



## Online-Videosprechstunde: Vier Fehler, die niedergelassene Ärzte bei der Ankündigung vermeiden sollten

Von IFABS

Erstellt am 4 Jan 2017 - 07:44

Bereits bei der Ankündigung des Angebots von Online-Videosprechstunden ist Sorgfalt gefragt. Vier Beispiele, was besser nicht gesagt wird.

Auf den ersten Praxis-Internetseiten finden sich inzwischen Ankündigungen zum Angebot, den Arzt auch im Rahmen von Online-Videosprechstunden konsultieren zu können. Hierbei sollten niedergelassene Ärzte jedoch darauf achten, folgende Fehler zu vermeiden.

„Für den Fall, dass Sie uns nicht persönlich aufsuchen können, bieten wir Ihnen auch die Möglichkeit einer Online-Videosprechstunde.“

Mit dieser und ähnlichen Formulierungen wird der potenzielle Teilnehmerkreis deutlich eingegrenzt, denn es gibt durchaus Patienten, die in die Praxis kommen könnten, für bestimmte Anliegen aber lieber die Online-Sprechstunde nutzen möchten. Warum sollten Ärzte diese Personen ausschließen? Gerade die Erstinformationen über ein neues Angebot prägen seinen Charakter und verankern seinen Bedingungsrahmen bei den Patienten. Spätere Korrekturen sind äußerst schwierig und auch unnötig, wenn die Offerte gleich von Beginn an richtig positioniert wird.

„Die Video-Sprechstunde ist eine kostenpflichtige Wunschleistung, die vorher vereinbart werden muss!“

Leider findet man in Praxisbroschüren, Merkblättern und Internet-Auftritten immer noch zu häufig Formulierungen mit Anweisungscharakter („...Sie müssen...“). Immer mehr Praxisbesucher reagieren hierauf äußerst „allergisch“. Dabei lassen sich derartige Tatbestände viel patienten- und serviceorientierter ausdrücken, zum Beispiel indem man sagt: „...einzige Voraussetzung ist, dass Sie Ihre Teilnahme einmalig in unserer Praxis unterzeichnen. Sprechen Sie bitte Frau X hierzu an...“

„Die Video-Sprechstunde ist in der Einführungsphase kostenlos!“

Ärzte, die mit einem derartigen Konzept starten, signalisieren den potenziellen Nachfragern, dass sie sich über die Akzeptanz der Sprechstundenform gar nicht im Klaren sind. Das Instrument wird dadurch bereits von Beginn an abgewertet. Ergänzend ist zu berücksichtigen, dass diejenigen, die etwas kostenlos bekommen haben, sich später nur sehr schwer auf eine Bezahlung umstellen können.

„Die Online-Videosprechstunde ist eine erschwingliche Wunschleistung.“

Bei der Ankündigung von Angeboten sollten immer direkte Klarheit über den Handlungsrahmen bestehen, vor allem auch über den Preis. Das erspart vielen Patienten das für sie peinliche Nachfragen.

Weiterführende Informationen und Hilfestellungen zum Thema:

Tipps für die erfolgreiche Patienten-Kommunikation ?in Online-Videosprechstunden. Zum Inhaltsverzeichnis und zum PDF-Download: <http://bit.ly/2gD9C4b> [1]



- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 02:07):** <http://medkom24.eu/node/22010>

**Links:**

[1] <http://bit.ly/2gD9C4b>