

# UNSER ANGEBOT FÜR ARZTPRAXEN UND MVZ



MANAGEMENT  
BY CAPPUCCINO



## PATIENTENZUWACHS

Wie kann Ihre Praxis in Zeiten großer Konkurrenz, steigender Mobilität der Menschen und zunehmender Informiertheit der Patienten wachsen? Um das zu erreichen, ist es wichtig, sich darüber klar zu werden, was man leisten kann und was

nicht. Können Sie sagen, warum eine Patientin oder ein Patient zu Ihnen kommen soll? Was macht Sie und Ihre Praxis besonders? Wir helfen Ihnen, die richtigen Antworten zu finden.

## TELEFONIE

Ein auf den ersten Blick einfaches Thema stellt sich schnell als sehr komplex heraus: der telefonische Kontakt mit den Patienten. Es genügt heutzutage nicht mehr, einfach nebenbei ans Telefon zu gehen. Neben der Kompetenz der Ärztinnen und Ärzte steht die telefonische Erreich-

barkeit im Vordergrund. Zeitgemäße Technik und gut ausgebildete, freundliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind die Voraussetzung für zufriedene Anrufer. Wir helfen Ihnen, die notwendigen Maßnahmen umzusetzen.

## PATIENTEN-FEEDBACK

Ob Lob, Reklamation, Kritik oder Beschwerde – alles sind Chancen, die Patientinnen und Patienten Ihnen geben. Aber wie führt man ein Reklamationsmanagement so ein, dass es nicht nur der Statistik genügt? Wie zieht man aus

der Kritik nachhaltigen Nutzen für die Praxis? Die Einführung ist sehr komplex, da sie sowohl die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als auch die Ärztinnen und Ärzte betrifft. Wir begleiten das Projekt bis zur erfolgreichen Umsetzung.

## MARKETING

Mittlerweile gibt es viele Möglichkeiten, um auf Praxen und die Expertise der Ärztinnen und Ärzte aufmerksam zu machen. Ob es der zeitgemäße Internetauftritt, das gelungene Praxisschild, die Patientenfortbildung oder das Engagement in einer Selbsthilfegruppe ist,

Hauptsache, es passt zu Ihnen und Ihrer Praxis. Egal, was Sie tun, es darf kein Selbstzweck sein. Alle Maßnahmen müssen auf ihren Erfolg hin überprüft werden. Wir stellen Ihnen gern geeignete Erfolgskriterien vor.

## KOOPERATIONSPARTNER

Je nach Fachrichtung gibt es verschiedene Partner, die man für seine Praxis benötigt. Ob Fachärztinnen und Fachärzte verschiedener Fachrichtungen, Hebammen, Apotheke, Labor, Krankenhaus, Pflegedienst, Physiotherapie,

Sanitätshandel oder die Praxis für die Urlaubsvertretung – das Spektrum ist riesig. Wichtig ist, dass Ihre Kooperationspartner Sie in Ihrer Arbeit und bei Ihren Plänen unterstützen. Wir erarbeiten gern passende Qualitätsstandards für Sie.

## LABOR

Entscheidend für die Wahl des Labors sind Zuverlässigkeit und Schnelligkeit. Darüber hinaus haben viele medizinische Laboratorien Schwerpunkte, die für Ihre Fachrichtung hilfreich sein können. Wenn Sie sich für eine papierlose Praxis

entschieden haben, sollte Ihr Labor auf jeden Fall ein funktionierendes Order Entry anbieten. Wir helfen Ihnen bei der Auswahl eines geeigneten Labors.

### Kontakt:

Andrea Hörmann  
Martin W. Lietz

+49 40 532 644 24  
kontakt@mbyc.eu  
www.mbyc.eu

Hamburg:  
Gustav-Leo-Straße 5  
D-20249 Hamburg

Berlin:  
Heerstraße 2  
D-14052 Berlin