

## Der Praxis-Empfang – Aushängeschild einer Praxis

...weil Qualität  
in der Praxis führt.



Der Praxis-Empfang ist die „Zentrale der Arztpraxis“. Bei der Anmeldung findet der Erstkontakt zwischen Patient und der Praxis statt. Die/der Praxisangestellte am Empfang ist die Stimme, der Spiegel und der erste Eindruck. Sie

fädelt oft ein, was die Patienten über die Praxis bzw. das MVZ denken, wenn sie zu Hause berichten und sich erinnern, wie es beim Arzt war.

### „Diskretion bitte“ – Achtung vor „lauschenden Ohren“

Durch ausreichenden Abstand zu anderen Patienten bzw. günstige räumliche Gegebenheiten sowie sensible und geschulte Mitarbeiter sind diskrete Datenerhebungen und Kommunikation möglich. Zu prüfen ist, ob trotz ungünstiger räumlicher Gegebenheiten Hilfsmittel zur akustischen Abschirmung (Trennwände, Hinweisschilder, Hintergrundmusik) sinnvoll eingesetzt werden können. Das Team ist zu sensibilisieren und zu schulen. Bestenfalls macht sich das Team gegenseitig auf Diskretion aufmerksam, um einer gewissen Betriebsblindheit entgegenzuwirken.

### Datenschutz

Um die Einsicht auf Computerbildschirme durch Unbefugte zu verhindern, sollten folgende Maßnahmen ergriffen werden:

- Prüfung Standort der Bildschirme  
Die Standorte der Computerbildschirme sind so zu wählen, dass Patienten keinen Einblick haben.
- Einrichtung von Bildschirmschonern  
Dringend empfohlen werden automatisch aktivierte Bildschirmschoner, die von jedem Benutzer durch ein individuelles Passwort deaktiviert werden können.
- Individueller Passwortschutz  
Regeln für die Verwendung von Passwörtern sollten festgelegt werden, dazu zählen auch Schreibweisen (z. B. mindestens 6 Buchstaben und 1 Zeichen) und eine begrenzte Gültigkeit (z. B. 40 Tage).

- Unterlagen und Gespräche  
In der Praxis dürfen Unterlagen von anderen Personen nicht eingesehen werden. Auch Gespräche, die andere Patienten betreffen, dürfen nicht mitgehört werden. Das Praxisteam ist zu sensibilisieren, dass im Beisein anderer Patienten nicht namentlich über andere Personen, z. B. über Befunde oder Diagnosen gesprochen wird.

**Hinweis:** Auch Rezepte und Formulare werden in der Praxis nicht offen und frei zugänglich für andere Personen aufbewahrt.

### Telefonische Anfragen

Die Mitarbeiter am Telefon müssen wissen, welche Patientenanfragen sie selbst beantworten dürfen und welche dem Arzt bzw. Psychotherapeuten zur Klärung durchgestellt werden müssen. Letzteres sollte – außer in Notfällen – nicht während der Konsultation anderer Patienten erfolgen.



### TIPPS – Fortbildungsangebote der KVSA:

#### Professionell am Praxistresen agieren

Wann? 30.01.2019, 14:00 Uhr bis 19:00 Uhr

Wo? KVSA, Abrechnungsstelle Halle, Am Kirchtor 9

#### Telefontraining

Wann? 20.02.2019, 14:00 Uhr bis 19:00 Uhr

Wo? Haus der Heilberufe Magdeburg

Anmeldung? Bitte nutzen Sie das Anmeldeformular am Ende dieser PRO-Ausgabe.

Weitere Informationen?  
„Fortbildung Kompakt“ als Beilage zu dieser PRO-Ausgabe

### Erreichbarkeit – persönlich und telefonisch

- ✓ Praxisschild informiert über aktuelle Sprechzeiten
- ✓ Bei Abwesenheit erfolgt Aushang unter Angabe der Vertretung
- ✓ Ansage auf dem Anrufbeantworter ist aktuell

Am Telefon ist es besonders wichtig, den Anrufer zweifelsfrei identifizieren zu können. Eine einfache Möglichkeit hierfür ist die Nachfrage nach dem Geburtsdatum, der kompletten Anschrift oder der Versichertennummer.

### **Telefonische Information und Beratung**

Patienten oder Sorgeberechtigten wird es in bestimmten Fällen ermöglicht, den Arzt bzw. Psychotherapeuten telefonisch zu erreichen, um mit ihm Aspekte der Behandlung besprechen zu können (telefonische Konsultation).

Sie haben Fragen oder wünschen weitere Informationen? Gern können Sie sich an Christin Richter telefonisch unter 0391 627-6446 oder per Mail an [Christin.Richter@kvsa.de](mailto:Christin.Richter@kvsa.de) wenden.