

Willkommen zum Informationsprogramm für Ärzte

Phonak möchte Sie als Hörgeräteakustiker (HGA) dabei unterstützen, sich bei den Ärzten in Ihrer Umgebung als kompetenter Fachmann vorzustellen.

Phonak hat dafür das Informationsprogramm für Ärzte erstellt. Darin finden Sie verschiedene Materialien und Instrumente, wie z. B. Präsentationsvorlagen, Fakten, Berichte etc., die Sie verwenden können, um die Ärzte in Ihrer Umgebung professionell anzusprechen.

Das Informationsprogramm für Ärzte ist als Download-Set verfügbar. Sie können alle Materialien aus der Tool-Box mit Ihrem Logo oder Ihren eigenen Daten individualisieren. Diese Hilfsmittel helfen Ihnen, effizient zu kommunizieren, um wertvolle Zeit für die Betreuung Ihrer Kunden zu gewinnen. In der Tool-Box finden Sie regelmäßig aktualisierte und neue Materialien. Werfen Sie einen Blick auf die Matrix des Informationsprogramms für Ärzte, in der stets die aktuellen Instrumente und Zielgruppen übersichtlich dargestellt sind.

Viele Patienten erhalten von ihrem Arzt keine Empfehlung für ein Hörgerät und verlieren dadurch wertvolle Zeit bis zur ersten Hörgeräteanpassung. Wenn ein Arzt jedoch seinem Patienten ein Hörgerät empfiehlt, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass sich dieser ein Hörgerät zulegt.¹ Das Informationsprogramm für Ärzte ist ein speziell entwickeltes Programm, das Ärzte über diesen Zusammenhang aufklärt. Damit kann mehr Menschen mit Hörverlust zu einer besseren Lebensqualität verholfen werden.

¹ Kochkin S. BHI physician found to increase use of hearing healthcare. The Hearing Journal. August 2004; 57(8).

Schritt 1: Informieren Sie sich über die Ärzte in Ihrer Umgebung

Erstellen Sie eine Liste mit bis zu 15 Hausärzten und HNO-Ärzten, die in Ihrem Zielgebiet niedergelassen sind. Einige kennen Sie vielleicht schon, andere werden Sie vielleicht gerne kontaktieren wollen. Suchen Sie nach den Kontaktdaten z. B. im Internet oder im örtlichen Telefonbuch. Vergessen Sie Ihre Kunden nicht – auch sie können Ihnen wichtige Informationen geben! Fragen Sie auch Ihren eigenen Hausarzt, ob er Sie z. B. seinen Kollegen vorstellen will.

Legen Sie nun anhand Ihrer Liste eine Datenbank an, in der Sie die Daten speichern, die Sie über „Ihre“ Ärzte gesammelt haben:

Fakten: Name, Praxis, Adresse, E-Mail, Telefon, Namen des Personals, Stammpatienten, letzter Besuch/Kontakt

- **Hinweis:** Bitten Sie Ihre Kunden um die Erlaubnis, ihren Arzt zu kontaktieren. Lassen Sie sich eine entsprechende schriftliche Genehmigung unterzeichnen. (eine Vorlage für eine solche Genehmigung finden Sie in der Tool-Box)
- **Tipp:** Versuchen Sie den Arzt zu kontaktieren, der das örtliche Altenheim betreut.



Schritt 2: Kontaktaufnahme (Erstkontakt)

Für die erste Kontaktaufnahme zu einem Arzt eignet sich am besten ein Brief, in welchem Sie sich vorstellen und ankündigen, gerne weitere Informationen zu übermitteln.

Rufen Sie nach ungefähr einer Woche an. Damit lassen Sie ihm genügend Zeit, um den Brief zu lesen und eventuell selbst aktiv zu werden.

Ihr erstes Schreiben sollte zumindest die folgenden Angaben enthalten (verschiedene Textbausteine finden Sie im „Vorstellungsbrief“ in der Tool-Box:

- Bezugnahme auf gemeinsame Patienten (sofern vorhanden)
- Kurze Übersicht über die Hörprobleme und Risiken, die Patienten entstehen, wenn Hörverlust nicht angemessen behandelt wird (mit Hörgeräten)
- Erläutern Sie Ihre Dienstleistungen
- Schlagen Sie ein persönliches Treffen in naher Zukunft vor
- Kündigen Sie Ihren Folgeanruf an

- Sie können auch in die Arztpraxis gehen, um die Arzthelfer (oder auch den Arzt) persönlich kennen zu lernen.
- Beziehen Sie sich in Ihrem Folgeanruf/-besuch auf Ihr Schreiben und vereinbaren Sie einen Termin für die Präsentation.
- Erstellen Sie eine Datenbank, in welcher Sie die Ergebnisse und Folgen aus jedem Anruf/Besuch dokumentieren.

■ **Hinweis: Hausärzte und HNOs haben unterschiedliche Bedürfnisse. Denken Sie daran, wenn Sie Ihren Brief schreiben.**



Schritt 3: Der erste Termin

Präsentieren Sie sich als Fachmann, dem man vertrauen kann. Zeigen Sie, dass Sie gemeinsame Ziele haben und erklären Sie Ihre Arbeit und Ihre angebotenen Dienste möglichst genau. Phonak hat eine PowerPoint Präsentation erstellt (siehe Tool-Box), die Sie individuell für jeden Arzt anpassen und mit Ihren Daten und Ihrem Logo individualisieren können. Halten Sie sich insgesamt so kurz wie möglich und lassen Sie stets Zeit für Fragen.

Laden Sie den Arzt und sein Team in Ihr Geschäft ein. Zeigen Sie ihnen Ihre Geschäftsräume und die professionelle Betreuung, die die Patienten bei Ihnen bekommen. Demonstrieren Sie Ihre technischen Geräte: Für Sie mögen diese normale Arbeitswerkzeuge sein, für Ihre Gäste sind es faszinierende Hi-Tech Geräte. Beziehen Sie alle mit ein!

■ **Hinweis: Halten Sie sich kurz und bündig!**

Schritt 4: Halten Sie den Kontakt

Halten Sie den Arzt stets auf dem Laufenden: übermitteln Sie ihm alle Informationen, die er für die Behandlung seiner Patienten braucht. Phonak bietet Ihnen einige Textbausteine (siehe „Kundenbericht für den Arzt“), die Sie für das Antwortschreiben an den Arzt verwenden können. Senden Sie ihm nach jedem Besuch von einem seiner Patienten in Ihrem Geschäft einen Brief oder eine E-Mail. Auf diese Weise bekommt der Arzt das Gefühl, ein Teil Ihres Teams zu sein.

Hinweis: Holen Sie sich die schriftliche Erlaubnis von Ihrem Kunden, seine audiologischen Daten an seinen Arzt weiterleiten zu dürfen.

Phonak erneuert die Materialien der Tool-Box laufend, sodass Sie Hausärzten, HNO-Ärzten und ihren Patienten stets die neuesten Informationen zukommen lassen können und dadurch den Kontakt aufrecht erhalten.

Weitere Mittel, um präsent zu bleiben:

- Jährliche Rückmeldungen
- Besuchen Sie die Praxis ab und an unverbindlich, um Hallo zu sagen und sich nach den neuesten Neuigkeiten zu erkundigen
- Informieren Sie über Kostenerstattungsmöglichkeiten durch die Krankenkasse
- Schreiben Sie Fachartikel in der lokalen Zeitung