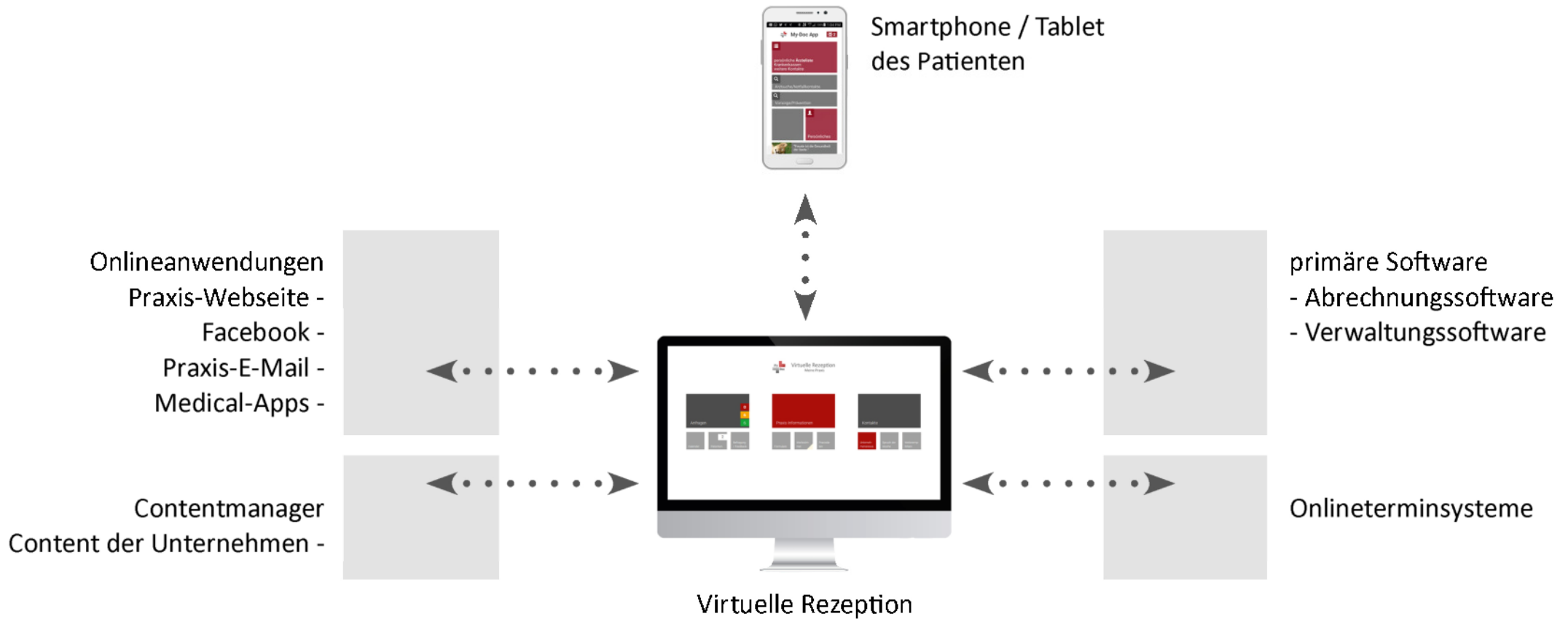


My-Doc Virtuelle Rezeption

21 Use Cases - So nutzen Sie die Virtuelle Rezeption



Die My-Doc Virtuelle Rezeption - Gateway von der Praxis ins Internet



21 USE CASES



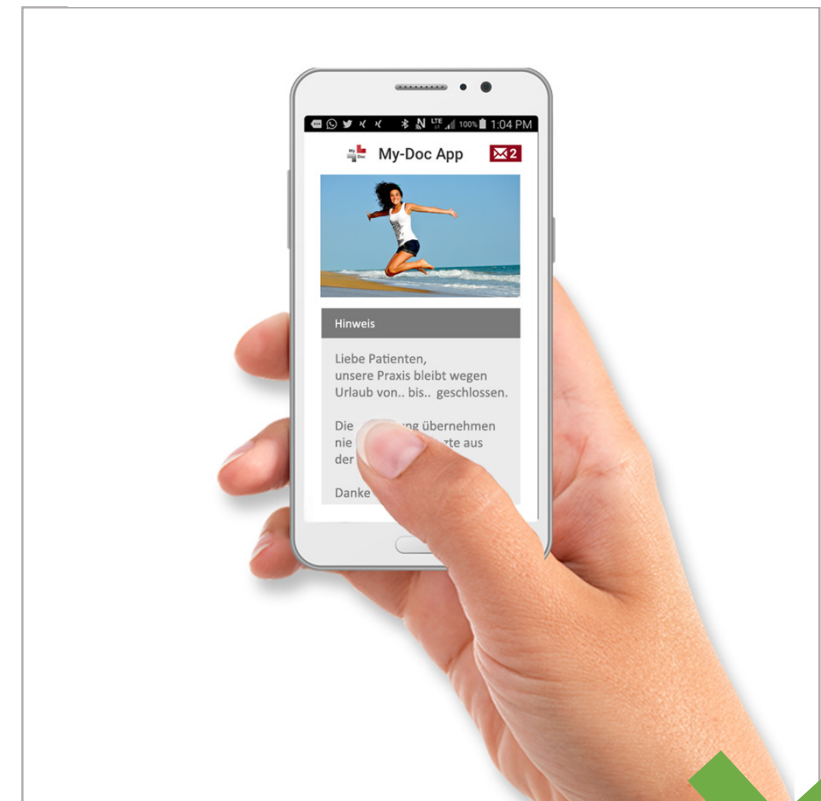
IGeL-Leistungen
Bereitschaft
Praxis-Urlaub
Neupatienten
Content
Weiterempfehlungen
Geburtstagswünsche
Hinweise
Kampagnen
E-Mails
Schutzimpfungen
Unterstützungsleistungen
Dienstleister
Praxisintern
Fragebögen
Neue Mitarbeiter
Verhaltensempfehlungen
Webseite
Rezeptanfragen
Terminanfragen
Serviceangebote
Informationsabende
Bonusheft

Der Klassiker: Praxis-Urlaub

In der Urlaubszeit informiert die Praxis ihre Patienten über mögliche Vertretungen. Dafür wird in der Regel ein Zettel an der Praxistür genutzt. So haben die meisten Patienten im Vorfeld keine Kenntnis vom Aushang und stehen vor verschlossener Tür. Sie sind enttäuscht und suchen nicht besonders gut gelaunt die Vertretung auf.

Informieren Sie Ihre Patienten mit der Virtuellen Rezeption zeitnah über Ihren Urlaub. Hat der Patient Kenntnis von dem anstehenden Urlaub, klärt er seine Anfragen noch vor dem Praxisurlaub oder er wartet, bis Sie zurück sind. Nur im Notfall wird er die Vertretung aufsuchen.

! Sie vermeiden Stress mit Ihren Patienten. Die Patienten sind zufrieden und wechseln nicht wegen einer unnötigen unangenehmen Erfahrung.



Kurzfristig geänderte Öffnungszeiten, Wartezeit, Bereitschaft

Wenn aufgrund von Krankheit oder Notfällen kurzfristig Änderungen eintreten, müssen die Patienten umgehend informiert werden. Dafür bedarf es geeigneter Werkzeuge und Patienten empfinden es als angenehm zu wissen, wie lange die Wartezeit bei einem ungeplanten Patientenansturm beträgt. Einige Praxen nutzen auch freie Zeiten zwischen ihren Bereitschaftsdiensten, um Stammpatienten zu behandeln.

Mit der Virtuellen Rezeption können Sie Ihre Patienten sofort über ihr Smartphone per Messenger, SMS oder E-Mail informieren. So machen sich Ihre Patienten nicht umsonst auf den Weg, stehen nicht vor verschlossener Tür und müssen nicht lange im Wartezimmer sitzen.

Die Mitarbeiter werden entlastet und die Patienten gehen entspannter mit Stresssituationen um. Sie nutzen als Praxis effektiver wertvolle Behandlungszeit.



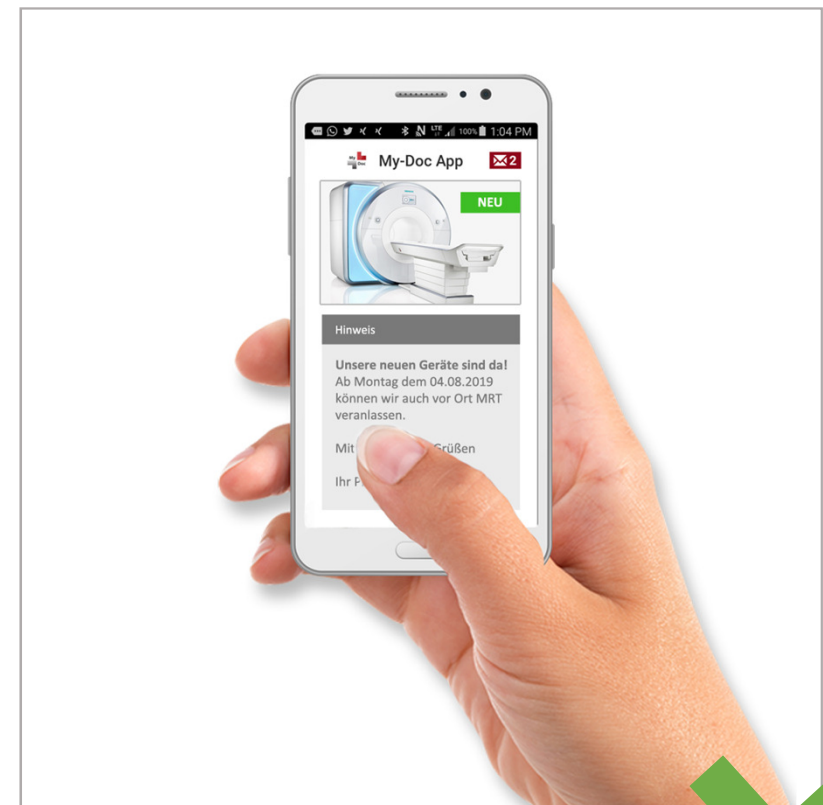
Neue Leistungen, Behandlungs-, Serviceangebote

Sie haben ein neues interessantes Angebot? Lassen Sie es die Patienten wissen!

Sei es neue Technik, neue Behandlungsmethoden, Informationen über Zuschüsse von Krankenkassen für bestimmte Leistungen, Hinweise auf mögliche Vorsorgeuntersuchungen in Ihrer Praxis oder neue Serviceangebote wie zum Beispiel Videosprechstunden und telemedizinische Dienstleistungen.

Mit der Virtuellen Rezeption machen Sie Ihre Patienten per Push-Nachricht, über den Messenger oder prominent auf Ihrer digitalen Pinnwand darauf aufmerksam.

! Durch gezielte Informationen erhöhen Sie die Nachfrage der Patienten und werden so öfter wirtschaftlich attraktive Dienstleistungen erbringen können.



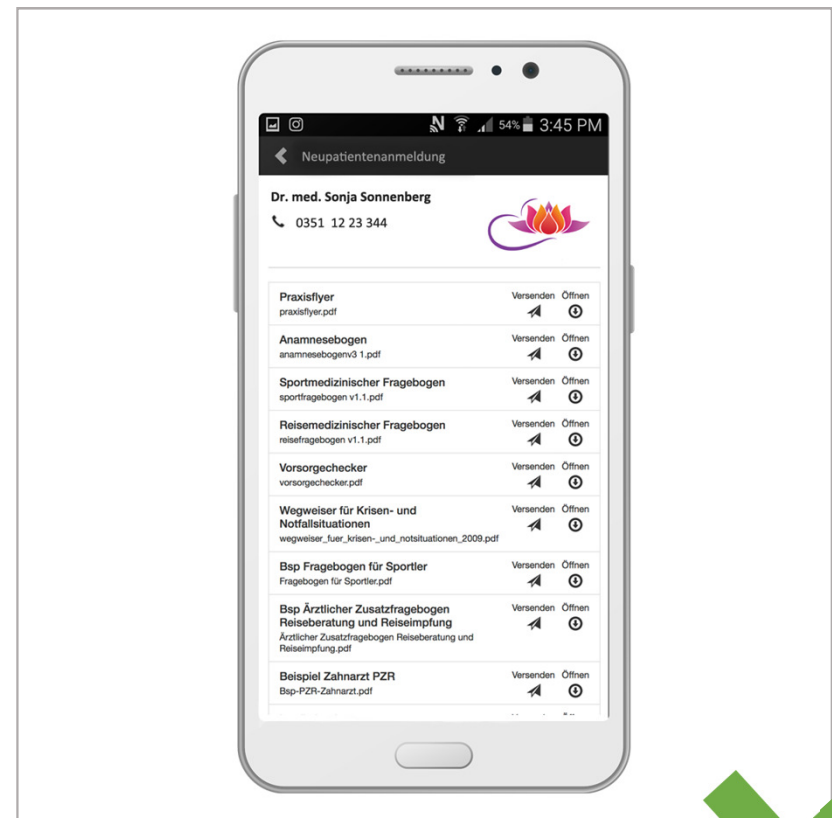
Praxisempfehlungen, Reisehinweise, Verhaltensempfehlungen

Stehen für den Patienten Auslandsreisen an, so wird oft der Arzt gefragt, was zu beachten ist. Ebenso informieren sich Patienten über bestimmte Krankheitsbilder im Internet und erlangen so nicht immer korrekte Informationen.

Um die Fehlerquote gering zu halten und häufig ähnlichen Anfragen zu vermeiden, ist es sinnvoll, Ihren Patienten Informationsmaterial digital bereit zu stellen.

Mit der Virtuellen Rezeption können Sie Ihre Patienten per Push-Nachricht, über den Messenger, als Infoblatt im Formularbereich, auf Ihrer digitalen Pinnwand oder auf Ihrer Webseite Informationsmaterial zur Verfügung stellen.

! Die Praxis spart Zeit, da die Anfragen sich in der Anzahl verringern und durch die Vorlagen schneller beantwortet werden können.



Praxishinweis Beispiel - Gripeschutzimpfung

Es ist wieder so weit, die Grippesaison beginnt. Für die Praxis bedeutet das meist einen unkontrollierten Patientenansturm. Diesen gilt es zu steuern.

Informieren Sie Ihre Patienten einfach über die Virtuelle Rezeption, wann der Impfstoff verfügbar ist, welche Impfungen angeboten werden, über evtl. Zuzahlung und wann bzw. wie sie Ihre Praxis für einen Termin kontaktieren sollen.

! Die Mitarbeiter werden entlastet, sie sind besser auf den Ansturm vorbereitet und die Patienten sind gut informiert.



Praxishinweise – Beispiel Bonusheft

Jedes Jahr gibt es Komplikationen mit dem einen oder anderen Patienten, der Lücken in seinem Bonusheft hat. Diesen manchmal unangenehmen Diskussionen sollten Sie vorbeugen.

Erinnern Sie den Patienten an den jährlichen Praxisbesuch und helfen Sie ihm dabei, seinen Bonus nicht zu verlieren.

Mit der My-Doc Virtuellen Rezeption sollten Sie Ihre Patienten mehrmals im Jahr auf diese Abrechnungsbesonderheit hinweisen.

Die Mitarbeiter werden weniger in Diskussionen verwickelt und Sie sichern sich durch den jährlichen Praxisbesuch einen festen Umsatzanteil.



The image shows a grid of six dental practice reminder forms for 'Praxis Sonnenberg, 01280 Sonnenhausen, Tel.: 0127356'. Each form contains a date field, a checkbox for 'Individualprophylaxe', and a checkbox for 'zahnärztliche Untersuchung'. The forms are arranged in two columns and three rows. A cartoon tooth character with a smiling face is positioned at the bottom center of the grid. A large green checkmark is located at the bottom right corner of the grid.

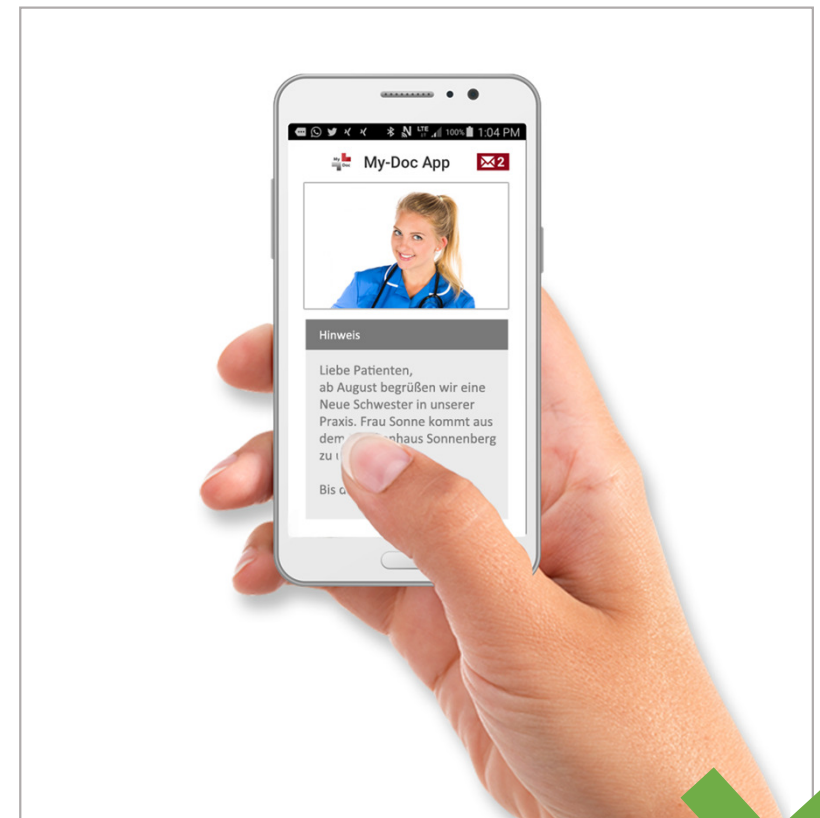
Form	Datum:	Individualprophylaxe	zahnärztliche Untersuchung
1	1.17.20	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	3.5.10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	18.9.10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	1.1.10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	1.9.10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	1.1.10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Praxisinterne Änderungen

Sparen Sie Porto und Ressourcen, um Ihre Patienten über den anstehenden Umbau, eine neuen Ärztin oder einen neuen Arzt zu informieren.

Mitunter ist es angebracht, vorab seine Patienten über organisatorische Veränderungen zu informieren. So könnte man zum Beispiel seine Patienten darauf vorbereiten, dass im Rahmen der neuen DSGVO der Anamnesebogen beim nächsten Besuch in der Praxis neu auszufüllen ist.

! Die Mitarbeiter sparen Zeit bei der Erklärung des Veränderungsprozesses. Die Patienten sind informiert und können sich auf die Änderung einstellen.



Überweisungs-, Rezeptanfragen

Sie haben gerade ein Gespräch mit dem Patienten und gleichzeitig klingelt das Telefon. Nach dem dritten Klingeln, unterbrechen Sie das Gespräch und nehmen das Anliegen des Anrufers auf. Nun zurück zum Patienten, der vor Ihnen steht. Sie wechseln zwei, drei Worte und das Telefon klingelt wieder.

Mit der Virtuellen Rezeption können Sie sich und dem Patienten diese unangenehme Situation ersparen. Anfragen werden einfach über die Virtuelle Rezeption via Messenger oder E-Mail bearbeitet - ohne störende Einflüsse von außen und wenn es in den Praxisprozess passt.

Informieren Sie den Patienten nur noch, wann das Rezept zur Abholung bereit liegt.

! Die Mitarbeiter arbeiten effektiver, fehlerfreier und ohne Störung. Die Patient fühlen sich besser betreut.



Fragebögen für Patienten - Anamnese, Patientenbefragung

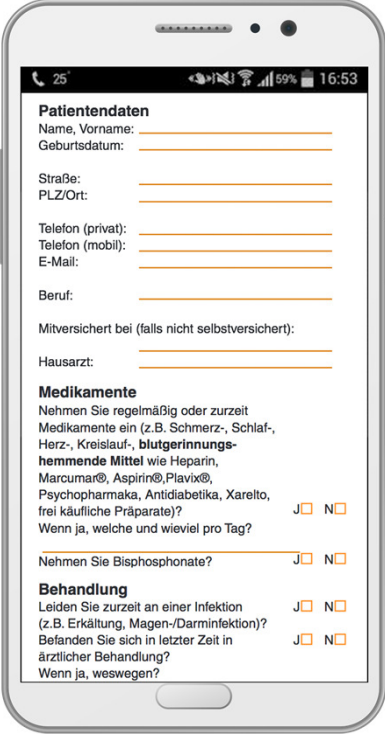
Die Patientenbefragung und die Erhebung einer Anamnese sind ständig wiederkehrende Praxisprozesse.

Beides lässt sich perfekt digital umsetzen. Stellen Sie Anamnese- und Fragebögen zum Herunterladen bereit. Der Patient kann diese dann bereits vor seinem Praxisbesuch, auf seinem Smartphone/Tablet aufrufen und ausfüllen - wann und von wo aus er will.

Er kann sie persönlich ausdrucken und dann in der Praxis abgeben oder gleich digital als Dokument im PVS abspeichern.

So liegen die Daten unverzüglich vor und eine zusätzliche Erfassung ist nicht mehr notwendig.

! Die Mitarbeiter sparen Zeit, Auswertungen sind gleich verfügbar. Eine vom Qualitätsmanagement geforderte Patientenumfrage ist sofort umsetzbar.



The image shows a smartphone screen displaying a digital patient questionnaire. The form is titled 'Patientendaten' and includes fields for Name, Vorname, Geburtsdatum, Straße, PLZ/Ort, Telefon (privat), Telefon (mobil), E-Mail, and Beruf. Below this, there is a section for 'Mitversichert bei (falls nicht selbstversichert):' and 'Hausarzt:'. The 'Medikamente' section asks if the patient takes regular or short-term medications (e.g., painkillers, sleep aids, heart, circulation, blood-thinning agents like Heparin, Marcumar®, Aspirin®, Plavix®, psychopharmaceuticals, antidiabetics, Xarelto, over-the-counter drugs) and provides checkboxes for 'Ja' and 'Nein'. The 'Behandlung' section asks if the patient has had an infection (e.g., cold, stomach/intestinal infection) recently and if they have been treated by a doctor, also with 'Ja' and 'Nein' checkboxes. A large green checkmark is positioned to the right of the smartphone.

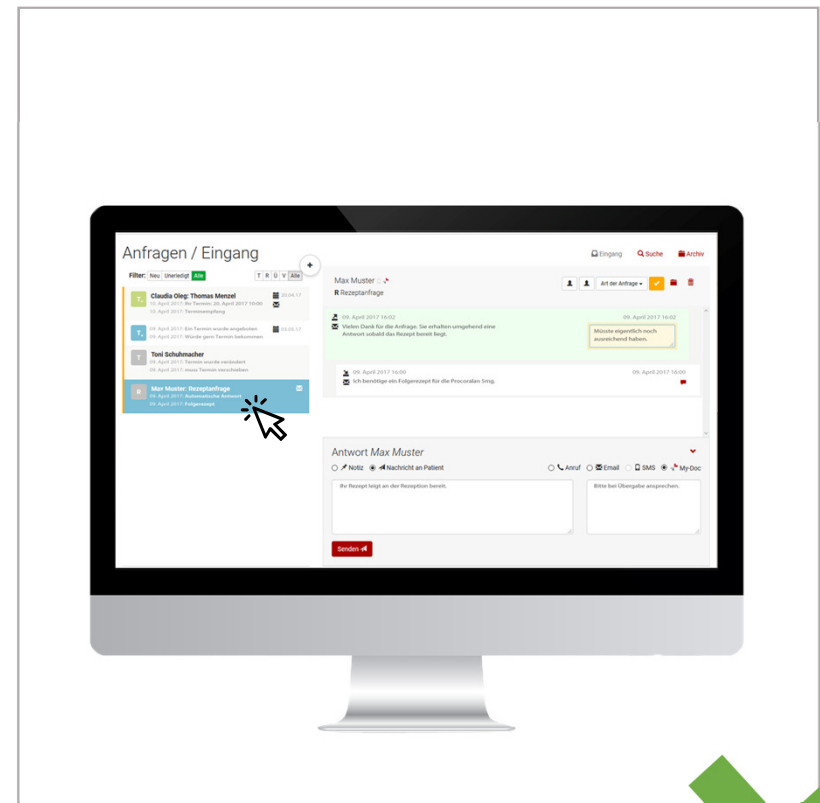
Terminanfragen

Die Vergabe von Terminen ist ein sehr komplexer Vorgang. Die My-Doc Virtuelle Rezeption bietet dafür verschiedene Wege.

Neben der einfachen Prozessbeschreibung, wie die Terminvergabe erfolgt, kann die Praxis digitale Anfragen für einen Termin zulassen und dem Patienten entsprechende Terminvorschläge über den Messenger unterbreiten.

Alternativ kann die Praxis feste Terminblöcke zur Buchung für den Patienten anbieten. Nutzt die Praxis ein Onlineterminsystem, so wird dieses integriert.

! Weniger Telefonate, geringer Verwaltungsaufwand, automatisierte Erinnerungen, Synchronisation mit dem digitalen Kalender des Patienten.



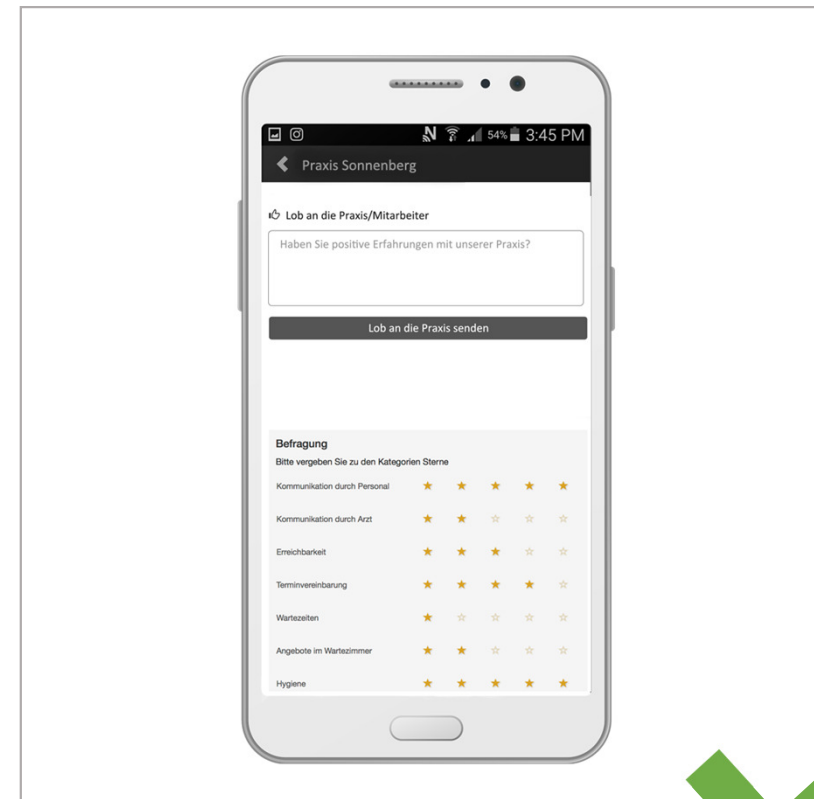
Praxisfeedback, Lob, Weiterempfehlung

Bewertungsportale gehören zum Alltag. Eine Bewertung hat Einfluss sowohl auf Ihre Stammkunden, als auch auf künftige Patienten - insbesondere, wenn die Bewertung negativ ausfällt. Direktes Feedback ist der bessere Weg. Verhindern Sie, dass Ihre Patienten Kritik in die verschiedensten Portale posten.

Machen Sie sich unabhängig von den Bewertungsportalen und motivieren Sie Ihre Patienten, mögliche Kritik direkt in Ihrer Praxis zu äußern. Die Praxisbewertungen mit My-Doc sind nur für Sie und Ihre Mitarbeiter sichtbar.

Erlauben Sie auch, dass Ihre Patienten Sie mal wieder loben und die Weiterempfehlungsfunktion auf der Patienten-App nutzen.

! Sie wissen viel besser, was Ihre Patienten über Sie denken und unterstützen aktiv den Mund-zu-Mund-Propaganda-Effekt.

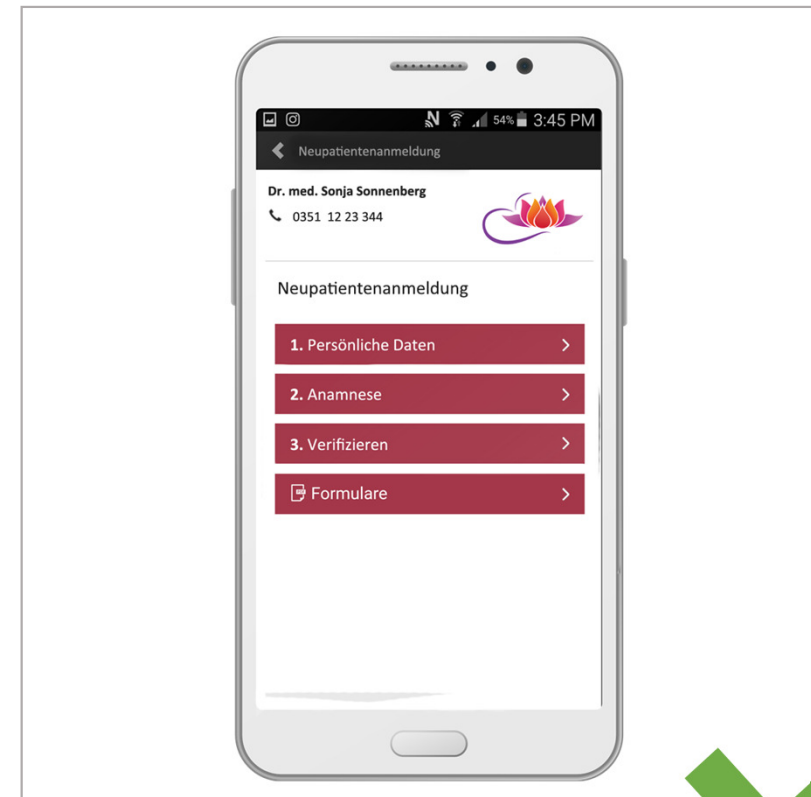


Neupatienten - Anmeldeprozess unterstützen

So wie Sie es aus dem Internet, von Portalen, Onlineshops, Sozialen Medien kennen, werden Ihre neuen Patienten digital durch einen Anmeldeprozess geführt.

Es werden die wichtigsten Daten erfasst und eine erste digitale Anamnese durchgeführt.

! Ihre Mitarbeiter sparen Zeit, dem Patienten muss der Anmeldeprozess nicht persönlich erläutert werden.

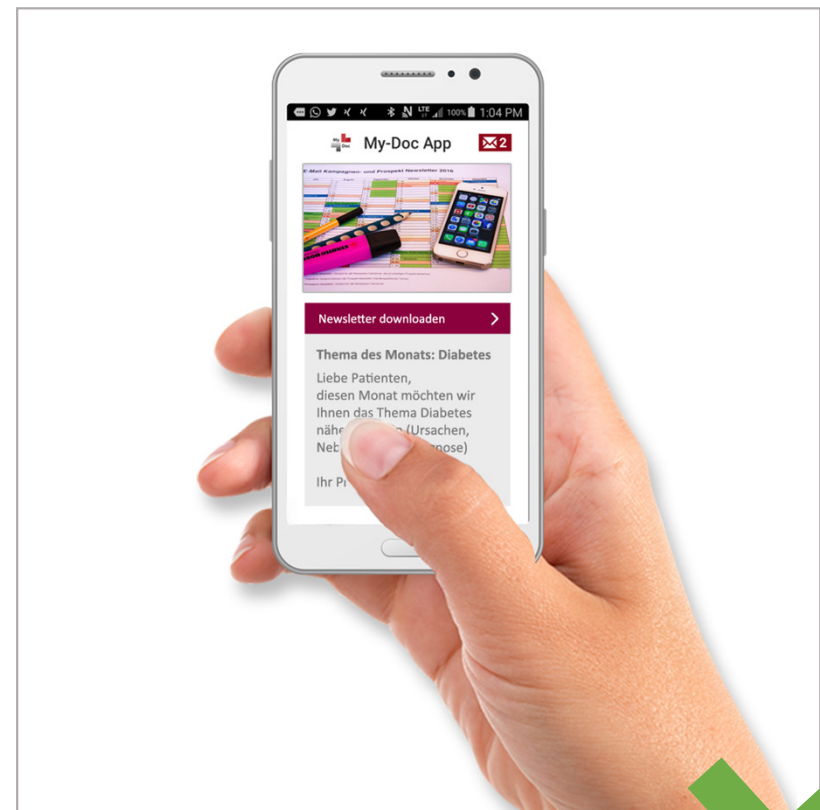


Digitaler Themennewsletter / Kampagnen

Heutzutage werden wir überschwemmt mit Informationen. Ohne es wirklich bewusst wahrzunehmen, wirkt die Filterblase. Wir reagieren hauptsächlich auf das, was uns bewegt. Nur wenn die Information relevant und das Thema bekannt ist, wird sie von uns wahrgenommen.

Patienten haben unterschiedlichste Krankengeschichten und Interessen. Mit der My-Doc Virtuellen Rezeption können Sie über interessen- oder diagnosespezifische Merkmale Ihren Patienten relevante Newsletter in Windeseile per PDF bereitstellen. Für die Inhalte nutzen Sie den Content, der Ihnen von Ihren Dienstleistern über den Content Manager zur Verfügung gestellt wird. So ist ein Newsletter sehr schnell erstellt.

! Sie profilieren sich noch stärker als Experte und Berater. Dabei sensibilisieren Sie Ihre Patienten für wichtige Themen und motivieren diese u. a. im Genesungsprozess.



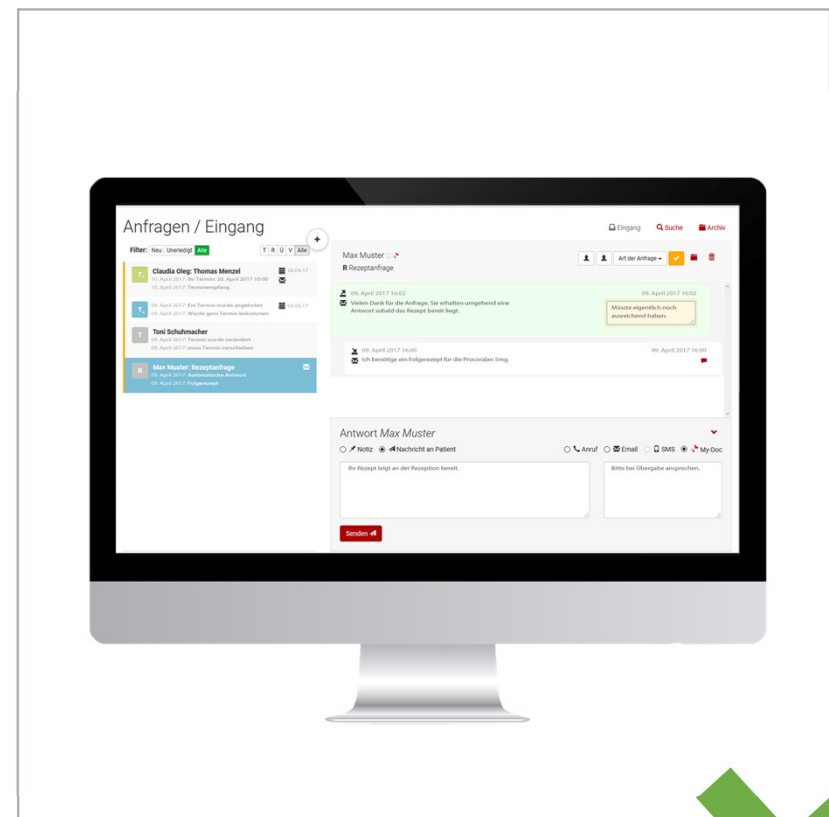
Organisatorische Praxis: E-Mails

Die meisten Patienten sind es gewohnt, per Mail und über Messenger wie WhatsApp, Trema, etc. zu kommunizieren. Im Kontext einer Praxis ist dies datenschutzrechtlich sehr kritisch, da Sie den Inhalt nicht steuern können.

Die Kommunikation über die Virtuelle Rezeption erfolgt verschlüsselt und zukünftig auch über das sichere Netz der KV'en.

Ein zusätzlicher Vorteil der Virtuellen Rezeption gegenüber eines klassischen E-Mail Programmes (z.B. Outlook) besteht u.a. darin, das die Kommunikation vorgangsbezogen erfolgt. Eine E-Mail Anfrage lässt sich in einer Praxis viel besser bearbeiten und als Vorgang jederzeit im Verlauf nachvollziehen.

! Einfachere und rechtlich sichere Kommunikation mit dem Patienten.



Behandlungsspezifische Hinweise

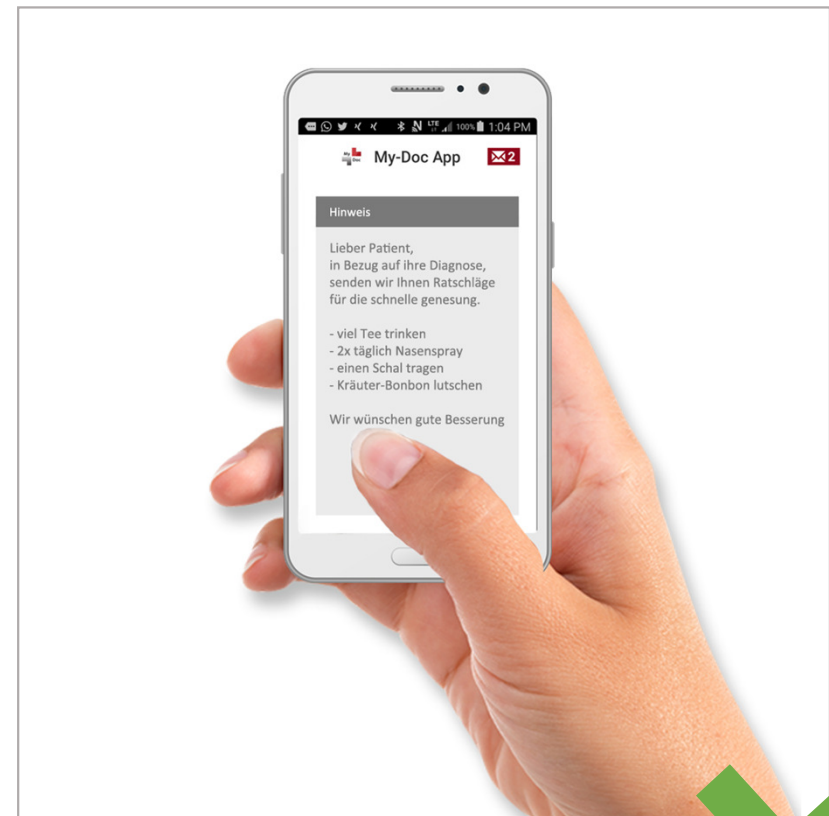
Natürlich haben Sie den Patienten alles gesagt und natürlich hat er Ihnen zugehört. ABER!

Jeder kennt es: Worte werden anders wahrgenommen, auf den Kopf gestellt und die eigentliche Aussage ist am Ende vielleicht eine ganz andere.

Mit der Virtuellen Rezeption können Sie aus einem Pool mit Dokumenten Ihrem Patienten individuell die wichtigsten Punkte zu seiner Diagnose und Behandlungsstrategie über den Messenger oder per Mail zusenden.

Der Patient kann diese Nachricht jederzeit nachlesen. Dies verringert das Risiko eines falschen Umgangs mit der Krankheit und Fehlinterpretationen.

! Es erspart Ihnen, den Mitarbeitern und Ihren Patienten viel Stress. Sie erhöhen die Qualität und Wirksamkeit Ihrer Behandlung.



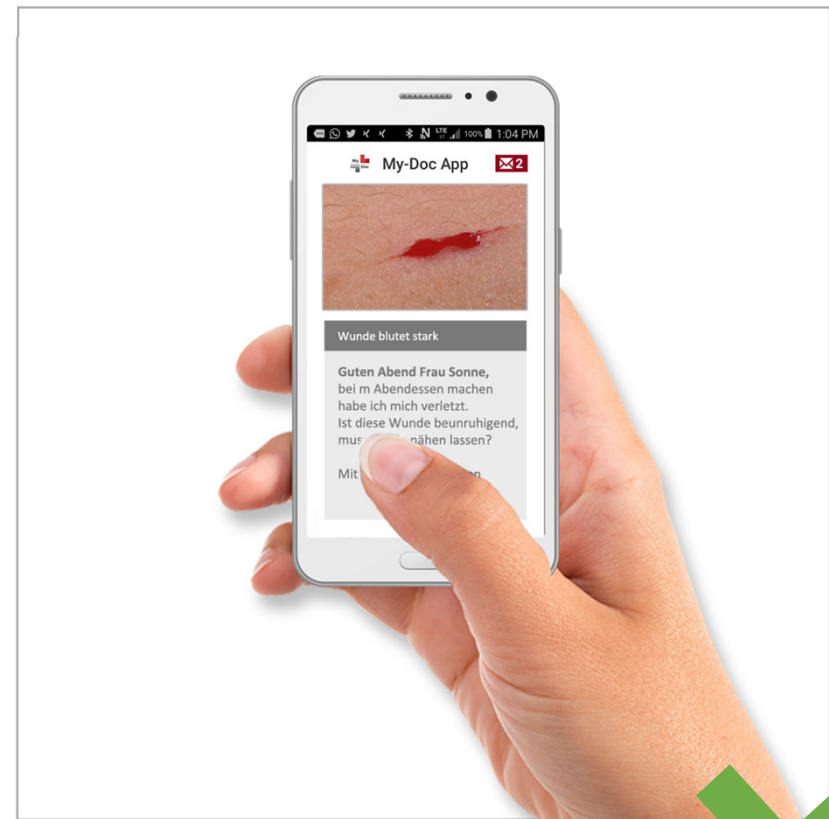
Erweiterte behandlingsspezifische Unterstützung

Immer mehr telemedizinische Anwendung halten Einzug in die tägliche Praxis.

Mit der My-Doc Virtuellen Rezeption motivieren Sie Ihre Patienten zur ergänzenden Anwendung Ihrer telemedizinischen Angebote, sei es eine Videosprechstunde oder eine spezielle Versorgungs-App.

Für einfache, mit Rechtsausschluss verbundene und weniger bedenkliche Fälle wie bspw. eine Sichtkontrolle der Wundversorgung können Sie sogar direkt den Messenger der Pateinten App nutzen.

! Reduzierung direkter, zum Teil auch unbezahlter Behandlungskontakte in der Praxis. Stärkeres Involvement der Patienten im Behandlungsprozess.



Neue Mitarbeiter gesucht - Pinnwand / News nutzen

Werbeanzeigen in der Zeitung oder im Telefonbuch sind teuer. Anzeigen im Internet auf Sozial Media Plattformen erscheinen auf den ersten Blick preiswert, aber gehen oft Aufgrund der Menge an Anzeigen und nur kurzzeitiger Präsenz in der Wahrnehmung doch eher unter.

Sie benötigen eine neue Helferin, eine Ärztin, einen Arzt?
Lassen Sie Ihre Patienten über Ihre Praxis sprechen!

Nutzen Sie die News- und Pinnwandfunktion der Virtuellen Rezeption, um neue Mitarbeiter zu werben.

! Viel kostengünstiger und effektiver können Sie keine
Annonce zur Mitarbeitersuche schalten!



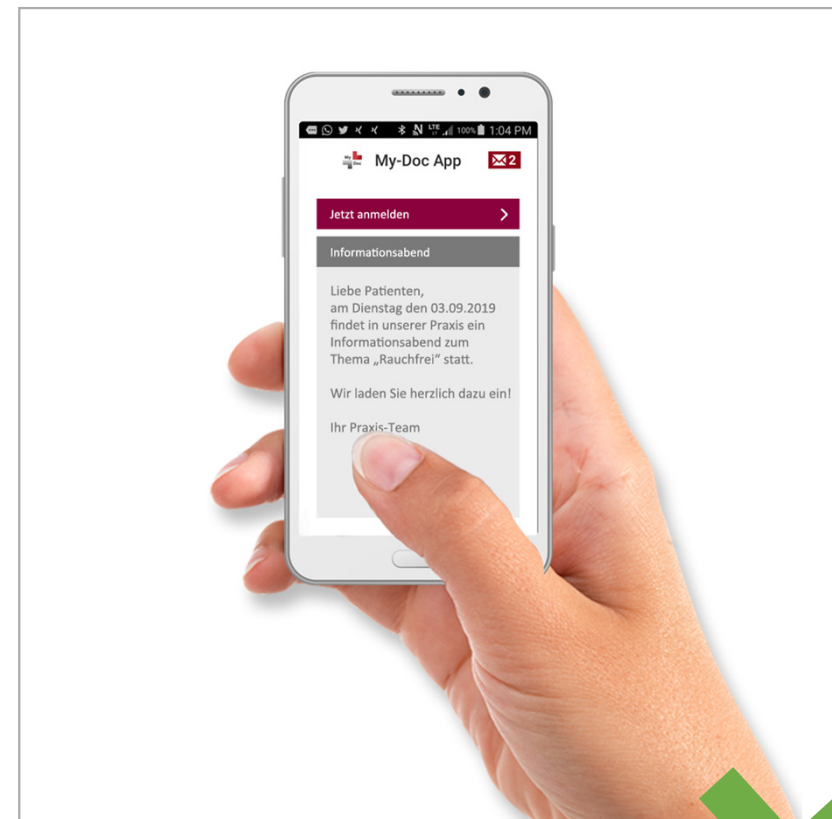
Einladungen zu Informationsabenden, Veranstaltungen

Ein Fachvortrag ist eines der wirksamsten Mittel, Patienten an die Praxis zu binden und neue Patienten zu gewinnen.

Sie veranstalten in Ihrer Praxis einen interessanten Infoabend, aber es nehmen nur wenige Patienten daran teil? Auf dem Tresen lag doch ein hoher Stapel mit Einladungen, doch wenn man die Patienten nicht direkt anspricht, schien kaum einer sich eine Einladung zu nehmen.

Mit der Virtuellen Rezeption können Sie zu Veranstaltungen einladen und gleichzeitig den Anmeldeprozess digital abbilden. Sie sehen so viel schneller, wie Ihr Angebot angenommen wird, ob und wie Sie nachjustieren müssen.

! ● Profilieren Sie sich als Experte. Mit geringstem Aufwand können Sie eigene Infoabende organisieren und vermarkten.



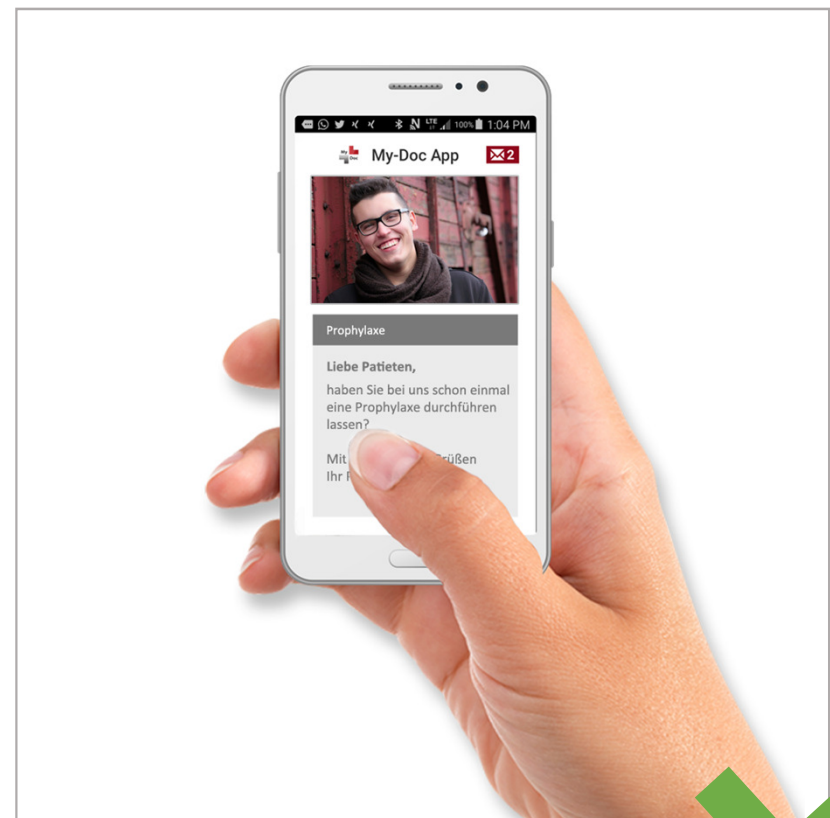
IGeL-Leistungen reservieren

Jeder ist zu jedem Zeitpunkt Verkäufer und es liegt an jedem selbst, wie geschickt er seine Produkte und Leistungen präsentiert und letztendlich seine Vorstellungen durchsetzt.

Die Patienten werden anspruchsvoller, die Angebote vielfältiger, aber nicht alles kann durch das Sozialsystem finanziert werden. Heutzutage ist dies den Patienten bewusst. Wenn Sie nicht Ihre Leistungen aktiver anbieten - Ihre Kollegen, Google und Amazon werden es sicher tun.

Mit der Virtuellen Rezeption können Sie Ihre Igel-Leistungen einfach präsentieren und den Patienten gleich die Möglichkeit geben, diese online zu reservieren - sei es als Gutschein oder mit einem festen Termin.

! Auf Zusatzleistungen aktiv aufmerksam machen und diese vermarkten.



Digitale Geburtstags-, Festtagswünsche für die Patienten

Jeder (fast jeder) freut sich, wenn er geehrt wird!

Es sind die kleine Gesten, die das Salz in der Suppe ausmachen, die nachhaltig wirken.

Mit der Virtuellen Rezeption werden Sie ganz leicht individuelle Festtags-, Geburtstagsgrüße und Botschaften zu anderen Anlässen Ihren Patienten per Messenger oder E-Mail senden.

! Ihre Patienten werden zu Fans, zu Ihren Markenbotschaftern.



Integration der VR-Funktionen auf Webseiten

Die Pflege der eigenen Webseite ist sicher nicht das, was Sie täglich und gern tun. Je mehr Präsentationspunkte eine Praxis hat, desto aufwendiger ist dies. Über API's können die meisten Systeme miteinander verbunden werden. So kann auch Ihre Webseite mit der Virtuellen Rezeption interagieren. Kleine Änderungen im Quellcode Ihrer Webseite ermöglichen, dass Daten automatisch synchronisiert und sogar komplette Funktionen der Virtuellen Rezeption. (z. B. Anfragefunktion, Feedback) von Ihrer Webseite genutzt werden. Und mit der Praxis Admin App haben Sie ein Werkzeug, mit dem Sie wichtige Informationen (News, kurzfristige Vertretungen, etc.) ganz leicht selbst aktualisieren können.

! Sie erhalten für ganz kleines Geld komplexe Funktionen, die nicht extra für Ihre Webseite programmiert werden müssen.

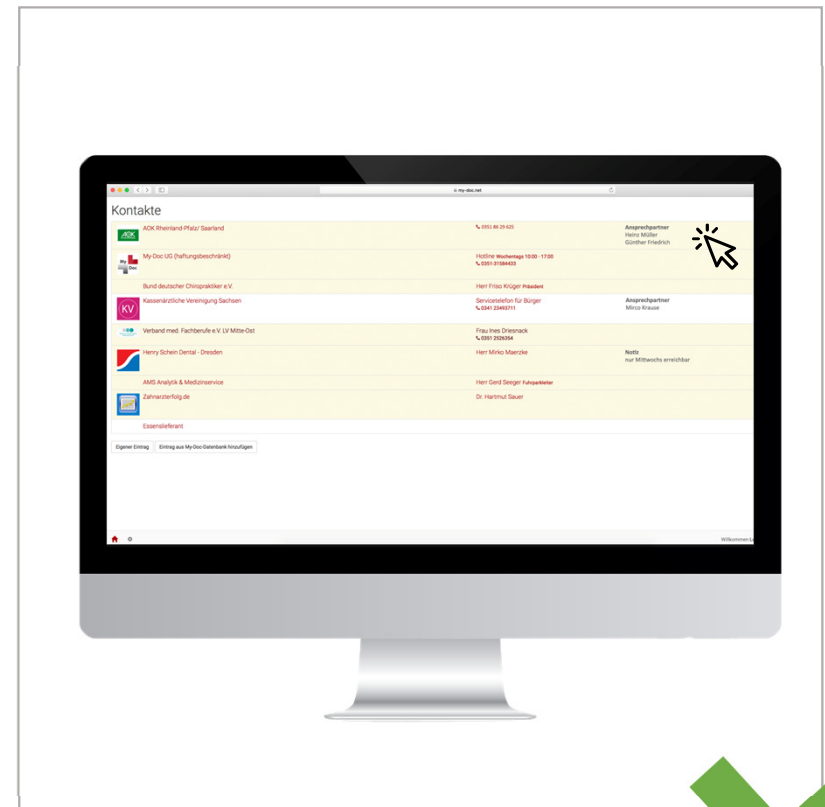


Kontaktdaten Ihrer Dienstleister

Wenn alles läuft, dann denkt man auch nicht unbedingt an seinen Dienstleister. Wenn dann aber doch die Technik streikt, das Material schneller zu Ende geht, dann wird nicht selten in den Praxen nach den Kontaktdaten gesucht. Mal nach dem Zettel, mal nach der wissenden Person.

Mit der Kontaktdatenbank der Virtuellen Rezeption wissen Sie immer, wo die Informationen sich befinden. **Der Clou!** Die Kontaktdaten Ihrer Dienstleister, Ihrem zuständigen Medizintechniker, vom Pharmaunternehmen, Krankenhaus, Labor, Depot, ... können durch die Unternehmen selbst aktualisiert werden. So wissen Sie sofort, wer bei einem Wechsel der neue Ansprechpartner (Servicetechniker) ist und erreichen ihn auch direkt.

! Die wichtigen Kontaktdaten haben Sie für Servicefälle zentral an einer Stelle und immer aktuell.

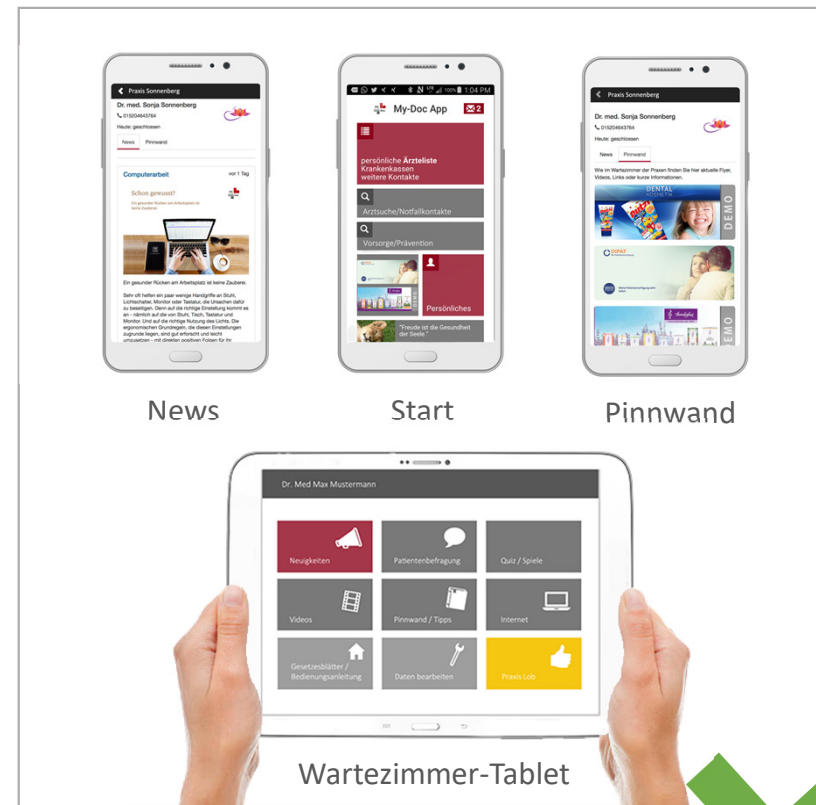


Content vom Dienstleister - Wo können Sie ihn verwenden?

Die wenigsten Praxen haben die Zeit, Unterlagen wie Behandlungsempfehlungen, Infobroschüren, Online-Befragungen, etc. für die Praxis zu erstellen. Nutzen Sie deshalb den Content Ihrer Dienstleister und Ihrer Kollegen. Über den Content-Manager können diese Ihnen Content (PDF-Dateien, Link, Videos, Online Befragungen und Test incl. Auswertung, etc.) immer aktuell bereitstellen.

Sie entscheiden über die Nutzung. Ob sie diesen Content in den News verwenden, auf der Pinnwand, dem Infoboard, in der Wartezimmer App oder direkt über den Messenger als Anhang dem Patienten zusenden. Sie sehen auch, welche Inhalte von Ihren Patienten genutzt werden und haben so ein genaueres Bild von den Bedürfnissen.

! Perfekt für Sie! Die Unterlagen sind quasi immer aktuell und werden von Ihrem Dienstleister gepflegt.



Heute ist es ein Muss für jede Praxis, digital enger mit den Patienten verbunden zu sein.

Die Praxis kann mit einer exklusiven Webseite auf sich aufmerksam machen, kann auf Bewertungsportalen um die Gunst der Patienten werben. Sie kann Annoncen schalten und auf Facebook und digitalen Branchenbüchern werben. Dies aber ist zeit- und kostenintensiv.

Heute muss die Praxis den Prozess bestimmen, den Kommunikationskanal steuern, um für den Patienten Gatekeeper zu bleiben.

Die My-Doc Virtuelle Rezeption ist ein Patientenbindungstool und richtet sich primär an Ihre bestehenden Patienten, denn diese bleiben auch digital die wirksamsten Botschafter.

Die Praxis informiert die Patienten mit der kostenlosen My-Doc App über deren Smartphone. Die Praxis präsentiert Ihr Leistungsspektrum und lenkt Ihre Patienten auf jetzige und zukünftige digitale Angebote.

Verlieren Sie keine Zeit, melden Sie sich jetzt an!

- Patienten informieren und binden
- Umsätze generieren
- Prozesse vereinfachen

Zukunft sichern

www.my-doc.net