. Und auch Patienten über 60 Jahre nehmen zu über 80% die Möglichkeit wahr per E-Mail oder SMS erinnert zu werden. “Dies hat uns selbst sehr erstaunt, da wir in dieser Altersgruppe eher damit gerechnet haben dass diese Patienten wie bisher auf die traditionelle Weise per Brief an den Vorsorge- bzw. Nachsorgetermin erinnert werden wollen.“ so Dr. Salzer.

„Da Vor-und Nachsorgeleistungen häufig mit Igelleistungen wie Auflichtmikroskop oder

digitaler Auflichtmikroskopie verbunden sind werden gerade diese Termine bei zunehmender

Inanspruchnahme ein immer wichtiger werdendes Standbein in unserer Praxis,“ lautet das kaufmännische Kalkül des findigen Dermatologen, der sich wundert, dass bislang

noch niemand auf die Idee kam, sich ein solches Programm schreiben zu lassen. „Wahrscheinlich

lag es an den relativ hohen Kosten einer individuellen Programmierung,“ vermutet er.

Inzwischen ist docAppoint käuflich zu erwerben. Mit dem Vertrieb des docAPPOINT Systems soll auch anderen Dermatologen und Ärzten anderer Fachgruppen die Möglichkeit gegeben werden auf relativ kostengünstige Weise ermöglicht werden, die Vorteile des Recall-Systems zu nutzen ohne die hohen Programmierkosten tragen zu müssen.

Ein vergleichbares System ist bislang am Markt noch nicht verfügbar, wie Salzers eigene Marktforschung ergab. So wird docAppoint heute bereits in anderen großen Hautarztpraxen – etwa in der Praxis Dres. Steinert in Biberach – mit Erfolg eingesetzt. Der Investitionsaufwand ist überschaubar. Das Programm kostet 1099 Euro. Die Installation des Programms erfolgt in der Zusammenarbeit mit einem professionellen Softwarehaus, das die Anwendung von docAPPOINT auch auf individuelle Bedürfnisse zuschneiden kann. Der Preis für die Einrichtung des Systems per Fernwartung beträgt 120 Euro.

Nähere Informationen zu docAPPOINT unter [www.docAPPOINT.de](http://www.docAPPOINT.de)