

Ein außergewöhnlicher Patientenservice im MedCenter Bayreuth

## Warten oder wiederkommen?

Im größten Medizinischen Versorgungszentrum Bayerns müssen Patienten nicht warten – e\*Cityruf holt sie rechtzeitig zur Behandlung

**12/2007. Das MedCenter Bayreuth – Bayerns größtes Medizinisches Versorgungszentrum – hat sich für den Funkrufdienst e\*Cityruf zur Patientenbenachrichtigung entschieden. So können eventuelle Wartezeiten sinnvoll überbrückt werden. Das Konzept, hochwertige medizinische Versorgung mit einer sehr hohen Servicequalität zu ergänzen, geht auf: Mehr als 19.000 Patientenkontakte pro Quartal.**

Patientenzufriedenheit ist das erklärte Ziel des MedCenters Bayreuth. Erst 2005 gegründet, war die Resonanz auf das erste Medizinische Versorgungszentrum (MVZ) in Nordbayern so groß, dass es schon zwei Jahre später vier Etagen in der denkmalgeschützten Neuen Spinnerei Bayreuth bezog. Ein idealer Standort. „Direkt vor der Tür stehen genügend Parkplätze zur Verfügung. Der Besuch bei uns kann mit Besorgungen in den umliegenden Geschäften oder einem Abstecher ins Restaurant verbunden werden“, erklärt Dr. med. Wolfgang Gruber, Facharzt für Chirurgie und Geschäftsführer des MedCenters. „Wir wollen den Patienten nicht nur ein breites und hochwertiges medizinisches Spektrum bieten, sondern auch eine sehr hohe Servicequalität.“

Aus diesem Grund entschied sich das MedCenter für etwas Außergewöhnliches: ein Pager-System. Verzögert sich ein Termin, haben Patienten jetzt die Wahl, ob sie im Wartezimmer Platz nehmen oder wiederkommen möchten. In dem Fall wird ihnen ein e\*Cityruf-Gerät (Pager) angeboten, das sie etwa 15 Minuten, bevor sie an der Reihe sind, mit einem akustischen Signal zum Arzt ruft. So können manchmal unvermeidliche Wartezeiten sinnvoll überbrückt werden.

### **Mit e\*Cityruf kommt mehr Flexibilität in die Abläufe**

„Dieser Service wird von den Patienten sehr gern angenommen“, erläutert Torsten Wabnitz, Geschäftsführer der IT & Media Company, die den Aufbau der gesamten IT-Infrastruktur im MedCenter übernommen hatte. „Cityruf ließ sich ganz unkompliziert in die neue IT-Infrastruktur integrieren. Da wir sämtliche Daten digital abgebildet haben, erfolgt bei Ausgabe eines Pagers ein Eintrag in die digitale Karteikarte und in die jeweilige Wartezimmerliste unserer Software Profimed. Rückt der Patient auf einen vorderen Platz vor, sendet ihm die Schwester rechtzeitig vor der Behandlung eine automatische Nachricht – ganz einfach per Mausklick. Ebenso unaufwendig wird die Rückgabe des Pagers registriert. Das ist kinderleicht, spart enorm viel Zeit und bringt mehr Flexibilität in die Abläufe.“

Insgesamt 80 Pager vom Typ „Vario IV“ stehen nummeriert in einer maßgefertigten Box an der zentralen Anmeldung bereit. Pager und Chipkarte des Patienten wechseln hier vor und nach der Behandlung die

Plätze. So sieht die Schwester auf einen Blick, welche Geräte noch unterwegs sind oder schon zurückgegeben wurden. „Für die Ärzte wurden darüber hinaus noch 20 Display-Pager vom Typ ‚Primo‘ zur Übermittlung von dringenden Textnachrichten angeschafft“, ergänzt Torsten Wabnitz. „Es ist auch geplant, dass Patienten einen Tag vor der Operation einen Pager erhalten, auf dem ihnen die genaue Uhrzeit für den medizinischen Eingriff mitgeteilt wird. So können sie ganz entspannt zum Termin erscheinen, ohne warten zu müssen.“ Dabei ist es unerheblich, ob die Patienten in Bayreuth oder in einem anderen Ort wohnen, denn e\*Cityruf ist bundesweit flächendeckend verfügbar und kann auch in abgeschirmten Bereichen (Tiefgaragen, Keller, Fahrstühle etc.) empfangen werden. Da die Pager strahlungspassiv sind, können sie auch im Umfeld hochsensibler Geräte bedenkenlos genutzt werden. Günstige Pauschalpreise ermöglichen zudem die volle Kostenkontrolle.

Derzeit kümmern sich 70 Mitarbeiter im MedCenter Bayreuth um die Patienten. Das Konzept von der Erstversorgung bis zur Rehabilitation geht auf. Ob chirurgische Notfallbehandlung oder konservative Orthopädie – hier finden sie alles unter einem Dach. Ein großes Plus vor allem bei interdisziplinären Untersuchungen, denn die Ärzte können sich direkt austauschen, Doppeluntersuchungen werden vermieden und die Patienten effizienter behandelt. „Wir bieten viele Leistungen ambulant und aus einer Hand an, die es sonst fast nur stationär im Krankenhaus gibt. Und das in einer Atmosphäre, die wirklich nichts mit einer Klinik zu tun hat“, so Dr. Wolfgang Gruber. Mehr als 19.000 Patientenkontakte pro Quartal sprechen für sich.  
([www.medcenter-bayreuth.de](http://www.medcenter-bayreuth.de) / [www.wanitz-company.de](http://www.wanitz-company.de))

Für weitere Informationen sowie Bildmaterial wenden Sie sich bitte an:

e\*Message Wireless Information Services Deutschland GmbH

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit / Angelika Griebner

Schönhauser Allee 10-11

10119 Berlin

Fon: + 49 (0) 30 4171-12 13

Fax: + 49 (0) 30 4171-19 23

E-Mail: [info@emessage.de](mailto:info@emessage.de)

Internet: [www.ecityruf.de](http://www.ecityruf.de)

#### **e\*Message Wireless Information Services GmbH**

e\*Message ist als Netzbetreiber kontinentaleuropäischer Marktführer im Funkruf (Paging). Die e\*Message-Dienste Alerting (e\*BOS und e\*Cityruf in Deutschland, Espresso\* und Alphapage\* in Frankreich) und Data Broadcast (e\*Skyper, e\*Skyper live, e\*Broker) werden von Hunderttausenden Einzelkunden, Behörden, Institutionen und renommierten Unternehmen genutzt, u.a. ARD, BMW, ExxonMobil, GASAG, HP, SAP, Siemens, Polizeipräsidium München, Deutsche Bank, Quelle. Gegründet im Januar 2000, hat e\*Message im gleichen Jahr sämtliche Funkrufaktivitäten von DeTeMobil und France Telecom Mobiles übernommen. Die Betriebszentralen der Unternehmensgruppe befinden sich in Berlin und Le Chesnay bei Paris.