



Sehr geehrte Patient:Innen,

Die Terminplanung, -gestaltung, -belegung und -wahrnehmung ist ein wichtiger Faktor für einen reibungslosen Praxisablauf und somit auch für die Zufriedenheit unserer Patient:Innen. Hierzu folgende Informationen:

Terminvereinbarung/Terminabsage:

Wir versuchen, unseren Terminkalender möglichst komplett zu belegen, um den umfangreichen Anfragen nach Terminwünschen gerecht zu werden. Dabei werden immer noch Freiraume für evtl. Zwischen- oder Notfälle und für kurzfristige Terminwünsche eingebaut. Um diesen Ansprüchen gerecht werden zu können, vergeben wir - je nach Befundsituation - Termine mit einer Länge von 10min. oder 20min. Diese werden dabei jeweils direkt im Arztgespräch vereinbart, alternativ können Folgetermine auch im direkten Kontakt zu Frau Dippel am Empfang vereinbart werden.

Wenn wir einen Termin vereinbaren, erhalten Sie von unserem Terminbuchungssystem eine Mail mit der Information über das Datum und die Uhrzeit des Termins. Zusätzlich erhalten Sie 72h vor dem geplanten Termin nochmals eine Erinnerungsmail. Die verschickten E-Mails beinhalten jeweils einen Anhang (.ics-Datei), mit dem Sie den Termin ganz einfach in Ihren elektronischen Terminkalender eintragen lassen können. Zusätzlich haben Sie in den Mails selbst auch immer die Möglichkeit, geplante Termine – falls notwendig – absagen zu können (was alternativ auch per Mail, Telefon oder sogar per Fax möglich ist). Eine neue Terminvereinbarung erfolgt dann durch direkten Kontakt zu Fr. Dippel am Empfang (telefonisch oder persönlich).

Natürlich kann es mal passieren, dass man einen Termin nicht wahrnehmen kann. Sollten Sie dies absehen können (bspw. wegen einer akuten Erkrankung) bitten wir Sie, den Termin unbedingt abzusagen, damit wir unsere zeitlichen Ressourcen anderen PatientInnen zur Verfügung stellen können. Eine Absage können Sie jederzeit entweder telefonisch oder über den Absagelink in der E-Mail unseres Terminbuchungssystems durchführen.

Beachten Sie bitte, dass es für uns sehr schwierig ist, wenn Termine im Vorfeld nicht abgesagt werden oder wenn man zu einem vereinbarten Termin nicht erscheint – und somit die zeitlichen Ressourcen auch anderen Patienten nicht zur Verfügung stehen. Hierzu haben wir unser "Flaggen-System" eingeführt:



- Bei Nichteinhaltung eines Termins ohne Absage vermerken wir dies in Ihrer Akte mit einer **"roten Flagge"**. Sollte dies zweimal innerhalb von 12 Monaten vorkommen haben Sie sicherlich Verständnis dafür, dass wir Ihnen dann auch **keinen weiteren Termin mehr** anbieten können und wir unsere Ressourcen anderen Patienten zur Verfügung stellen werden.
- Sollten Sie einen Termin kurzfristig absagen (innerhalb von 24h vor dem geplanten Termin) markieren wir das intern mit einer **"gelben Flagge"** – sollten Sie diese 4x in einem Jahr erhalten gilt die gleiche Regelung wie bei 2 roten Flaggen.

Sollten Sie einen Termin weder wahrnehmen noch absagen (=rote Flagge), erhalten Sie obigen Text von mir auch nochmal als Hinweis per E-Mail.

Wir bitten um Verständnis für diese sicherlich recht strikte Regelung, die bei uns für einen reibungslosen Ablaufs jedoch unbedingt erforderlich ist. Sollte es dazu kommen, dass die Behandlung aufgrund der obigen Regelung beendet werden muss, sind wir gerne bereit, einem weiterbehandelnden Arzt einen entsprechenden Befundbericht zukommen zu lassen.

Offene Sprechstunde / Notfalltermine:

Zusätzlich zu den vereinbarten Terminen haben Sie die Möglichkeit, auch Termine in der offenen Sprechstunde wahrzunehmen. Hierfür vorgesehene Zeiten sind Di. und Do. 11.00h bis 12:00h, Di. und Do. 14.30h bis 15:30h und Mi. 08:00h bis 09:00h. Es ist hierfür ein zeitlicher Rahmen von 10min./Gespräch vorgesehen (was zur Klärung dringender Anliegen meist ausreicht). Die Termine für die offene Sprechstunde können Sie auch über eine Online-Terminbuchung belegen (Zugriff über koenigsmarck.de).

In dem Fall eines akuten Notfalls haben Sie die Möglichkeit, diesen bei Frau Dippel anzumelden und erhalten dann direkt den nächst möglichen Notfalltermin (meist am gleichen Tag) – es sollte sich dann aber auch wirklich um einen akuten Notfall handeln.



Folgerezepte

Folgerezepte einer bestehenden Medikation können Sie jederzeit online über „Rezepte“ auf unserer Website koenigsmarck.de vorbestellen, alternativ natürlich auch per Email via rezept@koenigsmarck.de oder telefonisch. Nach Bearbeitung Ihrer Anfrage können Sie Ihr Rezept dann zu den regulären Öffnungszeiten abholen.

Sollten unsere Öffnungszeiten nicht kompatibel zu Ihren Abholmöglichkeiten sein, haben wir auch die Möglichkeit, die Rezepte unten in der Burg Apotheke (im Erdgeschoß) zur Abholung zu hinterlegen. Sollten Sie hiervon Gebrauch machen wollen, geben Sie uns gerne bei der Rezeptbestellung Bescheid.

Beachten Sie bei der Bestellung von BTM-Rezepten (bsp. für Elvanse adult, Medikinet adult oder Ritalin adult), dass die BTM-Rezepte nur eine Gültigkeit von 7 Tagen aufweisen und in dieser Zeit auch eingelöst werden müssen.

Rezeptversand

Der Versand von Rezepten (!nicht von BTM-Rezepten!) wird unsererseits angeboten, dabei müssen wir jedoch die Portokosten berechnen, da wir den Versand nicht von der Krankenkasse erstattet bekommen. Wir vermerken dazu einfach die Summe des ausgelegten Portos in Ihrer Patientenakte und Sie gleichen den Betrag dann bei einem Besuch bei uns aus oder stellen uns im Vorfeld bereits eine Summe für den Versand zur Verfügung.

Newsletter

Sie haben die Möglichkeit, aktuelle Öffnungszeiten, Urlaubszeiten und Neuigkeiten der Praxis über einen Newsletter per E-Mail zu erhalten. Die Anmeldung für den Newsletter erfolgt über unsere Homepage unter <https://koenigsmarck.de/kontakt/#newsletter>. Zu Beginn des Monats erhalten Sie im Newsletter dann Informationen zu anstehenden Urlaubszeiten oder Hinweise auf Neuigkeiten im Praxisbetrieb.

bei Fragen wenden Sie sich bitte an uns.
Ihre Praxis v. Königsmarck