

# Die Clinic PhoneCard

## Patiententelefonie neu organisiert

Die Organisation und Verwaltung der Patiententelefonie in Kliniken ist eine logistische Herausforderung und in der Regel mit einem hohen Arbeits- und Zeitaufwand verbunden. Eine nach wie vor gängige Methode ist, die gesamte Patiententelefonie über ein eigenständiges TK-Abrechnungssystem zu verwalten. Während der Aufnahme wird für jeden Patienten ein eigenes Konto angelegt und ein entsprechendes Guthaben aufgebucht. Bei der Abreise des Patienten erfolgt dann eine manuelle Endabrechnung und gegebenenfalls wird ein Restguthaben an den Patienten ausbezahlt.

Auch die Luisenlinik in Bad Dürkheim wickelte bis vor kurzem die Telefonie über solch ein wartungsintensives Abrechnungssystem ab. Mitte des Jahres entschied sich die kaufmännische Leitung der Klinik für ein komplett neues System, die Clinic PhoneCard. Seit Juni 2007 ist das innovative Prepaidsystem im Einsatz und jeder Patient kann eine "eigene" Telefonkarte der Luisenlinik erwerben. Der Aufwand individueller Abrechnungen und Kontoverwaltungen gehört nun der Vergangenheit an.

**"Bezüglich der Funktionalität gibt es so gut wie keine Nachfragen..."**

Sven Wahl, kaufmännischer Leiter der Luisenlinik erklärt: "Der Patient erwirbt während der Patientenaufnahme unsere Clinic PhoneCard im Wert von 10 EUR und das war's auch schon. Die Bedienung ist auf der Rückseite der Karte beschrieben. Die Bedienung ist so einfach, das es so gut wie keine Nachfragen gibt. Sobald das Guthaben aufgebraucht ist, erwirbt der

Patient einfach eine neue Karte."

"Die Rückmeldung der Patienten und auch die der Mitarbeiter ist absolut positiv. Neben der einfachen Bedienung wird insbesondere die transparente Kostenkontrolle positiv beurteilt. Auch die Möglichkeit, das Restguthaben nach der Entlassung über ein normales Festnetztelefon oder ein Handy „abzutelefonieren“ wird gerne genutzt.

**"Viele Karten wandern als Andenken in das Portemonnaie..."**

Ein weiterer Vorteil ist die Möglichkeit die Kartenvorderseite mit seinem eigenen Design bedrucken zu können. Unsere Vorderseite haben wir mit einem Foto der Klinik gestaltet. Viele Karten wandern so als „Andenken“ in die Portemonnaies unserer Patienten. Denn abgegeben werden müssen diese ja nicht..."

**"Wartungen und Reparaturen sind passé..."**

Die Luisenlinik in Bad Dürkheim hat seit der Einführung der Clinic PhoneCard einige Sorgen weniger. "Der administrative Aufwand des alten TK-Abrechnungssystems fällt komplett weg. Passé sind ebenfalls die damit einher gehenden Wartungen, Reparaturen, Investitionen in Hardware und Software-Updates." erklärt Wahl.

Die Vereinfachung bei der Ausgabe der Karten und der Wegfall der Endabrechnung spart viel Zeit und Geld. Auch die steuerlich klare Trennung zwischen Patienten- und Verwaltungstelefonie macht vieles einfacher: Die Vorsteuer der Patiententelefonie läßt sich nun einfach und exakt feststellen, das war früher deutlich aufwendiger.

**"Handhabung und Effizienz sind deutlich verbessert..."**

Wahl resümiert "Nach 4-monatiger Praxiserfahrung können wir nur ein positives Fazit ziehen. Die komfortable Handhabung und die hohe Effizienz der Clinic PhoneCard lassen keine Wünsche offen."

### Sven Wahl

Dipl.-Kfm., Kaufmännische Geschäftsführung  
Luisenlinik in Bad Dürkheim