

## 1.1-DOK1 Leistungsspektrum

### Leistungsspektrum

### Besonderheiten

Diagnostik

---



---



---

Therapie

---



---



---

Vorsorgeuntersuchung

---



---



---

weitere Leistungen

---



---



---

erstellt von:	geprüft und freigegeben von:	Revisionsstatus:
am:	am:	

## 1.2-DOK1 Terminvergabe

### 1. Bei der Terminvergabe werden

- a. die Patienten als erstes nach der Dringlichkeit befragt (Grund des Termins, Neuaufnahme, Wiedereinbestellung, Beschwerden – Art, Dauer und Ausmaß). Bei unklaren Aussagen Rücksprache mit dem Arzt.  
1.2-FB1 Checkliste Dringlichkeit
- b. Patienten mit starken Schmerzen oder erhöhter Temperatur sofort einbestellt,
- c. Patienten mit vermuteten Notfällen sofort einbestellt,  
1.26-DOK1 Notfall
- d. die Termine im Übrigen nach Maßgabe der Terminplanung festgelegt, wobei die Patientenwünsche nach Möglichkeit berücksichtigt werden.

2. **Bei der Terminvergabe werden bestimmte Erfordernisse genannt** (z. B. ‚nüchtern‘, Impfpass mitbringen, Überweisungsschein, Befunde von anderen Ärzten usw., außerdem die formalen Erfordernisse wie Chipkarte usw.).

3. **Bei Neuaufnahmen wird eine Patientenakte angelegt**, Erfordernisse entsprechend 2., bei der Terminvergabe darauf hinweisen, dass Absagen oder Terminverlegungswünsche unbedingt einen Tag vorher mitgeteilt werden. Datenschutz und Diskretion beachten!

### 4. Bei der Terminvergabe sollte grundsätzlich beachtet werden:

- a. keine ablehnende Verhaltensweise erkennen lassen
- b. Trotz Routine nicht ungeduldig werden!
- c. Termin entsprechend 1. d) regeln
- d. Zeitaufwand einschätzen und planen
- e. im Terminplaner kurz die Art der Behandlung notieren, um eventuell vor Eintreffen des Patienten Vorbereitungen zu treffen
- f. **Ziel: Lange Wartezeiten vermeiden!**
- g. 1.3-DOK1 Telefonische Anfragen

erstellt von:	geprüft und freigegeben von:	Revisionsstatus:
am:	am:	

## 1.2-FB1 Checkliste Dringlichkeit

Zur Regelung 1.2-DOK1 Feststellung der Dringlichkeit:

- Patient kommt/ruft an
- Stellt Dringlichkeit vor
- Praxisbezogen spezifiziert – entsprechend der in der Praxis behandelten Fälle – etwa mit folgenden Grundfragestellungen:
  - Welcher Art ist die Beschwerde?
  - Wie lange?
  - Persistierend?
  - Rezidivierend?
  - Auffällige Vitalparameter
- Aufnahme sofort/heute/zeitnah
- Im Zweifel Rücksprache mit Arzt
- Arzt entscheidet:
  - dringender Fall, sofortige Behandlung/sofortige Einbestellung
  - Terminvergabe am gleichen Tag/zeitnah
- Terminvergabe nach Terminbuch
- Bei erkannten Notfällen
  - 1.26-DOK1 Notfall
  - 1.3-DOK1 Telefonische Anfragen

erstellt von:	geprüft und freigegeben von:	Revisionsstatus:
am:	am:	

## 1.3-DOK1 Telefonische Anfragen

### 1. Melden mit Namen der Praxis und eigenem Namen

### 2. Begrüßung

### 3. Patientenidentifikation

### 4. Datenschutzregelung beachten!

### 5. Allgemeine telefonische Anfragen:

- zum Termin
- zum Leistungsspektrum
- Sprechzeiten
- Rp-Bestellung
- Rezepte (Dauermedikation)
- 
- 

### 6. Klärung der Dringlichkeit

1.2-FB1 Checkliste Dringlichkeit

1.26-DOK1 Notfall

### 7. Fragen nach Befunden/zur Behandlung:

- Hinweis auf Telefonsprechzeiten
- Doktor ruft zurück
- Durchstellen zum Doktor

### 8. Andere Anrufe während der Sprechzeiten:

- Kollegen:
- Privat:
- Geschäftliches:

erstellt von:	geprüft und freigegeben von:	Revisionsstatus:
am:	am:	