



Unausgereift: Die E-Mail-Kommunikation von Arztpraxen

Von *IFABS*

Erstellt am 12 Mai 2014 - 05:48

Homepages auf dem Vormarsch

Immer mehr Arztpraxen verfügen über eine eigene Homepage. Die Darstellung des Leistungsangebots, die Präsentation des Praxisteam und die Vermittlung organisatorischer Hinweise sind die mit der Netzpräsenz verbundenen Primärziele der Praxisinhaber.

Die E-Mail-Kommunikation auf dem Prüfstand

Untrennbar ist mit einer Internetpräsenz auch die Möglichkeit verbundenen, per E-Mail Kontakt aufzunehmen. Eine Exploration ging der Frage nach, wie dialogbereit Praxisteam bei elektronischen Anfragen sind. Hierfür wurden in einer Zufalls-Stichprobe jeweils 150 allgemein- und fachärztlich tätige Praxisbetriebe, die über Internet-Auftritte verfügten, ausgewählt. Ihnen wurden – aus der Perspektive eines Arzt-suchende potentiellen Patienten – Anfragen zu dem in den Auftritten beschriebenen Leistungsangebot gestellt.

Unbefriedigende Wartezeiten

Die durchschnittliche Beantwortungszeit betrug bei den Allgemeinarzt-Praxen 3 Werktage und 2 Stunden, bei Fachärzten 2 Werktage und 7 Stunden.

Viele antworten gar nicht

Dramatisch ist die Anzahl der Betriebe, die gar nicht reagierten: von den 150 kontaktierten Allgemeinarzt-Praxisteam antworteten 73 nicht, das entspricht einem Anteil von 48,6%, bei Fachärzten waren es 59 nicht reagierende Praxen (39,3%).

Nachfragen lohnt nur bedingt

Die Reaktionsquote auf eine Wiederholung der Anfrage bei den Nicht-Reagenten lag in den allgemeinmedizinisch tätigen Arztpraxen bei 10,9% entsprechend 8 Praxen, bei Fachärzten belief sich die Nach-Reaktion immerhin auf 5 entsprechend 12,1%.

Enttäuschender Ausgang

In der Gesamtsicht ergibt sich ein enttäuschendes Bild der E-Mail-Kommunikation von Arztpraxen, die bislang noch nicht im Praxismanagement etabliert ist.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/05/12/unausgereift-die-e-mail-kommu...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:35): <http://www.medkom24.eu/node/19115>

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/05/12/unausgereift-die-e-mail-kommunikation-von-arztpraxen/>