

Call-Center oder Anrufbeantworter?

Von Telefon und Anrufbeantworter

Werter Kollege R.,

da beschwerten sich Patienten, weil in Ihrer Praxis niemand an das Telefon geht. Aber ist das nicht in gewissem Umfang normal? Schließlich gibt es in der Medizin immer mal wieder Notfälle, wo jede Hand gebraucht wird, und andere Umstände, die im Moment wichtiger sind als das klingelnde Telefon. Da müssen wir uns bei unseren Patienten nicht entschuldigen, wenn das Telefon einmal nicht bedient wird. Ein wenig kann ich allerdings Ihre Patienten verstehen: Auch ich empfinde es als unangenehm, als nicht mehr zeitgemäß, wenn einmal mein Anruf ins Leere geht.

Ja, das Telefon ist, man merkt das erst bei einer Störung, für den Arzt existentiell, für unsere Patienten aber ein durchaus wichtiger Service. So bieten sich Call-Center an, um auch für Ärzte tätig zu werden. Da sollte man allerdings die Sinnhaftigkeit und die Wirtschaftlichkeit eines solchen Service bedenken:

Termine beim Arzt werden meist nach medizinischen und praxisinternen Umständen vergeben (Bspw.: Neu- oder Bestandspatienten? Neuerkrankung oder Kontrolltermin? Beratung oder Eingriff? Sprechstunden-, OP- oder Hausbesuchszeit? Urlaubstag? Welcher Arzt ist anwesend?). Die Mitteilung eines Befundes oder einer anderen wichtigen medizinischen Information kann kein Call-Center übernehmen. Ich bezweifle, dass ein Call-Center die Mitarbeiterin der Praxis überhaupt ersetzen könnte. Ein Call-Center während der Sprechstunden bedeutet aber auch, in dieser Zeit telephonisch gar nicht erreichbar zu sein. Das kann für eine ärztliche Praxis nicht sinnvoll sein.

Ganz anders sieht es m. E. für größere ambulante Einrichtungen, wie bspw. für sehr große Gemeinschaftspraxen, für MVZ, Ärztehäuser und Polikliniken aus. Da können eine gemeinsame Telefonzentrale und evtl. auch der Telefonautomat, den Sie erwähnten, Sinn ergeben („Wollen Sie die Praxis Dr. A. sprechen, drücken Sie bitte die Taste 1, für das Labor die Taste 2, für die Verwaltung die Taste 9.“).

Ein Call-Center will auch bezahlt sein, Monat für Monat und Jahr für Jahr. Seit Jahren aber stagniert die Bezahlung ärztlicher Arbeit durch die Krankenkassen und durch die PKV, sind weder EBM noch GOÄ der Inflation angepasst worden. Da kann ich nur davor warnen, sich neue und vor allem ständig wiederkehrende Kosten aufzubürden.

Auch wenn wir im Alltag nicht immer sofort das Telefon bedienen können, wollen wir unseren Patienten doch einen gewissen Service bieten. Da bietet sich durchaus die moderne Telefontechnik an. Für die übliche Praxis reicht m. E. ein guter Anrufbeantworter. Allerdings sind die handelsüblichen Geräte für die Praxis meist nicht ausreichend leistungsfähig, haben oft nur zwei Ansagemöglichkeiten und zu wenig Speicher. Nach einigem Suchen habe ich für meine Praxis aber ein Gerät mit sechs Möglichkeiten der Ansage und Aufzeichnung gefunden und programmiert:

Ansage 1: „Wir sind gerade medizinisch beschäftigt, bitte warten Sie einen Moment oder rufen später noch einmal an.“ (Standard-Ansage, mit Aufzeichnung)

Ansage 2: „Sie rufen leider außerhalb unserer Sprechstunden an ...“ (Standard-Ansage, mit Aufzeichnung)

Ansage 3: „Wir haben wegen Urlaubs geschlossen. Bitte informieren Sie sich über unsere Homepage.“ (nur Ansage)

Ansage 4: „Wir haben wegen Urlaubs verkürzte Sprechstunden. Bitte informieren Sie sich über unsere Homepage.“ (mit Aufzeichnung)

Ansage 5: „Die Praxis ist heute geschlossen.“ (mit Aufzeichnung)

Ansage 6: Neutrale Ansage des Anrufbeantworters (mit Aufzeichnung)

Die sechs Ansagen haben den Vorteil, dass man nur umschalten und nicht immer wieder den Text neu aufsprechen muss. Die Ansage 1 läuft während der Arbeitszeit im Hintergrund und schaltet sich nach vier Rufzeichen ein.

Außerdem sind meine Mitarbeiter zum Umgang mit dem Telefon geschult. Sie wissen, wie man ein Gespräch freundlich führt (mit einem Lächeln im Ton), wie man es dennoch kurz hält, wie man mit Schwätzern, mit Verkäufern („Ich möchte bitte den Chef sprechen“) und mit schwierigen Anrufern umgeht und wie man ein Gespräch höflich und konsequent beendet. Und sie wissen, dass der Patient, der sich den Weg zum Arzt gemacht hat und nun am Tresen steht, Vorrang vor dem Anrufer hat (Der Anruf wird angenommen, „Einen Moment bitte, ...“, das Mikrofon wird ausgeschaltet und der Hörer kurz zur Seite gelegt).

So gab es hier seit Jahren keine Beschwerden anrufender oder wartender Patienten wegen des Telefons. Ein Call-Center? Wir brauchen es nicht, wir haben es auch nie vermisst. Den Anrufbeantworter aber möchten wir nicht missen.