

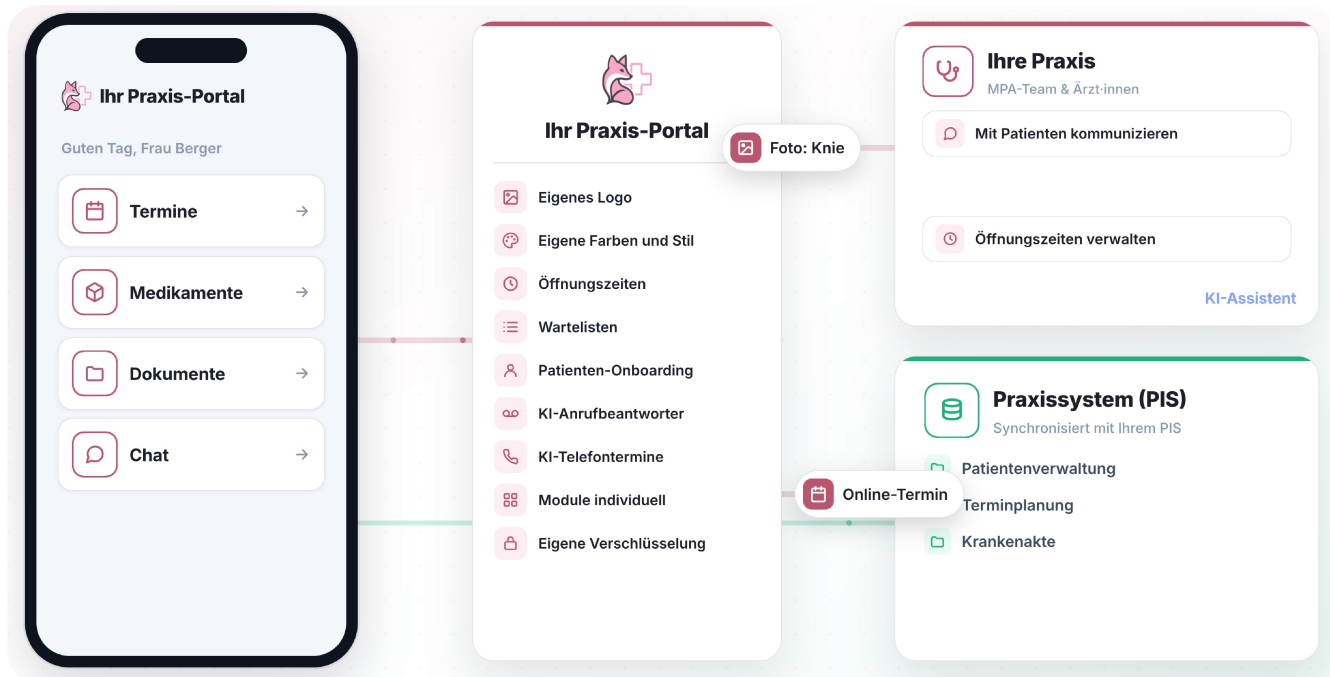
Quanto sono efficaci i canali online?

Uno studio presso un medico di famiglia svizzero · Praxis-Baar, Dr. Danijela Strametz · Studio individuale a Baar (ZG) · Periodo di rilevazione 2025 · Piattaforma: element36 AG

SINTESI

Gli ordini di medicinali online sono usati intensamente (43,5 % online); gli appuntamenti online restano sotto le attese con circa 12 prenotazioni a settimana (8,2 %). Nel 2025 si sono così risparmiate circa 200 ore di lavorazione – con una qualità di lavorazione e documentazione più elevata. Per il 2026 è stato avviato un cambio di strategia e di sistema per facilitare l'uso online ai pazienti. Il documento serve come base decisionale per l'ulteriore strategia online dello studio.

COSÌ APPARE NEL PORTALE PAZIENTI DELLO STUDIO



Demo live: praxis-baar.docfox.ch — ordine di medicinali e prenotazione online nel portale pazienti.

METODO & BASE DATI

Telefonia

Export dell'impianto telefonico, 01.01–25.11.2025, analisi in Excel.

Ordini

Galexis e strumento di ordinazione Hausarzt.Shopping, 01.01–31.12.2025.

Appuntamenti

Axenita e precedente soluzione per gli appuntamenti, 01.01–31.12.2025; prenotazioni online.

Contesto dello studio: 6'500 consultazioni (2025), 3 assistenti di studio (180 % di posto), 2 linee telefoniche, 41,5 h/settimana di apertura, sito web con app iOS e Android.

RISULTATI PRINCIPALI

Ordini di medicinali online	43,5 %	1'925 su 4'426
Prenotazioni online, soluzione precedente	8,2 %	circa 12 / settimana
Prenotazioni online, portale DocFox	12,3 %	circa 18 / settimana
Telefonate al giorno	250	picchi oltre 1'000
Tempo di lavorazione risparmiato	202 h	≈ 10'120 CHF

QUANTE CHIAMATE PER RIUSCIRE A PARLARE?



ORE AL TELEFONO AL GIORNO



Perché un portale pazienti proprio conta adesso.

I bisogni dei pazienti diventano sempre più digitali. A questa tendenza si può rispondere solo se i medici di famiglia offrono essi stessi un'alternativa digitale valida — altrimenti l'origine degli ordini migra verso piattaforme di terzi.

CONTESTO STRATEGICO — PRESSIONE SULLA FARMACIA DI STUDIO

E-RICETTA

Diagnosi e dispensazione disaccoppiate

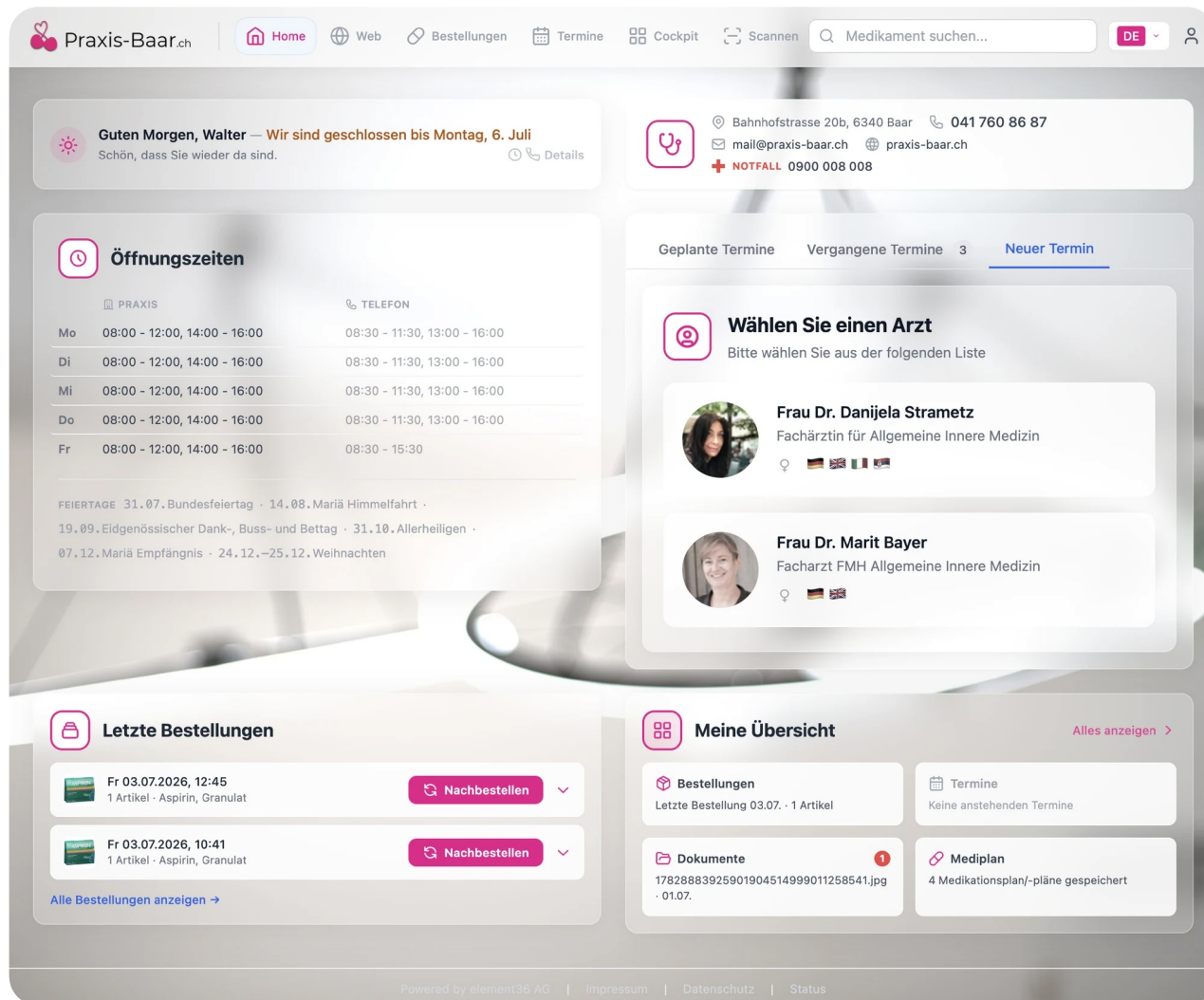
Le ricette ripetute possono essere inoltrate in forma digitale alle farmacie per corrispondenza. Rischio: perdita del legame con il territorio e del giro d'affari ricorrente con i malati cronici.

VISANA WELL & CO.

Le piattaforme di terzi minacciano la dispensazione

Le app (DocMorris, Galenica/Amavita/Sun Store) indirizzano attivamente i pazienti. Il medico auto-dispensante rischia di diventare un semplice fornitore di dati.

IL PORTALE DELLA PRAXIS BAAR — PERSONALIZZABILE



The screenshot shows a patient portal for 'Praxis-Baar.ch'. The interface is clean and modern, with a navigation bar at the top containing icons for Home, Web, Bestellungen, Termine, Cockpit, and Scannen. A search bar for 'Medikament suchen...' is also present. The main content area is divided into several sections:

- Guten Morgen, Walter**: A personalized greeting with a status 'Wir sind geschlossen bis Montag, 6. Juli' and a 'Details' link.
- Öffnungszeiten**: A table showing opening hours for the practice and telephone service.
- Wählen Sie einen Arzt**: A section for selecting a doctor, featuring profiles for 'Frau Dr. Danijela Strametz' and 'Frau Dr. Marit Bayer'.
- Letzte Bestellungen**: A list of recent orders with 'Nachbestellen' buttons.
- Meine Übersicht**: A dashboard overview showing 'Bestellungen', 'Termine', 'Dokumente', and 'Medioplan'.

At the bottom, there is a footer with 'Powered by element36 AG' and links to 'Impressum', 'Datenschutz', and 'Status'.

Bozza di portale: medicinali, appuntamenti e documenti con il marchio dello studio — hosting svizzero, conforme alla LPD.

CONCLUSIONE degli studi presso Praxis-Baar



I canali online sono molto efficaci, a condizione di essere centralizzati e promossi attivamente — l'unico mezzo per ridurre in modo duraturo l'afflusso telefonico. Una quota online del 50 % in entrambi gli ambiti alleggerirebbe lo studio di circa 450 ore di lavoro (circa 22'700 CHF) all'anno. Scaricate lo studio completo con questo codice QR.