

Anlage IV

Richtlinien für Patientenbetreuung

Terminvereinbarung

Ein Termin ist nach Wunsch des Patienten in der Regel innerhalb von 3 Werktagen zu vereinbaren.

Es stehen auf Wunsch des Patienten auch ausreichend Terminoptionen zu Randzeiten oder außerhalb der regulären Ordinationszeiten zur Verfügung.

Patient im Wartezimmer

Die Ausstattung des Wartezimmers ermöglicht eine nutzbringende Überbrückung der Wartezeit (aktuelle Lektüre, Patientenfragebögen, Informationen über die Praxis und gesundes Leben, etc).

Die gediegene Einrichtung und Ausstattung (z.B. Bilder, dezente Musik, etc.) tragen zur Entspannung bei.

Für Patienten, die zu geplanten Operationen kommen, sind Wartezeiten zu vermeiden. Sie werden bereits bei der Anmeldung in Empfang genommen und in einem gesonderten Warteraum kurzweilig auf die Operation vorbereitet.

Ein entsprechendes Angebot an Erfrischungen (Kaffee, Säfte, Wasser) wird je nach medizinischer Indikation dem Patienten angeboten werden.

Am Weg zur Behandlung

Der Patient wird persönlich zum Arzt begleitet. Dabei können noch Fragen beantwortet werden und Informationen über den voraussichtlichen Untersuchungs- und Behandlungsverlauf gegeben werden.

Sollte der Patient sich entkleiden müssen, wird dafür gesorgt, dass seine Kleider und Wertsachen sicher verwahrt sind und die Umkleidemöglichkeit in diskreter Atmosphäre gegeben ist.

Nach der Behandlung

Der Arzt bzw. die Mitarbeiter in der Ordination stehen für Auskünfte zur Verfügung und erkundigen sich nach dem Befinden, erklären das weitere Prozedere und worauf der Patient zu achten hat.

Vor der Verabschiedung am Empfang werden noch allfällige Formalitäten erledigt:

- Vereinbarung eines neuen Termins
- Ausfolgung von Rezept oder Überweisung
- Klärung von Fragen bezüglich Versicherung und Bezahlung
- Übergabe oder Zusendung der Kopie der Honorarnote
- Verhaltensempfehlungen
- Besprechung der Medikamenteneinnahmeverordnung