

«Wir sind Partnerin, nicht nur Lieferantin»

Als Leiter Verkauf Ärzte bei Galexis kennt Roberto Fistarol die «Praxis-Landschaft» hierzulande bestens. Im ersten Teil unseres Interviews äussert sich der Experte über den anhaltenden Trend zur Gruppenpraxis und wie Galexis als Gesamtanbieterin diese Entwicklung unterstützt.

Herr Fistarol, woran erkennt man eine gute Arztpraxis?

Man erkennt sie bereits beim Betreten. Die MPA am Empfang begrüsst einem mit einem Lächeln und weiss, wer man ist. Die Atmosphäre ist harmonisch und entspannt. Der Empfang als Arbeitsplatz ist ordentlich und die Hygiene-Standards werden eingehalten und gelebt. In Walk-in-Kliniken sind die Anforderungen zwar die gleichen, aber Struktur und Organisation sind noch wichtiger.

Eine gute Walk-in-Praxis verfügt über mehrere Schalter und hat mehrere MPAs. Zum Beispiel nimmt eine MPA Neuanmeldungen entgegen und die Patienten ins System auf, während am anderen Empfang das Telefon bedient und wiederkehrende Patienten empfangen werden.

«Mit uns können Praxen wachsen und langfristig eine Partnerschaft aufbauen»

Ob Einzel- oder Gruppenpraxis, ob Ärztezentrum oder Walk-in-Praxis: Galexis unterstützt als Gesamtanbieterin Praxen auf vielfältige Weise. Was steht dabei im Fokus?

Die Qualität und das vielseitige Angebot rund um die Praxis. Von Galexis erhält die Arztpraxis alles aus einer Hand in höchster Qualität. Wir sind Partnerin und nicht nur Lieferantin. Mit uns können Praxen wachsen und langfristig eine Partnerschaft aufbauen, denn wer mit uns zusammenarbeitet, hat auch mal Zeit für eine Kaffeepause.

Wir stehen für Verbindlichkeit, hohe Lieferverfügbarkeit und Freundlichkeit. Wir bieten eine individuelle Dienstleistung, die das Praxispersonal bestmöglich entlastet, wodurch mehr Zeit für die Patienten bleibt. Mit unserem grossen Netzwerk können wir in allen Belangen hilfreich zur Seite stehen.

Der Trend zu Gruppenpraxen hält an. Wie schätzen Sie die Entwicklung ein?

Der Trend hat sich entwickelt, um zu bleiben. Gruppenpraxen weisen verschiedene Vorteile auf. Gerade jungen Ärztinnen und Ärzten sind flexible Arbeitszeiten und eine ausgewogene Work-Life-Balance sehr wichtig. Heutige Ärztinnen und Ärzte möchten nicht mehr 24/7 erreichbar sein und über der Praxis wohnen, wie das früher oft der Fall war. Sie möchten freier agieren können und während der Ferien wissen, dass ihre Patienten von den Praxispartnern weiterhin optimal betreut werden. Auch legen viele Ärztinnen und Ärzte mehr Wert auf einen Fixlohn. Gleichzeitig kann man sich die Investitionskosten teilen, medizinische Geräte besser auslasten und hat zusammen die Kosten für Administration und Einkauf besser im Griff.

Die Entwicklung hin zu Gruppenpraxen wird weitergehen, vor allem in den Ballungszentren.

«Jungen Ärztinnen und Ärzte sind flexible Arbeitszeiten und eine ausgewogene Work-Life-Balance wichtig»

Gruppenpraxen bieten die von Ihnen erwähnten Vorteile, aber auch die Komplexität nimmt zu ...

Richtig. Für uns bedeutet dies, dass wir nicht nur zum Entscheidungsträger einen engen Kontakt pflegen, sondern auch zu den MPAs und dem Team. Denn viele Entscheidungen werden im Management getroffen, sind dann aber in der Praxis schwer oder kaum umsetzbar.

Umso stärker ist unser Kundendienst gefordert. Denn bei aller Kostenaffinität bleibt die schnelle Verfügbarkeit und unser Top-Service für die Praxis von zentraler Bedeutung. Weshalb wir auf eine reibungslose Kommunikation besonderen Wert legen. Ist diese nicht gewährleistet, bedeutet dies mehr Einsätze auf beiden Seiten, mehr Absprachen, mehr Zeit in der Betreuung.

In der Regel haben wir in einer Gruppenpraxis drei Ansprechpersonen. Da muss der Aussendienst natürlich genau und auch schriftlich kommunizieren, damit alle Beteiligten vom Gleichen sprechen und sich daran halten können.

Erfahren Sie im 2. Teil des Interviews – in der nächsten INSIDER-Ausgabe – mehr darüber, wie Galexis Kleinpraxen unterstützt, die durchgehende Verfügbarkeit von Arzneimitteln sicherstellt und Hilfe bei der Suche einer Praxis-Nachfolge leistet.



Roberto Fistarol
Leiter Verkauf Ärzte

