

# update

Newsletter hawatrust

Oktober 2014

- 2 Aktuelles
- 3 Neuerungen am System
- 4 Präsenz im Internet
- 6 Seminare und Partner
- 8 Medikamentenbezug

Editorial

## Eine Erfolgsgeschichte wird 10



Yves Broccon  
Geschäftsführer  
hawadoc AG

**Informationen austauschen bedeutet Wissen vervielfältigen. Unter diesem Titel berichteten wir im Geschäftsbericht 2004 über den erfolgreichen Aufbau und die Einführung des Trustcenters hawatrust.**

Zusammen mit Newindex, TrustX-Management AG und zehn regionalen Trustcentern war es der Ärzteschaft innert kürzester Zeit gelungen, einen kompetenten Verbund im Bereich e-Health aufzubauen. Damit war plötzlich eine umfassende, detaillierte Rechnungsdatensammlung verfügbar – eine wegweisende und einmalige Errungenschaft.

Waren die Daten bei der Tarmed-Einführung unerlässlich hinsichtlich Kostenneutralität, wurde gleichzeitig auch Nutzen für die einzelnen Praxen realisiert. Druck und Versand von Rechnungen, elektronischer Datenaustausch sowie Praxisspiegel sind nur ein paar Beispiele dazu.

Mit Blick auf anstehende Entwicklungen im e-Health-Bereich stellen wir mit Freude fest, dass der Aufbau der Trustcenter eine Erfolgsgeschichte ist.

Was war der Schlüssel zum Erfolg? Natürlich brauchte es finanzielle und personelle Ressourcen. Zentral waren aber letztlich folgende Faktoren:

- Die Idee, eine ärzteeigene Datensammlung aufzubauen
- Menschen mit dem unbedingten Willen, diese Idee umzusetzen
- Ärztinnen und Ärzte, welche diesen Menschen das Vertrauen schenkten

Wir danken allen, welche die Erfolgsgeschichte der Trustcenter möglich machten: allen voran der Newindex, der Bluecare und der Ärztekasse. Sie alle hatten den unbedingten Willen, eine grosse Idee umzusetzen. Und natürlich danken wir Ihnen, liebe Kundinnen und Kunden von hawatrust, für Ihr Vertrauen und Ihre Treue.

Wir wünschen Ihnen viel Vergnügen beim Lesen dieses updates.

### **Sonderkollektiv für Medix Zürich**

Die hawadoc AG führt neu ein Sonderkollektiv für Medix Zürich. Somit können verschiedene Auswertungen zu den Gesundheitskosten innerhalb des Ärztenetzes erstellt werden. Das vereinfacht aufseiten von Medix Zürich die Prozesse erheblich, weil die Daten nicht zusätzlich gesammelt werden müssen. Wir freuen uns über dieses Kundenzuwachstum und heissen die Ärztinnen und Ärzte von Medix Zürich herzlich willkommen.

### **10 Jahre Datensammlung**

Bereits seit 10 Jahren sammeln die Trustcenter Rechnungsdaten von Ärztinnen und Ärzten. Aus einer Notwendigkeit im Rahmen der Tarmed-Einführung entstanden, ist es heute die vollständige Datensammlung der frei praktizierenden Ärztinnen und Ärzte. Darüber hinaus bietet der Anschluss an hawatrust viele weitere Vorteile wie Praxisspiegel oder Druck und Versand von Rechnungen. Grund genug, um in der nächsten Ausgabe des update eine umfassende Rückschau zu geben.

### **Neue Partnerschaft mit A. Menarini AG**

Seit Juni 2014 dürfen wir die A. Menarini AG zu unseren Marketingpartnern zählen. Dank der Unterstützung unserer Sponsoren können wir am Garnmarkt 1 in Winterthur einen Seminarraum unterhalten. Einen Überblick über die aktuellen Seminare erhalten Sie auf Seite 6. Natürlich möchten wir es nicht unterlassen, unseren Kooperationspartnern und Sponsoren für das Engagement zu danken.

### **Kreditpunkte für die Kernfortbildung Allgemeine Innere Medizin**

Für Seminare mit einem medizinischen Bezug hat die hawadoc AG die Akkreditierung der Gesellschaften für Allgemeinmedizin und Innere Medizin erhalten. Somit können sich Teilnehmerinnen und Teilnehmer den Besuch der Seminare ganz offiziell an die Kernfortbildung anrechnen lassen. Angaben zur Anzahl der Kreditpunkte gibt jeweils die Seminaurausschreibung.



# Bestätigung von Rechnungslieferungen

Bereits jetzt geben Input Gate Log Viewer und TX Tracer einen guten Überblick darüber, was mit den Rechnungen geschieht, die Sie ans Trustcenter hawatrust liefern. Ab sofort erhalten Sie darüber hinaus eine Bestätigung für jede Rechnungslieferung.

Ab dem 6. November 2014 werden wir Ihnen den Erhalt von gelieferten Rechnungen bestätigen. Sie werden von diesem Datum an nach jeder Rechnungslieferung eine E-Mail erhalten. Darin informieren wir Sie über die Anzahl der gelieferten Rechnungen und darüber, wie viele davon akzeptiert oder zurückgewiesen wurden.

Die Empfangsbestätigungen sind kostenlos, und Sie müssen nichts unternehmen, damit Sie sie erhalten. Wir werden Ihnen diese vom 6. November 2014 an automatisch zustellen. Natürlich können Sie für die Zustellung eine andere E-Mail-Adresse angeben oder die Häufigkeit ändern. Besuchen Sie dazu das Kundencenter und nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.

Möchten Sie weitere Informationen zu Ihren Rechnungen erhalten? Mit dem Input Gate Log Viewer können Sie unmittelbar nach der Lieferung kontrollieren, ob Ihre Rechnungen beim Trustcenter angekommen sind, und mit dem TX Tracer können Sie mit einer geringen Verzögerung kon-

trollieren, wann Ihre Rechnungen verarbeitet wurden.

Den Zugang zu Input Gate Log Viewer, TX Tracer und Kundencenter

finden Sie unter **www.hawatrust.ch**. Selbstverständlich nimmt sich auch unser Backoffice gerne Zeit für Sie und hilft Ihnen bei allfälligen Fragen.

hawatrust®  
Trustcenter

**Bestätigung Rechnungsempfang #1**  
**Praxis Dr. M. Muster**

Sehr geehrte Damen und Herren  
Vielen Dank für die Lieferung Ihrer Rechnungen an das Trustcenter hawatrust.  
Gerne bestätigen wir Ihnen den Erhalt der Rechnungen wie folgt.

Gelieferte Rechnungen	3
Akzeptierte Rechnungen	3
Abgewiesene Rechnungen	0

Möchten Sie weitere Informationen zu Ihren Rechnungen erhalten? Mit dem **Input Gate Log Viewer** können Sie unmittelbar nach der Lieferung kontrollieren, ob Ihre Rechnungen beim Trustcenter angekommen sind. Mit dem **TX-Tracer** können Sie mit einer geringen Verzögerung kontrollieren, wann Ihre Rechnungen verarbeitet wurden.

Möchten Sie diese Benachrichtigung in einem anderen Intervall oder an eine andere E-Mail-Adresse erhalten? Besuchen Sie dazu das **Kundencenter** und nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor.

Haben Sie noch Fragen? Dann rufen Sie uns an unter 052 235 01 70 oder senden Sie uns eine E-Mail an [hawadoc@hawadoc.ch](mailto:hawadoc@hawadoc.ch). Wir nehmen uns gerne Zeit für Sie.

hawadoc AG  
Garmarkt 1  
8400 Winterthur  
Tel: 052 235 01 70  
Fax 052 235 01 77  
[hawadoc@hawadoc.ch](mailto:hawadoc@hawadoc.ch)  
[www.hawadoc.ch](http://www.hawadoc.ch)

Wenn Sie die «Rechnungs-Empfangsbestätigung» ändern oder diese deaktivieren möchten, können Sie dies einfach im Kundencenter tun. Falls Sie darauf keinen Zugriff haben, helfen wir Ihnen gerne weiter. Ihr Trustcenter hawatrust

trustx >



# Die Macht von Social Media – Einfluss auf die Arztpraxis

Die hohe Internetaffinität der Gesamtbevölkerung sowie die starke mobile Nutzung des Webs lässt Social Media vermehrt für Bereiche relevant werden, die sich bis anhin mehrheitlich entziehen konnten. Arztpraxen zum Beispiel. An Seminaren bei der hawadoc AG in Winterthur zeigt Daniela A. Caviglia, Medienfachfrau und Kommunikatorin, wie die digitale Identität sich auf den Praxiserfolg auswirken kann.



Daniela A. Caviglia  
Medienfachfrau und  
Kommunikatorin,  
Präsenz & Effizienz

Wie eine Arztpraxis bei Suchmaschinen platziert ist und welchen Eindruck diese Präsenz vermittelt, entscheidet oft über den wirtschaftlichen Erfolg mit. Und diese Tendenz nimmt zu. Smartphone-Apps und die Internet-suche auf mobilen Endgeräten zeigen in den seltensten Fällen offizielle

Webseiten an. Denn Bewertungs- und Suchportale geben eigene Apps heraus und umgehen so die Informationen, die Ärzte von sich aus mit dem weltweiten Netz teilen. Diesen Trend kann man – so praktisch es auch wäre – nicht ignorieren.

Alles, was online stattfindet, hat seinen Ursprung in der Offline-Welt, im realen Hier und Jetzt. Dabei initiieren die Ärztinnen und Ärzte die digitale Identität selbst, auch wenn er oder sie absolut nicht internetaffin ist. Die fachliche Kompetenz, das menschliche Verhalten, allein schon

die Entscheidung, als Ärztin oder Arzt tätig zu werden, ist der Keim zur Online-Identität. Das allernächste Umfeld – Praxisteam sowie Patientinnen und Patienten – ist ebenfalls der «Keimzelle» oder dem ersten Ketten-glied zuzurechnen. Das zweite Glied sind die Emotionen. Sie bestimmen die Richtung, welche die Online-Aktivität der Betroffenen einschlägt. Beeinflusst wird diese Richtung ein wenig von bereits bestehenden digitalen Identitäten. Sind vorwiegend positive Bewertungen zu einem Arzt vorhanden, ist die Hemmschwelle, einen durchwegs negativen Kommentar zu hinterlassen, höher. Das gilt leider auch im umgekehrten Fall.

## Wie handhabe ich diese neuen Herausforderungen?

Für Betreiberinnen und Betreiber von Arztpraxen gilt gleichermassen: Die Online-Reputation beeinflusst den realen Erfolg. Sie kann aber auch ihrerseits beeinflusst werden. Wo überall ist die Praxis präsent?

## Ärzte-Webseite: einfach, schnell und kostengünstig

Die Internetpräsenz wird für Ärztinnen und Ärzte immer wichtiger. Das hat auch die hawadoc AG erkannt und bietet bereits seit 2012 Ärzte-Webseite an. Damit erstellen Sie einfach, schnell und kostengünstig einen zeitgemässen Internetauftritt für Ihre Praxis.

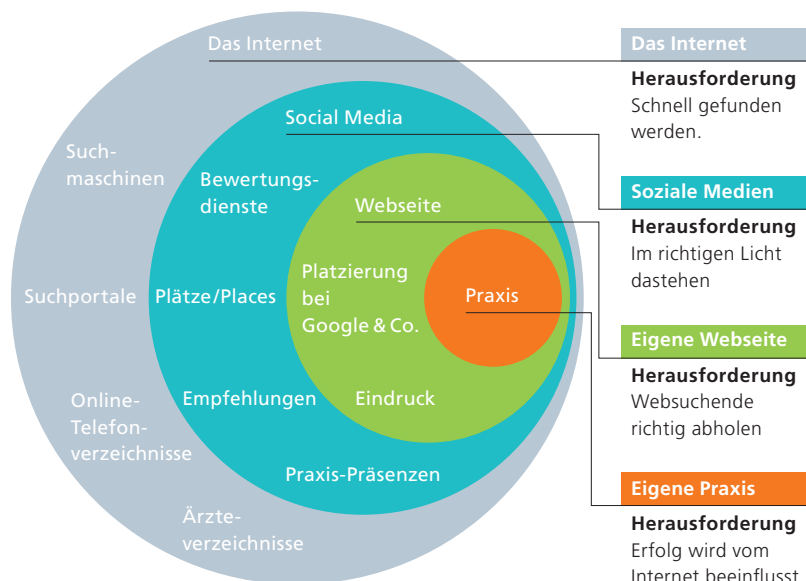
Möchten Sie Ärzte-Webseite unverbindlich und kostenlos kennen lernen? Nutzen Sie dazu eines unserer Seminare zum Thema. Weitere Informationen zu den Seminaren und zum Thema finden Sie unter [www.aerzte-webseite.ch](http://www.aerzte-webseite.ch).

**Nächste Veranstaltungsdaten**  
**11. November 2014, 19 Uhr**  
**22. Januar 2015, 14 Uhr**  
**24. März 2015, 19 Uhr**  
**25. Juni 2015, 14 Uhr**

Welche Kommentare haben Patientinnen und Patienten hinterlassen? Die meiste Online-Präsenz, die durch solche Patienten-Einträge entsteht, wie bei kununu.com oder facebook.com, sowie durch Betreiber von Suchportalen wie comparis.ch, plus.google.com oder doktor.ch erstellt werden, kann beantragt und anschliessend bearbeitet werden. Der Vorteil: Zukünftig erhält man eine Benachrichtigung, wenn neue Beurteilungen und Kommentare von Kundinnen und Kunden veröf-

fentlicht werden. Und man kann zufriedene Patientinnen und Patienten sowie Begleitpersonen aktiv um Bewertungen bitten. Erfahrungsgemäss wirken aktiv betreute und ansprechend gestaltete Internetpräsenzen um einiges positiver auf Webnutzer und mögen auch zu einem gewissen Teil emotionale Wogen zu glätten. Die Basis für eine verbesserte Online-Reputation. Und bessere Erfolgchancen in der realen Welt.

### Das virtuelle Umfeld



Die Online-Reputation beeinflusst sowohl den realen Geschäftserfolg als auch die Grundstimmung von neuen Patientinnen und Patienten beim Erstbesuch, wenn sie die Praxis übers Internet gefunden haben.

### Seminar

#### Die Macht sozialer Netzwerke – Einfluss auf die Praxis

Patientinnen und Patienten bewerten Praxen, Suchmaschinen listen Social-Media-Dienste prominent. Auch wenn Ärztinnen und Ärzte selber nicht in sozialen Medien und Online-Netzwerken unterwegs sind, werden Informationen über sie online verbreitet. Mit spürbaren Auswirkungen auf die Praxis. Online bestimmt heute den Erfolg von Arztpraxen mit. Manchmal, ohne dass die Praxisbetreibenden etwas davon wissen.

Daniela A. Caviglia wird auch 2015 wieder ein interessantes Seminar zum Thema halten. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [www.hawaplus.ch](http://www.hawaplus.ch). Dank der Unterstützung von Zentiva und Helvepharm ist die Teilnahme am Seminar kostenlos.

**Veranstaltungsdatum**  
**5. Mai 2015, 19 Uhr**

## Seminare

Gerne geben wir Ihnen einen Überblick über das umfangreiche Seminarangebot der hawadoc AG. In den praxisorientierten Seminaren erhalten Sie Tipps und Tricks für den Praxisalltag sowie neue Impulse für Ihr eigenes Wirken.

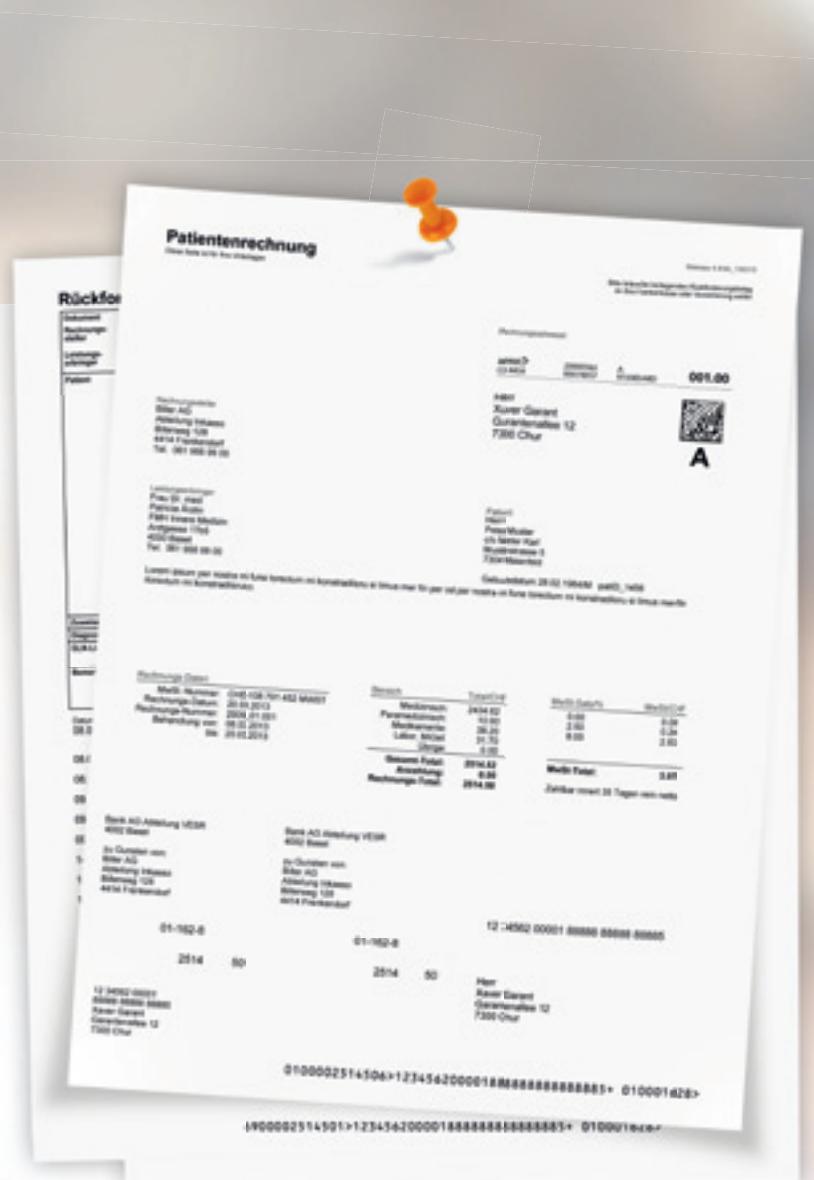
Seminar	Datum	Zeit
<b>Seminare 2014</b>		
Ärzte-Webseite: In 2 Stunden zum Internetauftritt	11. November	19.00 Uhr
Einführung in den Praxisspiegel	18. November	19.00 Uhr
Managed Care – Einführungsseminar für MPA	20. November	14.00 Uhr
Management-Symposium: Planung des Ruhestands	25. November	19.00 Uhr
Qualitätssicherung in der Praxisapotheke	27. November	14.00 Uhr
Sucht aus der Perspektive von Betroffenen und Angehörigen	9. Dezember	19.00 Uhr
<b>Seminare 2015</b>		
Qualitätssicherung in der Praxisapotheke	20. Januar	19.00 Uhr
Ärzte-Webseite: In 2 Stunden zum Internetauftritt	22. Januar	14.00 Uhr
Abrechnen im Tiers Payant	27. Januar	19.00 Uhr
MC – Einführung	29. Januar	14.00 Uhr
Management-Symposium: Betriebsformen für die Praxis	10. März	19.00 Uhr
Einführung in den Praxisspiegel	12. März	14.00 Uhr
MC – Einführung für MPA	17. März	19.00 Uhr
Einführung in die Praxisapotheke	19. März	14.00 Uhr
Ärzte-Webseite: In 2 Stunden zum Internetauftritt	24. März	19.00 Uhr
Die Macht sozialer Netzwerke – Einfluss auf die Praxis	5. Mai	19.00 Uhr
Management-Symposium: Finanzierung von Investitionen	16. Juni	19.00 Uhr
Qualitätssicherung in der Praxisapotheke	18. Juni	14.00 Uhr
Einführung in den Tarmed	23. Juni	19.00 Uhr
Ärzte-Webseite: In 2 Stunden zum Internetauftritt	25. Juni	14.00 Uhr



### Tarmed-Seminare

Die hawadoc AG hat am 19. Juni 2014 zum Seminar «Einführung in den Tarmed» und am 9. September 2014 zum Seminar «Vertiefung in den Tarmed» eingeladen. Die Seminare richten sich an Ärztinnen und Ärzte sowie medizinische Praxisassistentinnen, die ihr Tarmed-Wissen auffrischen oder vertiefen wollen.

Der Referent Dr. med. Rainer Hurni ist Vorstandsmitglied und Tarifverantwortlicher bei der Ärztesgesellschaft des Kantons Zürich AGZ und bestens mit dem Thema vertraut. Im Einführungsseminar erläutert er den Aufbau und die Anwendung des Tarmeds. Fortgeschrittenen Benutzerinnen und Benutzern erklärt er im Vertiefungsseminar anhand praktischer Beispiele den Einsatz des Tarmeds und geht auf individuelle Fragestellungen ein.



Dank der Unterstützung unserer Partner ist die Teilnahme an den Seminaren kostenlos.





### Unsere Partner verdienen auch Ihr Vertrauen

hawatrust-Kunden, welche gleichzeitig Kunden unserer Kooperationspartner sind, erhalten je nach Partnerschaftsvereinbarung Preisreduktionen von bis zu CHF 100.– je Partner.

## 8 Medikamentenbezug

# Patientinnen und Patienten schätzen die Versandapotheke

Die Versandapotheke eröffnet Patientinnen und Patienten eine zusätzliche Bezugsquelle für Medikamente. Nebst dem Gang zur Apotheke gibt es folgende Möglichkeiten:

**Direktabgabe in der Arztpraxis.** Seit Mai 2012 haben 765 Arztpraxen in Zürich und Winterthur die direkte Medikamentenabgabe eingeführt. Die zusätzliche Dienstleistung wird von den Patientinnen und Patienten sehr geschätzt.

**Bequeme Lieferung nach Hause.** Im Kanton Zürich beziehen über 25 000 Personen ihre Medikamente direkt über die Versandapotheke Zur Rose. Sie schätzen vor allem die schnelle und zuverlässige Lieferung, den freundlichen Service und die direkte Abrechnung mit den Krankenversicherern.

**Vorteil elektronisches Rezept.** Der Medikamentenversand ist für viele Patientinnen und Patienten ein Bedürfnis. Werden Sie dem gerecht und übermitteln Sie die Rezepte elektronisch direkt an die Versandapotheke Zur Rose.

Senden Sie uns diesen Antwortalon per Fax an die Nummer 052 235 01 77 oder per E-Mail an [hawadoc@hawadoc.ch](mailto:hawadoc@hawadoc.ch).



**Ich wünsche Beratung zur elektronischen Rezeptübermittlung an die Versandapotheke.**

Kontaktperson

---

Bitte kontaktieren Sie mich über folgende E-Mail-Adresse oder Telefonnummer.

E-Mail

---

Telefon

---

Praxisstempel

### Ihr Partner für Praxisadministration, Praxismanagement und Inkasso

**Ä K** ÄRZTEKASSE  
CAISSE DES MÉDECINS  
**C M** CASSA DEI MEDICI

### Ihre Partner für Medikamente

*zur Rose* Arztgrossist

*spring* HealthCare

### Ihre Partner für Laborleistungen

*Laborgemeinschaft* Zentrallabor

*synlab* labor

*labor team w ag*

### Impressum

Auflage:  
1100 Exemplare

Redaktion:  
Thomas Kerker

Adresse:  
hawadoc AG  
Garnmarkt 1  
8400 Winterthur  
Tel. 052 235 0170  
Fax 052 235 0177  
[hawadoc@hawadoc.ch](mailto:hawadoc@hawadoc.ch)  
[www.hawadoc.ch](http://www.hawadoc.ch)

Gestaltung:  
S&W Werbeagentur AG  
BSW, Baden