

Telefon

Praxis für
Homöopathie | Kinderheilkunde | Jugendmedizin



Dr. med. Silke Zilles

Ärztin für Kinder- und Jugendmedizin
Homöopathie

Zur Lohne 3
33178 Borcheln

Tel.: 05251/ 41 42 7-0
Fax: 05251/ 41 42 7-99
Mail: info@dr-zilles.de
www.dr-zilles.de

Telefonische Erreichbarkeit der Praxis

Sehr geehrte Eltern, liebe Anrufer*innen,

ein Nadelöhr bei der Patientenversorgung ist oftmals die telefonische Erreichbarkeit einer Arztpraxis. Um eine für beide Seiten, also die des Anrufenden als auch der Arztpraxis, befriedigende Situation zu ermöglichen, möchten wir einige **Informationen rund um unseren Telefonbetrieb** mitteilen.

Wir arbeiten mit einem Auswahlmnü, das zu unterschiedlichen Zeiten verschiedene Optionen anbietet. Im Grunde unterscheiden wir „Akute Anliegen“ von allen anderen Anliegen.



Akutes Anliegen

Ein akutes Anliegen besteht dann, wenn ein kurzfristiger Praxiskontakt zur Beratung dringend erforderlich ist oder Sie eine ärztliche Untersuchung wegen einer akuten Erkrankung noch am selben Tag benötigen. Die Auswahl und Eingrenzung, ob Ihr Anliegen dringend ist, können nur Sie treffen. Sollte unsere Einschätzung anders sein, behalten wir uns vor, Sie darauf hinzuweisen.

Akute Anliegen werden von uns priorisiert bearbeitet.



Sonstige Anliegen

Hierunter verstehen wir Anfragen zu Rezepten oder Verordnungen oder eine Vereinbarung von Terminen, die nicht akut sind und nicht innerhalb eines halben Tages bearbeitet sein müssen. Darunter fallen Impftermine, Vorsorgen oder allgemeine Sprechstunden. In der Regel bearbeiten wir diese Anliegen innerhalb von 1-2 Stunden.



Patienten und Ihre Anliegen sind uns wichtig!

Durch die Auswertung unserer Telefonanlage wissen wir, zu welchen Zeiten besonders viele Anrufe und mit welchen Anliegen eingehen und versuchen, zu diesen Zeiten mehr Ressourcen auf das Telefon zu lenken. Das gelingt nicht immer.

Je nach Patientenaufkommen in der Praxis (z.B. in Zeiten mit vielen Akutterminen) werden Sie direkt auf die Voicemailbox weitergeleitet, weil für uns in dem Moment der persönliche Patientenkontakt und die Patientenversorgung in der Praxis wichtiger sind.

Wir bitten unsere Anrufer*innen, ihr Anliegen auf der Voicemailbox zu hinterlassen. In „ruhigeren“ Praxiszeiten werden wir diese Anliegen abarbeiten und rufen gerne zurück. Allerdings ist nur ein Rückrufversuch von uns leistbar, keine mehrmaligen. Wir rufen auch nur zurück, wenn Sie Ihr Anliegen benannt haben. Bitte versuchen Sie, unter der Nummer erreichbar zu bleiben, mit der Sie uns angerufen haben.



Vereinbarung!?

Wir würden gerne folgendes mit Ihnen vereinbaren:

Sie versuchen,

- ... so gut es geht Ihr Anliegen unserem Auswahlmenü anzupassen
- ... nur einmal anzurufen und Ihr Anliegen ggf. auf der Voicemailbox zu hinterlassen
- ... nach Möglichkeit nicht zwischen 8 und 10 Uhr anzurufen
- ... für einen Rückruf erreichbar zu sein
- ... geduldig mit dem Praxisteam zu sein

Wir versuchen,

- ... „Akute Anliegen“ priorisiert zu bearbeiten
- ... „Sonstige Anliegen“ innerhalb eines halben Tages zu bearbeiten
- ... weiterhin die Wünsche und Anliegen unserer Patienten so gut wie möglich zu erfassen und ein für alle Seiten gutes Miteinander zu ermöglichen
- ... geduldig mit den Anrufer*innen zu sein

Andere Wege

Durch die Möglichkeit der Onlineterminen oder E-Mail-Kommunikation können ebenfalls manche Dinge geregelt werden. Sie ermöglichen uns damit, Ihr Anliegen zu bearbeiten, wenn der nötige zeitliche Spielraum gegeben ist.

Wir freuen uns darauf, zusammen mit Ihnen an einer guten und bedarfsgerechten Versorgung Ihrer Kinder und unserer Patient*innen zu arbeiten und gemeinsam Lösungen zu schaffen.

Sie haben Fragen oder Rückmeldungen? Bitte kontaktieren Sie uns per E-Mail!

Herzliche Grüße

Ihr Praxisteam