



→ TOTAL LOKAL

Moderne Patientenpflege

Mein Arzt ist nicht nur ein guter Internist, sondern auch mit allen Kommunikationsformen vertraut. Daher bitte ich ihn per E-Mail um ein Fortsetzungsrezept für die täglich einzunehmenden, im Urlaub aber aufgebrauchten Tabletten. Postwendend (wenn man das noch sagen darf bei der E-Post) kommt seine elektronische Antwort – aus Italien. Aus seinem Urlaub. Als Ausdruck moderner Patientenpflege schlägt er mir vor, seine Mail dem Apotheker zu zeigen und das Nachreichen des Rezepts anzukündigen. Am nächsten Morgen schiebe ich unsere E-Korrespondenz mit einer höflichen Erklärung über den Tresen der Großenbaumer Apotheke.

Die freundliche Pharmazeutin blickt in ihren Computer und findet mich als treuen Kunden in der Kundendatei. „Selbstverständlich bekommen Sie die verschreibungspflichtigen Tabletten, und beim nächsten Mal brauchen Sie auch keine Arzt-Mail mehr vorzulegen.“ Ich überlege schon, ob die Freundliche auch noch einen Kredit gewähren würde, zahle den dreistelligen Betrag dann aber doch in bar – mein Beitrag zur modernen Kundenpflege.