

Telefonische Anfragen

...weil Qualität
in der Praxis führt.



Telefonische Anfragen sind für die Mitarbeiter/innen in der Praxis unter mehreren Gesichtspunkten Herausforderungen: Zum einen geht es immer um das Anliegen der Anrufer – soziale und inhaltliche Kompetenzen sind gefragt. Zum anderen sind die Gesichtspunkte des Datenschutzes gerade bei Telefonaten von wesentlicher Bedeutung. Dies betrifft insbesondere „das Mithören“ durch andere Patienten, die sich in der Praxis befinden.

Eine schriftliche Regelung zum Umgang mit telefonischen Anfragen in der Praxis – die mit den Mitarbeitern erarbeitet und besprochen ist – gewährleistet, dass alle Mitarbeiter die entsprechenden Kenntnisse und Informationen haben.

Wesentliche Inhalte der Regelung sollten sein:

- welche Art von telefonischen Anfragen kann durch das nichtärztliche Personal inhaltlich beantwortet werden
- wem gegenüber darf welche Auskunft erfolgen
- wie ist der Anrufer einwandfrei zu identifizieren (z. B. Angabe des Geburtsdatums, komplette Anschrift oder die letzten Ziffern der Versicherungsnummer)
- welche Anfragen sind an den Arzt/ Psychotherapeuten durchzustellen
- wann kann direkt durchgestellt werden
- wie ist damit umzugehen, dass sich ein Patient im Sprechzimmer bzw. Behandlungszimmer befindet
- wie wird organisiert, dass ein versprochener Rückruf tatsächlich erfolgt

Tipp: Mit der Einplanung von Zeitfenstern für telefonische Anfragen und entsprechende Kommunikation der



Fortbildungsangebote der KVSA zum Thema Telefonische Anfragen:

- 22.06.2018: Fit am Praxistresen des Empfangs oder: Wie Sie Ihre Patienten empfangen, dann verzaubern und selbst professionell wirken (Magdeburg)
- 27.10.2018: Professionell am Praxistresen agieren (Magdeburg)
- 10.11.2018: Patientengespräch leicht gemacht – oder was aus schwierigen Patienten Freunde macht (Halle)
- 23.11.2018: Und plötzlich verstehen wir uns – in der Praxis und am Telefon (Magdeburg)
- Die konkreten Veranstaltungsinformationen, -inhalte und Kosten sind der Broschüre „Fortbildung kompakt“ zu entnehmen und im Internetauftritt unter www.kvsa.de >> Praxis >> Fortbildung >> Terminkalender einzusehen.

Zeitfenster an die Patienten kann zumindest eine gewisse Lenkung der telefonischen Anfragen erreicht werden.

Unterweisung zur Geheimhaltungspflicht

Die Praxisleitung unterweist die Mitarbeiter zur beruflichen Schweigepflicht (Verletzung von Patientengeheimnissen, § 203 Strafgesetzbuch), zur Verpflichtung auf das Datengeheimnis und legt

dann fest, wie insbesondere mit telefonischen Anfragen umgegangen wird.

Quelle: QEP-Manual®, Ziel 1.1.4 Telefonische Anfragen

Sie haben Fragen oder wünschen weitere Informationen? Dann können Sie sich gerne an Christin Richter telefonisch unter 0391 627-6446 oder per Mail an Christin.Richter@kvsa.de wenden.