



## Informationsmanagement

## FAQ

+++Hinweis aktualisiert am 14.09.2021 +++

Wir möchten Ihnen schnellstmöglich helfen. Hierfür sind wir auf automatisierte Systeme, wie unser Terminbuchungssystem angewiesen. Unsere Praxis arbeitet mit einem telefonischen Informationssystem, welches Sie vermitteln kann oder Ihnen die relevanten Informationen übermittelt. Darüber hinausgehende Fragen, stellen Sie uns bitte per Email, denken Sie bitte daran **in jeder Nachricht die Ihren Familiennamen, das Geburtsdatum sowie eine (funktionierenden) Rückrufnummer zu übermitteln.** Die häufigsten Fragen haben wir in diesem Dokument zusammengefasst und aktualisieren es bei Veränderungen.

Wir beantworten Ihre E-Mail (an [email@die-hautambulanz.de](mailto:email@die-hautambulanz.de)) Montag - Donnerstag bis 15 Uhr, normalerweise **innen weniger Minuten**. Sollte Ihre Frage in diesem Dokument aufgeführt sein, beantworten wir diese nicht nochmals persönlich.

1. Ich habe Schmerzen, kann ich bei Ihnen vorbeikommen? 2
2. Was muss ich bei der Terminbuchung berücksichtigen? 2
3. Ich möchte als Mitglied der GKV ausschließlich eine telefonische Terminvermittlung für einen regulären Termin, wo kann ich anrufen? 2
4. Bei welchen Terminen kann ich in der Hautambulanz telefonische Hilfe bei der Buchung erhalten oder eine Anfrage zur Terminbuchung stellen? 3
5. Ich habe (noch /gerade) keine elektronisch einlesbare Versicherungskarte - kann ich trotzdem zu Ihnen kommen? 3
6. Ich möchte gern Akut zu Ihnen kommen, kann jedoch keinen Behandler auswählen, wenn ich mich auf die Warteliste eintrage? 3
7. Ich habe eine medizinische Nachfrage (z.B. Befundveränderung, Konsequenzen aus der Anwendung der Therapie), kann ich diese per E-mail stellen? 3
8. Kann ich bei Ihnen auch das von den Krankenkassen angebotene kostenlose Hautkrebsvorsorge durchführen lassen, wenn ich unter 35 Jahren bin? 4
9. Wie erhalte ich als gesetzlich Versicherter meinen Kontrolltermin für die Aknenormin/ Isodermbehandlung? 4
10. Terminbestätigung "verloren": Ich habe keine Bestätigung oder diese aus versehen gelöscht für meinen Termin, was kann ich tun? 4
11. Wieso wurde mein Termin abgesagt? 4
12. Nach der Terminabsage kann ich keinen zeitnahen Termin buchen, was kann ich tun? 5
13. Der Arzt hat gesagt, ich soll mich zum Wiederholungstermin vorstellen, was mache ich wenn kein Termin frei ist? 5
14. Wie kann ich einen Wiederholungstermin bei einem bestimmten Behandler buchen? 5
15. An wen kann ich mich wenden, wenn kein Termin bzw. Akut/Wartelistenplatz verfügbar ist? 5



16. Was kann ich bei technischen Schwierigkeiten ändern?	5
17. Wie erhalte ich ein Wiederholungsrezept als gesetzlich Versicherter?	6
18. Bis wann kann ich meinen Termin kostenlos stornieren?	7
19. Kann ich den gebuchten Termin für eine zuzahlungspflichtige Therapie auch in einen normalen Termin umwandeln lassen?	7
20. Wieso kann ich keinen proktologischen Termin mehr für die Routinekontrolle bei Ihnen buchen?	7
21. Wie erhalten ich meinen Befund?	7
22. Wieso habe auf meine Email (noch) keine Antwort erhalten?	8
23. Was muss bei der Verordnung von Biologica beachten?	8
24. Kann ich mein Einverständnis zur elektronischen Befundübermittlung nachreichen?	8
25. Ich kann keinen Termin für die Kondylom-Entfernung buchen?	8
26. Ich habe einen OP-Termin gebucht, was muss ich beachten?	8



### 1. Ich habe Schmerzen, kann ich bei Ihnen vorbeikommen?

- JA! Allerdings möchten wir Situationen, wie in vielen Notaufnahmen der Krankenhäuser - mit Wartezeiten, oft über den ganzen Tag - für Sie vermeiden! Daher tragen Sie sich vorher auf unsere Warteliste ("Akut/ Notfall") ein, entweder am Standort in der **Müllerstr.** oder in der **Bülowstr.**; Sie haben Verständnis, dass ohne Eintrag auf der Warteliste, Sie aus Infektionsschutzgründen, die Praxisräume nicht betreten können
- Hinweis:** wir können auf individuelle Nachrichten zu akuten Terminanfragen (z.B. : "Ich brauche unbedingt heute einen Termin, rufen Sie mich zurück! ...") aus organisatorischen Gründen nicht reagieren, sollten Sie jedoch eine Fehlermeldung erhalten, so senden Sie uns diese bitte als Screenshot (Bildschirmfoto) per Email

### 2. Was muss ich bei der Terminbuchung berücksichtigen?

- Termine sind maximal 3 Monate im Voraus buchbar
- Akute Termine sind maximal 3 Tage im Voraus buchbar
- Kontroll-Termine zur Wiedervorstellung bei einem bestimmten Behandler sind oft ausgebucht - wählen Sie "frühester Termin" stattdessen
- die Meldung "EINE BUCHUNG IST ZUR ZEIT NICHT MÖGLICH" ist **keine Fehlermeldung** - sondern zeigt an, dass die von Ihnen gewünschte Terminart derzeit ausgebucht ist

### 3. Ich möchte als Mitglied der GKV ausschließlich eine telefonische Terminvermittlung für einen regulären Termin, wo kann ich anrufen?

- Bundeseinheitliche Telefonnummer (ohne Vorwahl) 116-117 (rund um die Uhr!)
- die üblichen Gesundheitsberater, welche einen "**Sekretariatsservice für Kassenarzttermine**" anbieten (siehe z.B. Google Suchergebnis)
- Die Hautambulanz bietet bei Standard-Terminen keinen Support per Telefon an

### 4. Bei welchen Terminen kann ich in der Hautambulanz telefonische Hilfe bei der Buchung erhalten oder eine Anfrage zur Terminbuchung stellen?

In einigen Fällen ist die Buchung eines Termins mit Fragen verbunden, in den folgenden können Sie uns Ihren Rückrufwunsch einfach per Email mitteilen:

- OP-Termin
- Lasertherapie
- Privatleistungen oder
- sonstige individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)



## 5. Ich habe (noch /gerade) keine elektronisch einlesbare Versicherungskarte - kann ich trotzdem zu Ihnen kommen?

- JA! Haben Sie jedoch Verständnis, dass die sorgfältige Anlage einer Patientenakte oder die Prüfung ihres Versicherungsstatus bei Ihrem Versicherungsträger nicht zwischendurch erfolgen kann
- Gebührenfrei legen wir Ihre Patientenakte manuell immer dienstags zwischen 11 und 13 Uhr im Praxisbüro (Bülowstr. 23, 1.OG) an oder prüfen die von Ihnen mitgebrachte Versicherungsbescheinigung
- außerhalb dieser Zeiten erheben wir eine Gebühr gem. unserer AGB i.H. von 20 EUR pro Patient und Fall (diese ist nicht erstattungsfähig)

## 6. Ich möchte gern Akut zu Ihnen kommen, kann jedoch keinen Behandler auswählen, wenn ich mich auf die Warteliste eintrage?

- In einem akuten Fall übernimmt immer der nächste freie Arzt, für eine direkte Arztauswahl nutzen Sie bitte eine der angebotenen Terminarten

## 7. Ich habe eine medizinische Nachfrage (z.B. Befundveränderung, Konsequenzen aus der Anwendung der Therapie), kann ich diese per E-mail stellen?

- Die gesetzliche Krankenkasse sieht zur Zeit ausschließlich den persönlichen Kontakt mit dem Arzt vor (Ausnahme: Videosprechstunde) - wir versuchen jedoch (**soweit vertretbar**), die nicht ärztlichen Fragen bestmöglich zu beantworten.
- Bei einer konkret per E-mail gestellten medizinische Frage, erfolgt die Liquidation nach der GOÄ (Gebührenordnung für Ärzte). Sofern Sie als gesetzlich Versicherter, schriftlich dieser Abrechnung zustimmen (*“Ich bin mit der Abrechnung dieser Anfrage nach GOÄ einverstanden und stimme der Liquidation durch den Arzt ausdrücklich zu.”*), kann die Beantwortung auch per E-mail erfolgen, wir empfehlen Ihnen jedoch einen Termin in der Sprechstunde zu buchen oder sich auf die Warteliste einzutragen

## 8. Kann ich bei Ihnen auch das von den Krankenkassen angebotene kostenlose Hautkrebsvorsorge durchführen lassen, wenn ich unter 35 Jahren bin?

- Dies hängt von Ihrem Vertrag mit Ihrer Krankenversicherung ab (TK z.B. übernimmt dies auch unter 35 Jahren). Erkundigen Sie sich vorher, wenn Sie unter der Altersgrenze von 35 Jahren sind bei Ihrer gesetzlichen Krankenkasse.
- Wenn Sie bei uns die computergestützte Auswertung und Bildarchivierung als Hautkrebsvorsorge wählen, haben Sie keine Altersbeschränkung.
- Wir haben derzeit (mit Ausnahme der TK) keine Sonderverträge mit den Krankenkassen vorliegen.



### **9. Wie erhalte ich als gesetzlich Versicherter meinen Kontrolltermin für die Aknenormin/ Isodermbehandlung?**

- Sie können den Kontrolltermin ausschließlich online, maximal einen Monat und frühestens 3 Wochen, vorab buchen. Nachmittagstermine werden von uns nicht angeboten. Wir bitten dies zu berücksichtigen, bevor Sie die Therapie bei uns beginnen.
- Terminbuchung: "weiter Therapien" -> "Aknenormin Kontrolluntersuchung"
- Senden sie uns eine Email, sofern sie Schwierigkeiten bei der Buchung haben

### **10. Terminbestätigung "verloren": Ich habe keine Bestätigung oder diese aus versehen gelöscht für meinen Termin, was kann ich tun?**

- Buchen Sie einfach einen neuen Termin in Doctolib - das System wird die alte Buchung herausuchen und Sie Fragen, ob Sie diese löschen oder behalten möchten - ist dies nicht der Fall, gibt es keine andere Buchung auf Ihren Namen.

### **11. Wieso wurde mein Termin abgesagt?**

Die Zeiten, in denen Sie zu Ihrem Termin vor einer Arztpraxis stehen und ein "Zettel" Sie auf die kurzfristige Schließung hinweist sind hoffentlich vorbei - trotzdem kann immer ein Ereignis auftreten, welches eine Absage unumgänglich macht. Technisch können wir leider den Grund nicht für jede einzelne Terminabsage kommunizieren, Gründe können jedoch sein:

- kurzfristige Dienstplanänderung
- Ausfall eines Arztes
- Wartung oder Ausfall von Praxistechnik
- Fehlende Unterlagen für Ihren Termin
- Buchung Ihres Termins erfolgte ohne Absprache mit dem ärztlichen Kollegen bzw. es gibt keinen Eintrag in Ihrer Patientenakte
- nicht abgeschlossene Bestätigung für Ihren Termin

### **12. Nach der Terminabsage kann ich keinen zeitnahen Termin buchen, was kann ich tun?**

- Buchen Sie bitte zuerst einen Ersatztermin und nehmen dann Kontakt per Email mit uns auf, wir werden versuchen für Sie eine individuelle Lösung zu finden.

### **13. Der Arzt hat gesagt, ich soll mich zum Wiederholungstermin vorstellen, was mache ich wenn kein Termin frei ist?**

- 30 Patienten pro Tag sagen Ihren Termin ab, ob und wann dies erfolgt, können wir nicht voraussagen
- schauen Sie auf auf die Akut-Warteliste in der Hautambulanz Müllerstr oder Hautambulanz Bülowstr.



- buchen Sie einen Termin in der Zukunft und aktivieren Sie die Benachrichtigungsfunktion für einen früher frei gewordenen Termin
- sollten Sie keinen Termin innerhalb des Wiedervorstellungszeitraumes erhalten, senden Sie uns bitte ein Bildschirmfoto von der Fehlermeldung und wir finden eine individuelle Lösung für Sie

#### 14. Wie kann ich einen Wiederholungstermin bei einem bestimmten Behandler buchen?

- wählen Sie in diesem Fall bitte "Kontrolltermin" aus

#### 15. An wen kann ich mich wenden, wenn kein Termin bzw. Akut/Wartelistenplatz verfügbar ist?

- als Mitglied einer GESETZLICHEN KRANKENVERSICHERUNG, an den Terminservice der Kassenärztlichen Vereinigung (**116-117 bitte immer ohne Vorwahl wählen!**)
- als SELBSTZAHLER oder
- Mitglied einer Privaten Krankenversicherung an **+49 (0)30 2005 144 844**

#### 16. Was kann ich bei technischen Schwierigkeiten ändern?

- wechseln Sie ihren Browser (z.B. Google Chrome)
- versuchen Sie die Buchung über die Handy-App ("DOCTOLIB")
- bitten Sie die ein Familienmitglied ihnen zu helfen

#### Anmerkung:

Wir erhalten über 250 Buchungen pro Tag, gern können Sie uns per E-Mail ihre Fehlermeldung als Screenshot (Bildschirmfoto) senden.

Bitte wählen Sie bei der Buchung "**Akut**" aus (ganz oben auf der Liste für den Besuchsgrund) **wenn Sie unsicher über den Besuchsgrund sind** oder Zweifel bestehen, ob Spezialbehandlungen, wie z.B.

- das Hautkrebsscreening**
- kostenpflichtige Beratungsleistungen**
- ein OP-Termin**
- Lasertherapie**

für Sie in Frage kommen. Damit helfen Sie anderen Patienten und blockieren keine Ressourcen (z.B. den OP) für wichtige Eingriffe. Den Grund "**Akut**" können Sie auch für die Befundbesprechung nutzen. Gern hilft Ihnen zu diesem Thema auch unser telefonisches Informationssystem weiter - wählen Sie einfach das für Sie passende Themengebiet unter 004930200514480 - an dieser Stelle spielen wir auch wichtige Informationen, wie z.B. kurzfristig frei gewordene Sprechstundentermine oder Schließzeiten ein.

Sie sollten in jedem Fall, bevor Sie zu uns kommen, sich die **Statusansage** anhören. Lautet diese: "Die Hautambulanz" läuft die Sprechstunde normal und findet wie geplant innerhalb der regulären Öffnungszeiten statt.



Für gebuchte und nicht in Anspruch genommene Termine, insbesondere in der Privatsprechstunde, OP-Termine oder andere Ressourcen blockierende Anwendungen, berechnen wir eine Ausfallpauschale in Höhe von 35 EUR. Umgehen Sie dies indem Sie ausschließlich für Sie wirklich in Frage kommende Therapien buchen oder sagen Ihren Termin KOSTENFREI direkt über das Buchungssystem (Doctolib) 24h vorher ab.

### 17. Wie erhalte ich ein Wiederholungsrezept als gesetzlich Versicherter?

- Wiederholungsrezepte bearbeiten wir in der Praxis - ohne Termin - Montag bis Donnerstag jeweils **bis 14 Uhr** -
- informieren Sie sich auch hier, bevor Sie zu uns kommen über abweichende Öffnungszeiten unter +49 (0)30 2005 144 80 ( Statusansage am Anfang).
- gern senden wir Ihnen ein **Wiederholungsrezept per Post**, hierzu benötigen wir einen adressierten und frankierten Rückumschlag von Ihnen. Bitte legen Sie eine Notiz in den Umschlag,
  - mit dem vollständigen Namen,
  - Geburtsdatum und
  - um welches Rezept es sich handelt,
  - einen Versicherungsnachweis (**Ausnahme**: Sie waren in den letzten 6 Monaten bei uns in der Praxis und sind gleichbleibend versichert)
  - eine aktuelle Rückrufnummer für Rückfragen
- alternativ** beauftragen wir den Versand für Sie, gegen eine Servicegebühr i.H. von **5,00 EUR**, sofern uns in den letzten 6 Monaten ein Versicherungsnachweis von Ihnen vorgelegen hat. Geben Sie uns einfach einen Hinweis per E-Mail und überweisen vorab an: Allrock GmbH IBAN: DE65300606010008181811 + Patientennamen

### 18. Bis wann kann ich meinen Termin kostenlos stornieren?

- Bis 24 Stunden vor Ihrem Termin, danach berechnen wir eine Ausfallgebühr i.H. von 35 EUR.

### 19. Kann ich den gebuchten Termin für eine zuzahlungspflichtige Therapie auch in einen normalen Termin umwandeln lassen?

- wir halten Ressourcen z.B. unseren OP (Operationssaal) oder ein besonderes Instrumentarium extra für Sie zur gebuchten Zeit frei - ein anderer Patient kann in diesem Moment nicht behandelt werden, daher ist **dies** grundsätzlich **nicht** möglich! Für den Ausfall erheben wir eine Gebühr i.H. von 35 EUR.



## 20. Wieso kann ich keinen proktologischen Termin mehr für die Routinekontrolle bei Ihnen buchen?

In den letzten Jahren sind die Kosten der proktologischen Instrumente und deren Aufbereitung erheblich stärker gestiegen als die Vergütung durch Ihre gesetzliche Krankenversicherung - trotz unserer langjährigen Erfahrung ist es unmöglich geworden (selbst kostenneutral) die Proktologie zu betreiben - wir haben daher die Routinekontrollen an ihren proktologischen Hausarzt abgegeben - und uns auf proktologische Operationen spezialisiert - sind also weiter bei komplizierten Anliegen für Sie da!

## 21. Wie erhalten ich meinen Befund?

- Ihren histologischen Befund (nach einer OP) erörtern wir Ihnen in der Praxis am Tag des Fadenzugs, üblicherweise 14 Tage nach Ihrer OP
- bei allen anderen Befunden schreiben Sie uns eine **E-Mail** nach Ablauf der **Wartefrist**, um zu erfahren, ob Ihr Befund vollständig ist
- Ihr Blutbefund benötigt 4 Tage
- der Pilzbefund 6 Wochen
- ein Blut-Allergietest (RAST) etwa 4 Wochen
- eine Stuhlprobe ca. 6 Wochen

Wir teilen Ihnen dann mit, ob Ihr Befund zur Abholung in der Praxis bereit liegt, um Ihnen unnötige Wege zu ersparen; für eine persönliche Befund-Erörterung, buchen Sie bitte einen **Kontrolltermin** bei Ihrem behandelnden Arzt, alternativ einen Platz auf der Akut-Warteliste, so die Beschwerden fortbestehen.

Falls Sie **nicht** bei uns in der Praxis vorbeikommen möchten zur Befundabholung (Montag bis Donnerstag jeweils bis 14 Uhr), senden wir Ihnen den Befund gern per verschlüsselter E-mail.

**ACHTUNG:** Versand per E-Mail ist nur möglich, wenn wir von Ihnen eine

- persönlich,
- in der Praxis unterschriebene
- datenschutzrechtliche Einverständniserklärung zur Datenübermittlung per E-Mail

vorliegen haben - ist dies nicht der Fall, akzeptiert der Gesetzgeber nur den Postweg.

**Für den Postversand** benötigen wir von Ihnen einen adressierten, frankierten Rückumschlag mit einem Hinweis, um welchen Befund es sich handelt.

**Alternativ** beauftragen wir den Versand für Sie, gegen eine Servicegebühr i.H. von 5,00 EUR - geben Sie uns einfach einen Hinweis per E-Mail und überweisen vorab an: Allrock GmbH IBAN: DE65300606010008181811 + Patientennamen

## 22. Wieso habe auf meine Email (noch) keine Antwort erhalten?

- Ihre Angaben sind unvollständig (Geburtsdatum/Familiennamen?)
- Ihre Frage ist in diesem Dokument bereits aufgeführt (haben Sie die aktuelle Version?)
- es ist Donnerstag **nach** 15 Uhr (und noch nicht Montag)

Treffen diese Dinge nicht zu - **tut es uns sehr leid** - bitte erinnern Sie uns an die Beantwortung und kopieren den Ursprungstext in die erneute Nachricht





### 23. Was muss bei der Verordnung von Biologica beachten?

- Ja nach Therapie erhalten Sie diese nur für einen bestimmten Zeitraum verordnet
- in jedem Fall müssen mindestens alle 3 Monate die Blutwerte überprüft werden
- kommen Sie bitte (auch) eigenverantwortlich direkt in unserem Labor (Mo - Do jeweils bis 14 Uhr) ohne Termin vorbei
- das Ergebnis liegt nach ca. 4 Arbeitstagen vor
- prüfen Sie vorher, ob die Praxis geöffnet ist (wird angesagt unter 030200514480)

### 24. Kann ich mein Einverständnis zur elektronischen Befundübermittlung nachreichen?

- Ja, allerdings ist die persönliche Identifizierung ihrer Unterschrift in unseren Praxisräumen nötig, d.h. Sie können uns dieses Dokument weder per Post noch per Email übermitteln. Diese Maßnahme ist eine Auflage aus dem DSGVO und dient Ihrer vom Gesetzgeber geforderten Datensicherheit. Ausnahmen sind vom Gesetzgeber nicht vorgesehen.

### 25. Ich kann keinen Termin für die Kondylom-Entfernung buchen?

- senden Sie uns eine [Email@die-hautambulanz.de](mailto:Email@die-hautambulanz.de)
- schreiben Sie in den Betreff Kondylom-Entfernung
- vergessen Sie nicht ihre Rückrufnummer in den Angaben

### 26. Ich habe einen OP-Termin gebucht, was muss ich beachten?

- ohne Absprache mit unseren Ärzten **müssen alle** folgenden Punkte vorliegen:
  - Sie wünschen die Entfernung einer Hautveränderung
  - für den Fall, dass die Entfernung kosmetischer Natur ist, tragen Sie die OP-Kosten von ca. 110 EUR für eine Standard-OP selbst, da ihre Krankenkasse die Übernahme ablehnen wird
  - medizinische Indikationen werden durch ein histologisches Labor ihrer Krankenkasse geprüft (Laborkosten werden regulär durch die Krankenkasse übernommen), das Gewebe wird dort auf die richtige medizinische Indikation ihres Arztes geprüft
  - die Aufklärung erfolgt direkt vor dem Eingriff, es ist kein zusätzlicher Vortermine vorgesehen - **damit sind Sie ausdrücklich einverstanden**
  - Entscheiden Sie sich gegen den Eingriff am Eingriffstag (oder weniger als 24 Stunden vorab), tragen Sie die Kosten i.H. von 35 EUR für die Bereitstellung des OPs selbst
  - für** eine ausführliche Beratung im Vorfeld, können Sie einen regulären Termin buchen (auch über den Besuchsgrund "Akut"), um mit dem Arzt ein ausgedehntes Vorgespräch zu führen und den Eingriff einschätzen zu lassen, insbesondere auf die medizinische Indikation oder ggf. kosmetische Eingriffe auszuschließen



- sind Sie mit den Voraussetzungen nicht einverstanden, buchen Sie bitte keine OP ohne vorher mit einem unserer Ärzte gesprochen zu haben

Für Lob und Kritik sind wir offen - gern (auch anonym) auf unserer Internetseite:  
[www.die-hautambulanz.de/lob-kritik](http://www.die-hautambulanz.de/lob-kritik)

Ihr Praxisteam  
**Die Hautambulanz**