



Häufig gestellte Fragen

FAQ

+++Hinweis aktualisiert am 06.08.2022 +++

Die Einrichtung des persönlichen Telefondienstes ist erfolgt

Lesen Sie hierzu bitte Punkt 32 der FAQ!

Für antworten per eMail, teilen Sie uns in jeder Nachricht

Ihren Familiennamen, dann den **Vornamen**
das **Geburtsdatum** sowie eine
Rückrufnummer mit.

Unvollständige Nachrichten können wir nicht berücksichtigen.

1. Ich habe Schmerzen, kann ich bei Ihnen vorbeikommen? **3**
2. Was muss ich bei der Terminbuchung berücksichtigen? **3**
3. Ich möchte eine individuelle, persönliche Terminvermittlung für einen regulären gesetzlichen Arzttermin, an wen kann ich mich wenden? **3**
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 als gesetzliche Versicherter (noch /gerade) keine elektronisch einlesbare Versicherungskarte - kann ich trotzdem zu Ihnen kommen? **4**
6. Ich möchte gern Akut zu Ihnen kommen, kann jedoch keinen Behandler auswählen, wenn ich mich auf die Warteliste eintrage? **4**
7. Ich habe eine medizinische Nachfrage (z.B. Befundveränderung, Konsequenzen aus der Anwendung der Therapie), kann ich diese per E-mail stellen? **4**
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? **5**
10. Terminbestätigung "verloren": Ich habe keine Bestätigung oder diese aus versehen gelöscht für meinen Termin, was kann ich tun? **5**
11. Wieso wurde mein Termin abgesagt? **5**
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? **6**



14. Wie kann ich einen Termin bei einem bestimmten Behandler buchen?	6
15. An wen kann ich mich wenden, wenn in der Hautambulanz kein Termin bzw. Akut/Wartelistenplatz verfügbar ist?	6
16. Was kann ich bei technischen Schwierigkeiten ändern?	6
17. Wie erhalte ich ein Wiederholungsrezept oder Überweisung 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 erhalte ich meinen Befund?	9
22. Wieso habe ich auf meine Email nach 48h (noch) keine Antwort erhalten?	9
23. Was muss man bei der Verordnung von Biologica beachten?	9
24. Kann ich mein Einverständnis zur elektronischen Befundübermittlung nachreichen?	10
25. Ich kann keinen Termin für die Kondylom-Entfernung buchen?	10
26. Ich habe einen OP-Termin gebucht, was muss ich beachten?	10
27. Wie hoch sind die Kosten für eine Lasertherapie von Warzen?	11
28. Was bedeutet: Termin versäumt oder nicht rechtzeitig abgesagt?	11
29. Wie kann ich die Vorsorgeuntersuchung "Analkarzenom" erhalten?	11
30. Wieso habe ich ein grünes statt einem Kassenrezept erhalten?	11
31. Wie erhalte ich meine Patientenunterlagen (vgl. Punkt 21!)	12
32. Wie erhalte ich eine TelefonPin für eine persönliche telefonische Buchung von Terminen für die reguläre gesetzliche Sprechstunde?	13



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 eine Behandlung aus Kapazitätsgründen nicht möglich ist
- 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 **Für Privatpatienten haben wir ca. 2% der Sprechzeit reserviert - daher kann es sein, dass diese noch buchbar ist, wenn die GKV Sprechstunde bereits ausgebucht ist, auch dies ist kein Fehler.**

2. Was muss ich bei der Terminbuchung berücksichtigen?

- Termine sind maximal 3 Monate im Voraus buchbar
- Termine sind unter anderem von Budgetvorgaben unseres Gesundheitsministers abhängig, um eine faire Verteilung für alle Patienten zu ermöglichen und auch, um Ihren Mitmenschen einen Termin zu ermöglichen, bitten wir Sie grundsätzlich nur **einen** Termin pro Quartal und Standort zu buchen, selbstverständlich sind wichtige Operationen oder Selbstzahler-Termine hiervon ausgenommen
- Akute Termine sind maximal 3 Tage im Voraus buchbar, es gelten gleiche, oben genannte Bedingungen für diese,
- 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, versuchen Sie es am anderen Standort (Müllerstr. oder Bülowstr.)

3. Ich möchte eine individuelle, persönliche Terminvermittlung (per Email oder Telefon) für einen regulären¹ **GESETZLICHEN** Arzttermin (also Abrechnung über eine gesetzliche Krankenversicherung), an wen kann ich mich wenden?

- Bundeseinheitliche Telefonnummer (ohne Vorwahl) 116-117 (rund um die Uhr!)
- die üblichen Gesundheitsberater ([z.B. Seka Terminservice](#))
- den Terminservice der Hautambulanz, wenn Sie über eine TelefonPin² verfügen

¹ dies sind alle intrabugetären Termine der gesetzlichen Krankenversicherung (also keine OP-Termine, Selbstzahlertermine oder Spezialtherapien, wie Lasertherapie)

² der Terminservice ist eine kostenpflichtige Leistung der Hautambulanz - lesen Sie hierzu [Punkt 32](#)



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 auch per Email mitteilen:

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

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

- JA! Jedoch kann die sorgfältige Anlage einer Patientenakte oder die Prüfung ihres Versicherungsstatus nicht "zwischen durch" erfolgen
- Gebührenfrei legen wir Ihre Patientenakte manuell dienstags zwischen 11 und 13 Uhr im Praxisbüro an (Bülowstr. 23, 1.OG) eine persönliche Identifikation mit einem Lichtbildausweis ist erforderlich und kann nicht per eMail erfolgen
- 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, damit Ihnen schnell geholfen wird, 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 nichtärztlichen Fragen 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, kann die Beantwortung auch per E-mail erfolgen



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
- bitte fügen Sie in die Buchung die ausgefüllte Patientenerklärung, welche Sie von uns erhalten haben (Doctolib-Konto -> Meine Dokumente)

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 eine Notiz 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 eine Email, wir versuchen dann den später gebuchten Termin für Sie innerhalb des Wiedervorstellungszeitraumes zu verlegen.

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

- wählen Sie hierfür bitte eine individuelle Leistung aus z.B.
 - OP
 - Vorsorgeuntersuchung Hautkrebs
 - Lasertherapien
- bei Akut-Termin versuchen wir Ihrem Arztwunsch zu entsprechen

15. An wen kann ich mich wenden, wenn in der Hautambulanz 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: fehler@die-hautambulanz.de

17. Wie erhalte ich ein Wiederholungsrezept oder Überweisung als gesetzlich Versicherter?

- Wiederholungsrezepte und Überweisungen 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

Hinweis Krankenhauseinweisungen: diese werden insbesondere in Fällen veranlasst, wenn die reguläre ambulante Praxis keine Möglichkeit mehr hat, dem Patienten zu helfen. Hier müssen die hohen Kosten durch den einweisenden Arzt verantwortet werden, der diese veranlasst - dieser auch Entscheidungsträger und darf Einweisungen auf keinen Fall „auf Zuruf“ ausstellen.

EINWEISUNGEN BEDÜRFEIN IMMER EINES PERSÖNLICHEN TERMINS!

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.
- sofern Sie einen Termin verpasst haben - müssen Sie Ihr Doctolib-Konto wieder freischalten lassen - bitte senden Sie uns eine Email an: fehler@die-hautambulanz.de (Hinweis: in keinem Fall sollten Sie ein neues Konto anlegen, da dies gem. unserer [AGB](#) zu einer kostenpflichtigen Datenkorrektur führt)



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 proktologische 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! Bitte wählen Sie hierfür "Akut proktologische Beschwerden" im Online-Kalender aus.



21. Wie erhalte 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** (alle Zeitangaben sind Richtzeiten des Einsendelabors und können bei Personalmangel oder technischen Schwierigkeiten sich ändern, wir haben darauf keinen Einfluss), um zu erfahren, ob Ihr Befund vollständig ist oder nutzen den Zugang mit Ihrer persönlichen TelefonPIN (Punkt 32)
- Wartefristen:**
 - Ihr Blutbefund benötigt 4 Tage**
 - der Pilzbefund 6 Wochen**
 - ein Blut-Allergietest (RAST) etwa 4 Wochen**
 - eine Stuhlprobe ca. 6 Wochen**

Danach können wir Ihnen mitteilen, ob Ihr Befund bereits zur Abholung in der Praxis bereit liegt; 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 + Patientename**

22. Wieso habe ich auf meine Email nach 48h (noch) keine Antwort erhalten?

- Ihre Angaben sind unvollständig (fehlt Geburtsdatum/Familiename?)
- 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 man bei der Verordnung von Biologica beachten?

- je 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
- 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?

- die meisten Patienten haben bereits über eine OP-Indikation mit einem Arzt (Hausarzt oder anderer Fachkollege) gesprochen, bzw. sich genau informiert - für diese Patienten haben wir die Möglichkeit geschaffen einen OP-Termin direkt zu buchen; daher **müssen** folgenden Punkte vorliegen, wenn Sie den Termin selbst online buchen möchten:
 - 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
 - medizinische Indikationen werden durch ein histologisches Labor ihrer Krankenkasse geprüft (Laborkosten werden regulär durch die Krankenversicherung übernommen), das Gewebe wird dort auf die richtige medizinische Indikation des Arztes geprüft
 - die Aufklärung bei uns erfolgt direkt vor dem Eingriff (im Eingriffsraum), es ist kein zusätzlicher Vortermine vorgesehen - **damit sind Sie ausdrücklich einverstanden**
 - Stornierung des OP sind bis 24 Stunden vorab kostenfrei, danach 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 um den Eingriff einzuschätzen, insbesondere auf die medizinische Indikation oder um einen kosmetischen Eingriff auszuschließen



- sind Sie mit den Voraussetzungen nicht einverstanden, buchen Sie bitte keine OP ohne vorherigen Kontakt mit uns, am besten senden Sie uns eine Email mit ihrem Fall (ggf. mit einem Foto) und wir melden uns bei Ihnen

27. Wie hoch sind die Kosten für eine Lasertherapie von Warzen?

- Grundsätzlich kommt es hier auf das Behandlungsgebiet und den Aufwand an
- Regulär müssen Sie mit Kosten nach GoÄ von mindestens 80 EURO pro Sitzung rechnen
- lassen Sie sich beraten und buchen online einen Beratungstermin für die Lasertherapie bei einem unserer Kollegen - Sie können jedoch die Therapie auch direkt buchen

28. Was bedeutet: Termin versäumt oder nicht rechtzeitig abgesagt?

- Termine können bis 24 Stunden vorab kostenfrei storniert werden, danach berechnen wir eine Ausfallgebühr i.H. von **35 EUR** gem. § 20 unserer [AGB](#)
- Neupatienten überweisen bitte die Ausfallgebühr für eine Entsperrung an **Allrock GmbH IBAN: DE65300606010008181811 + Familienname und Telefonnummer (Mobil)** - die Überweisungsbestätigung dann bitte per Email an buchhaltung@die-hautambulanz.de
- nach einem versäumten Termin sperrt Sie das System automatisch, wobei wir bei **Stammpatienten**, auf Wunsch einmalig kostenfrei entsperren
- für eine berechnete, kostenlose Entsperrung wenden Sie sich bitte an: fehler@die-hautambulanz.de

Die Ausfallquote bei gebuchten Terminen liegt teilweise bei 40%! Dies kann von uns nicht kompensiert werden und gefährdet die Zukunft unserer Praxis. Wir verweisen hier auf das Bürgeramt in Berlin und andere Unternehmen, die versuchen, eine Terminverknappung durch reine Unzuverlässigkeit der Kunden / Patienten mit ähnlichen Maßnahmen zu minimieren. Auch, wenn Sie sicher einen triftigen Grund gehabt haben (die Bahn, der Stau, etc), möchten wir nicht, dass andere Patienten unter diesem Grund leiden und keinen Termin bekommen können. Seien Sie fair zu Ihren Mitmenschen, fahren Sie rechtzeitig los oder stornieren 24 Stunden vorher, wenn Sie sich nicht „wohl fühlen“!

29. Wie kann ich die Vorsorgeuntersuchung “Analkarzenom” erhalten?

- WIRD ÜBERARBEITET

30. Wieso habe ich ein grünes statt einem Kassenrezept erhalten?

- die Regeln zur Ausstellung ändern sich fortwährend, wir stellen ihr Rezept nach Leitlinien aus



- Bitte informieren Sie sich selbst über die aktuellen Leitlinien ihrer Krankenkasse bezüglich der Verordnungsmöglichkeiten und reichen ihr grünes Rezept zur Erstattung bei Ihrer Kasse ein
- um sich über die Veränderungen zu informieren, fragen Sie bitte den Arzt persönlich in der Sprechstunde bei ihrem Termin - gern geben wir uns zur Verfügung stehende Informationen weiter
- bei uns werden medizinische Fragen und Fragen zur individuellen Abrechnung, welche uns per Email erreichen nach GoÄ honoriert. Bitte fügen Sie ihrer Frage "Ich wünsche die Beantwortung meiner Fragen per Email und bin ausdrücklich mit der Abrechnung nach GoÄ einverstanden!" bei.

31. Wie erhalte ich meine Patientenunterlagen (vgl. Punkt 21!)

- Ihre Gesundheitsdaten sind hoch sensible Dokumente, wir sind gesetzlich verpflichtet diese zu schützen und eine Verwechslung auszuschließen, wie dies grundsätzlich erfolgt erfahren Sie in unserer Datenschutzerklärung auf unserer Website (Fußzeile)
- möchten Sie bei uns gespeicherte Unterlagen über Sie einsehen, kommen Sie am besten persönlich bei uns
 - im Verwaltungsbüro, Bülowstr. 23, 10783 Berlin
 - in der Zeit Mo-Do von 9 bis 14hund wir drucken ihre Patientenkartei für Sie aus
- für eine persönliche elektronische Übergabe benötigen wir aus Sicherheitsgründen einen neuen, unbenutzten und originalverpackten USB-Stick (E-Mail-versand ist nicht zulässig)
- Sie können ihre Unterlagen auch per Post anfordern, dazu müssen Sie sich eindeutig identifizieren
 - persönlich bei uns in der Praxis mit Lichtbildausweis (zB.beim Routinetermin)
 - per Post oder E-mail mit einer
 - Kopie Ihres Personalausweis, auf dem die Meldeanschrift hervorgeht oder
 - Kopie Reisepass mit Meldebescheinigung;
 - persönlich unterschriebenen Anforderung der Unterlagen
- senden Sie diese bitte per Post mit einem adressierten und frankierten (mind 100g) DIN A4 Rückumschlag an unser Praxisbüro in der Bülowstr. 23, 10783 Berlin
- Alternativ** beauftragen wir den Versand für Sie, gegen eine Servicegebühr i.H. von **15,00 EUR**. Geben Sie uns einfach einen Hinweis per E-Mail und überweisen vorab an: Allrock GmbH IBAN: DE65300606010008181811 + Patientenname



32. Wie erhalte ich eine TelefonPin für eine persönliche telefonische Buchung von Terminen für die reguläre gesetzliche Sprechstunde?

- die TelefonPin ist 12 Monate gültig und kostet **48 EUR**
- Sie erreichen uns mit dieser Montags bis Donnerstags von 09 bis 14 Uhr für Terminabsprachen
- die TelefonPin darf nicht für andere Patienten verwendet oder weitergegeben werden
- die Zuteilung erfolgt automatisch nach Zahlungseingang auf **Allrock GmbH IBAN: DE65300606010008181811 + Angabe von Familienname, Vorname und Telefonnummer (Mobil)** - bitte senden Sie die Überweisungsbestätigung im Anschluss per Email an: telefonpin@die-hautambulanz.de
- nach erfolgreicher Freischaltung (max. 2 Werktage), erhalten Sie einen Anruf/ Benachrichtigung auf der angegebenen Mobilfunknummer und können Ihre TelefonPin sofort nutzen, die Rechnung senden wir Ihnen per Email im Anschluss

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

Dr. med. Alex Rothhaar
Dr. med. Nicole Wendt-Höfer

Die Hautambulanz