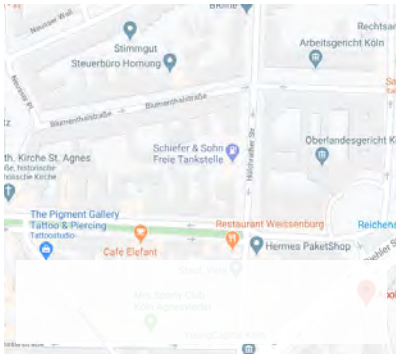




Whitepaper Mein Weg in die Niederlassung

In 10 Schritten zur Zahnarztpraxis

Inhaltsverzeichnis



Chancen der Digitalisierung nutzen

Die Digitalisierung verändert unsere Gewohnheiten – auch im Gesundheitswesen. Gesundheitsinformationen und medizinische Daten müssen auf schnellem und einfachem Weg zwischen Leistungserbringern übermittelt werden und sollen an unterschiedlichen Stellen verfügbar sein. Dies wird dazu führen, dass sich die Strukturen und Prozesse in den nächsten Jahren grundlegend verändern werden.

Aber auch der Einzelne setzt sich aktiver mit seiner eigenen Gesundheit auseinander und wünscht sich den digitalen Komfort, den er aus anderen Lebensbereichen bereits gewohnt ist, auch zunehmend in der Rolle als Patient.

Sie persönlich können aus diesen Entwicklungen in vielerlei Hinsicht einen Nutzen ziehen.

Welche Möglichkeiten es gibt, zeigen wir Ihnen in diesem Kapitel.

”

Strukturen und Prozesse werden sich in den nächsten Jahren grundlegend verändern.

Vernetzung der Praxis über die Telematikinfrastruktur

Insbesondere vor dem Hintergrund einer alternden Gesellschaft und der zunehmenden Multimorbidität in der Bevölkerung wird der sektorenübergreifende Austausch zwischen Gesundheitsdienstleistern immer wichtiger.

Um alle Einrichtungen im Gesundheitswesen miteinander zu vernetzen, wurde mit dem E-Health-Gesetz von 2015 die bundesweite Einführung der Telematikinfrastruktur (TI) beschlossen. So sollen Ärzte und Psychotherapeuten, Zahnärzte, Apotheker, Krankenhäuser sowie andere Akteure des Gesundheitswesens schneller

und einfacher miteinander kommunizieren und medizinische Daten austauschen können.

Seit 2019 sind Sie als Zahnarzt dazu verpflichtet, Ihre Praxis an die TI anzuschließen – andernfalls drohen Honorarabzüge. Für die anfallenden Anschaffungskosten müssen Sie nicht selbst aufkommen. Nach den Vorgaben des E-Health-Gesetzes sind die Krankenkassen dazu verpflichtet, die Kosten für die Erstausrüstung der Praxis in voller Höhe zu übernehmen. Zusätzlich gibt es eine Startpauschale, die sämtliche Kosten für das PVS-

Software-Update, die Installation der Technik sowie den Zusatzaufwand der Praxen in der Startphase umfasst.

Auch für die laufenden Betriebskosten erhalten die Praxen Zuschüsse. Für alle Komponenten und Dienste, die für den Anschluss an die TI benötigt werden, gelten hohe Anforderungen an Funktionalität und Sicherheit. Sie müssen daher vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zertifiziert und von der Gematik (Gesellschaft für Telematikanwendungen der Gesundheitskarte) zugelassen sein.



Notwendige Komponenten für den Anschluss an die TI (Austattung der Praxis)

- **Konnektor:**
Über den Konnektor wird die Praxis an die TI angebunden. Er stellt ein sogenanntes virtuelles privates Netzwerk (VPN) her, das eine Kommunikation ermöglicht.
- **Kartenterminal:**
Über das Kartenterminal werden die elektronische Gesundheitskarte (eGK) des Patienten eingelesen und die Online-Anwendungen der eGK nutzbar gemacht. Ebenfalls werden der SMC-B und der eHBA über das Terminal eingelesen.
- **Praxisausweis (SMC-B):**
Mit Hilfe des Praxisausweises findet die Registrierung als medizinische Einrichtung statt, damit der Konnektor eine Verbindung zur TI aufbauen kann.
- **VPN-Zugangsdienst:**
Über den VPN-Zugangsdienst wird der Zugang zur TI bereitgestellt.
- **Software-Update des Praxisverwaltungssystems (PVS):**
Um eine Verbindung zur TI ermöglichen und die Versichertendaten der eGK importieren zu können, muss das PVS entsprechend angepasst werden.
- **Elektronischer Heilberufsausweis (eHBA):**
Über den eHBA identifizieren Sie sich als Heilberufler in der digitalen Welt. **Er ist für den Zugang zur TI keine Pflicht**, wird für die Nutzung bestimmter Anwendung der TI aber benötigt, z.B. für die Qualifizierte Elektronische Signatur (QES). Im zahnärztlichen Bereich wird auch vom elektronischen Zahnarzttausweis (eZAA) gesprochen.

Weiterführende Informationen zum Anschluss an die TI erhalten Sie auf den entsprechenden Seiten der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung (KZBV).



Übrigens...

Ein zentraler Baustein der Telematikinfrastruktur ist der sogenannte elektronische Praxisausweis (SMC-B). Nur mit ihm kann sich eine Praxis authentifizieren und der Konnektor eine Verbindung zur TI herstellen.

[Bestellen können Sie](#) den Praxisausweis bei einem zugelassenen Anbieter wie z.B. der medisign GmbH. Dies kann auch über die apoBank erfolgen.

Digitale Aufstellung der Praxis

Digitalisierung im Gesundheitsmarkt –

was Patienten sich wünschen: Die Patienten von gestern haben sich weiterentwickelt. Sie zeichnen sich durch ein verstärktes Gesundheitsbewusstsein aus, nutzen Health-Apps und wollen Entscheidungen, die Einfluss auf ihre Gesundheit nehmen, selbst treffen. Hierfür suchen sie im Internet nach (Zahn-)Ärzten, vergleichen Anbieter mithilfe von Bewertungsportalen und vereinbaren ihre Termine online.

In Kooperation mit dem Reseach-Unternehmen statista hat die apoBank im Jahr 2018 eine Umfrage unter Patienten zum Thema Digitalisierung im Gesundheitsmarkt durchgeführt. Insgesamt wurden 1000 Personen über 18 Jahre gefragt, ob sie digitale Anwendungen als Patient nutzen und welche Erwartungen sie an die Digitalisierung der Gesundheitsversorgung haben. Die Ergebnisse der Umfrage machen deutlich, dass sich die Patienten von heute vor allem Angebote und Services wünschen, die ihnen die Kommunikation mit ihrem (Zahn-)Arzt erleichtern und sie schnell zum gewünschten Ergebnis führen. Besonders bei den jüngeren Patienten ist das zu beobachten.

Wesentliche Ergebnisse der Befragung:

- 43 Prozent der Befragten informieren sich regelmäßig online zu Gesundheitsthemen. Über 70 Prozent nutzt das Internet, um Symptome, Behandlungen und Therapien zu recherchieren. Mehr als die Hälfte der Befragten holt sich im Internet Gesundheitstipps.
- Insgesamt 60 Prozent der Befragten können sich vorstellen, mit ihrem (Zahn-)Arzt digital zu kommunizieren. Dadurch erhoffen sie sich lange Wartezeiten auf einen Termin, lange Zeiten im Wartezimmer oder eine lange Anreise zu vermeiden. Wenn digital, dann ist die Kommunikation

per Telefon oder auch per Videochat die präferierte Wahl.

- Insbesondere die Generation Y (18-39 Jahre) schätzt bei der Suche nach einem geeigneten (Zahn-) Mediziner die digitale (Zahn-)Arztwahl. 42 Prozent der jungen Patienten informieren sich über die Homepage bzw. über Online-Bewertungsportale.
- 59 Prozent der Patienten wünschen sich eine Online-Terminvereinbarung als dauerhafte Lösung, aber nur 28 Prozent nutzen es bereits heute regelmäßig. Ebenso stehen sich Wunsch und Wirklichkeit bei der Video-Sprechstunde gegenüber: Jeder Vierte möchte diese dauerhaft nutzen, in der Realität gibt es entsprechende Angebot aber kaum.
- 62 Prozent der Befragten zeigen eine hohe bis sehr hohe Bereitschaft, ihre Daten im Rahmen einer elektronischen Gesundheitsakte an ihren (Zahn-)Arzt bzw. Apotheker weiterzugeben.
- 83 Prozent der Patienten sehen bei der Digitalisierung des deutschen Gesundheitswesens Nachholbedarf. Über die Hälfte ist der Meinung, dass die Digitalisierung ihnen den Zugang zur (zahn-)ärztlichen bzw. pharmazeutischen Versorgung erleichtert.

”

Die Digitalisierung ist ein Innovationsschub. Den Komfort durch schnelle Klicks im Internet, wünschen sich Patient auch von Ärzten und deren Praxen.



Digitale Aufstellung der Praxis

Digitalisierung in der Praxis – Tipps und Tricks für Ihren Arbeitsalltag:

Auf Basis der Ergebnisse der Studie „Digitalisierung im Gesundheitsmarkt – was Patienten sich wünschen“ hat die apoBank den zweiteiligen Ratgeber [Digitalisierung in der Praxis – Tipps und Tricks](#) für Ihren Arbeitsalltag entwickelt. In diesen beiden Broschüren erfahren Sie, welche Anwendungen in einer digital aufgestellten Praxis auf keinen Fall fehlen dürfen. Erhalten Sie hier einen ersten Überblick. Ihr apoBank-Berater stellt Ihnen die Ratgeber gerne zur Verfügung.

Unser Ratgeber für die digitale Praxis:

- Praxis-Homepage
- Online-Terminbuchung
- Arztbewertungsportal
- Videosprechstunde
- Elektronische Gesundheitsakte
- Papierlose Praxis
- Kommunikation
- Symptomcheck
- Praxisverwaltungssystem
- Digitale Praxisorganisation



Der Praxisauftritt: Einen attraktiven virtuellen Rahmen schaffen

Die eigene Homepage ist zur virtuellen Eingangstür einer Praxis geworden. Bereits heute wird jeder Dritte durch den Besuch der Homepage auf einen (Zahn-)Arzt aufmerksam. Durch die hohe digitale Affinität – insbesondere der Generation Y (18-39 Jahre) – wird die Internet-Präsenz weiter an Bedeutung zunehmen.

Verzichten Sie auf den eigenen Web-Auftritt, bringen Sie sich damit um ein sehr wirksames Mittel zur Patienten-neugewinnung. Auch schöpfen Sie die Effizienzpotenziale durch das Internet nicht aus, denn die eigene Homepage liefert auch Informationen zu den spezifischen Angeboten Ihrer Praxis. Das spart Ihnen und Ihren Mitarbeitern erhebliche Beratungszeit. Wie Sie eine eigene Homepage anlegen und pflegen, welche Dienstleister Ihnen zur Seite stehen und was Sie bei der Gestaltung Ihrer Homepage auf jeden Fall vermeiden sollten, erfahren Sie in der **Broschüre Digitalisierung in der Praxis (Teil I)**.

Die Erreichbarkeit: Immer und zu jeder Zeit online Termine vereinbaren

Natürlich kann niemand erwarten, dass der Empfang Ihrer Praxis an sieben Tagen die Woche für 24 Stunden besetzt ist. Mittlerweile gibt es aber einfache Lösungen, wie Patienten rund um die Uhr Kontakt aufnehmen und ihre Anliegen platzieren können. Über eine Online-Terminvereinbarung haben Ihre Patienten die Möglichkeit, sich selbst freie Termine zu suchen, zu verwalten und bei Bedarf auch wieder abzusagen. So können Warteschleifen und Verhandlungen mit dem Praxispersonal vermieden werden.

Dies führt nicht nur zu einer erhöhten Patientenzufriedenheit – auch die Termintreue nimmt zu, Ihr Praxisteam wird entlastet und Fehlerquellen werden minimiert. Bereits heute wünschen sich knapp 60 Prozent der

Chancen der
Digitalisierung nutzen

Patienten dauerhaft die Möglichkeit einer Online-Terminbuchung.

Ein weiterer wichtiger Vorteil des digitalen Services ist die Differenzierung gegenüber Kollegen. So bietet zurzeit nicht einmal jeder fünfte (Zahn-)Mediziner seinen Patienten die Möglichkeit, Termine online zu buchen.

Über die Broschüre Digitalisierung in der Praxis (Teil I) können Sie sich darüber informieren, welche Anbieter es auf dem Markt gibt und was Sie bei der Implementierung einer Online-Terminbuchung beachten sollten.

- Praxis-Homepage
- Online-Terminbuchung
- Arztbewertungsportal
- Videosprechstunde
- Elektrische Gesundheitsakte
- Papierlose Praxis
- Kommunikation
- Symptomcheck
- Praxisverwaltungssystem
- Digitale Praxisorganisation



Die Reputation: Über Arztbewertungsportale die gewünschte Aufmerksamkeit erzielen

Früher oder später stellt sich wohl für jeden (Zahn-) Arzt einmal die Frage, ob er ein eigenes Profil auf einem Arztbewertungsportal benötigt. Die Antwort lautet: Ja! Bereits heute nutzt fast jeder Zweite der Generation Y (18-39 Jahre) Arztbewertungsportale, um sich über das Angebot an (Zahn-)Ärzten zu informieren. Vermutlich haben Sie sogar schon ein eigenes Profil. Denn viele Portale legen für nahezu alle (Zahn-)Ärzte eine vorläufige Seite an – auch wenn Sie sich hier nie selbst angemeldet haben.

TIPP Überlassen Sie Ihre Darstellung im Internet daher nicht anderen und nutzen Sie die Gelegenheit, um sich und Ihr Leistungsangebot selbst vorzustellen.

Patienten haben dann die Möglichkeit, Sie als Zahnarzt zu bewerten und ihre Erfahrungen mit anderen zu teilen. Knapp zwei Drittel der Benutzer von Arztbewertungsportalen lassen sich von den dortigen Urteilen anderer Patienten beeinflussen. Aber auch aus einem anderen Grund werden Arztbewertungsportale für (Zahn-)Mediziner immer wichtiger.

Die Suchmaschine Google lässt die Anzahl von Bewertungen in das Ranking der Suchergebnisse einfließen. Das heißt für Sie: Mehr Bewertungen bedeuten eine bessere Auffindbarkeit im Internet. Welche wesentlichen Informationen Ihr Profil beinhalten sollte, bei welchen Anbietern Sie Ihr Profil anlegen können und wie Sie auf negative Bewertungen reagieren sollten, erfahren Sie in der Broschüre Digitalisierung in der Praxis (Teil I).





Wussten Sie schon...

dass 59 Prozent der Patienten Online-Terminvereinbarungen schätzen?

Finden Sie alle Ergebnisse der Studie „Digitalisierung im Gesundheitsmarkt – was Patienten sich wünschen“ sowie weitere spannende Studien, Projekte und Veranstaltungen zum Thema Digital Health auf der Homepage unseres Kompetenzzentrums apoHealth. Auch die beiden Ratgeber Digitalisierung in der Praxis – Tipps und Tricks für Ihren Arbeitsalltag können Sie dort online abrufen.

Weiterführende Materialien:

Moderne Technik mit dem elektronischen Heilberufsausweis

Mehr Sicherheit bei Nutzung von elektronischen Technologien und Telematikprozessen: die medisign Signaturkarten bietet genau das, [was eine sichere Infrastruktur ausmacht](#).

Startklar mit dem Praxisausweis (SMC-B)

Ärzte, Psychotherapeuten und Zahnärzte können den [Praxisausweis](#), der von den Kassen(zahn-)ärztlichen Vereinigungen herausgegeben wird, ab sofort beim zugelassenen Anbieter medisign bestellen.

Mehr Videosprechstunde – mehr Digitalisierung

Lesen Sie, wie Patienten sich auf den digitalisierten Gesundheitsmarkt einstellen. [Wir bieten Ihnen einen Überblick](#) über Anwendungen und Software.

Zwei grundlegende Broschüren mit Tipps und Handreichungen für eine gelungene Umsetzung

[Download Teil 1](#)
[Download Teil 2](#)

Online-Terminbuchung

Die Wahl eines Arztes wird zunehmend auch von digitalen Services bestimmt – insbesondere bei Neu-Patienten. [Hier ist ein Überblick](#) über Anbieter der Online-Terminvereinbarung und viele Tipps zur Umsetzung.