

UNTERSTÜTZUNG BEI DER RÜCKGEWINNUNG IHRER PATIENTEN

Weil sie Bedenken oder sogar Angst haben, sich mit COVID-19 zu infizieren, leiden manche Patienten möglicherweise an unbehandelten Erkrankungen.

Aus einer kürzlich durchgeführten Umfrage erfuhren wir, dass fast 76 % der Befragten sich davor scheuen bzw. fürchten, ein Krankenhaus oder ein operatives Versorgungszentrum aufzusuchen, und 66 % sich davor scheuen bzw. fürchten, ihren Arzt aufzusuchen.¹

Trotz der erhöhten Alarmbereitschaft im Hinblick auf COVID-19 geben fast alle (94 %) an, dass sie ihren Operationstermin verschoben haben oder planen, ihn demnächst zu verschieben. Damit die weiteren Schritte ihrer Behandlung erfolgen können, möchten sie sich zuerst absichern und erfahren, wie sie wieder von ihrem Arzt betreut werden können.

Für diesen Zweck haben die Teams von Boston Scientific ein Aktivierungs-Toolkit entwickelt. Dabei handelt es sich um eine Sammlung von ausgewählten Ressourcen, die Ihnen kostenlos zur Verfügung steht und Sie beim Erreichen der von Ihnen betreuten Patienten unterstützen soll.

Die Sammlung enthält:

- E-Mail-Vorlagen zur Aktivierung verschiedener Kontaktstellen mit Ihren Patienten
- Muster für Postkarten und Briefe für Patienten, die Druckmaterial bevorzugen
- Radio-/Videoskripte
- Muster für digitale Anzeigen zur Teilnahme an aktuellen/bestehenden Kampagnen
- Social Media Posts
- Website-Muster zum Vergleichen und Beurteilen der Message auf Ihrer eigenen Website

All diese Ressourcen können den Anforderungen Ihrer Praxis und den Bedürfnissen Ihrer Patienten gerecht werden. Wir hoffen, dass diese Materialien für Sie von Nutzen sind, und wir danken Ihnen für Ihre kontinuierlichen Bemühungen, Patienten zu helfen.

Diese Materialien sind nur als Beispiele gedacht und es ist Ihre Entscheidung, ob Sie sie verwenden und möglicherweise individuell gestalten möchten. Diese Materialien sind nicht als Empfehlungen für medizinische Protokolle, Sicherheitsprotokolle oder Protokolle für die Terminvereinbarung gedacht, die alle im alleinigen Ermessen des Krankenhauses bzw. des Arztes liegen. Boston Scientific übernimmt keine Garantie dafür, dass diese Materialien (i) für den von Ihnen beabsichtigten Zweck geeignet sind; (ii) den Gesetzen und Vorschriften Ihres Landes entsprechen; oder (iii) die geistigen Eigentumsrechte Dritter nicht verletzen. Wir möchten Sie zudem daran erinnern, die DSGVO und die lokalen Datenschutzbestimmungen zu berücksichtigen, falls Sie sich dazu entschließen sollten, Ihre Patienten mit diesen Materialien zu erreichen.

1. BSC-Umfrage unter Patienten in den USA, Mai 2020.

AKTIVIERUNGS-TOOLKIT IM ÜBERBLICK

Dieses Kommunikations-Toolkit soll Sie dabei unterstützen, mit Patienten in Verbindung zu treten, die sich während der COVID-19-Pandemie vor Arztbesuchen scheuen oder fürchten. Der gesamte Inhalt kann individuell gestaltet werden, um den Anforderungen Ihrer Praxis zu entsprechen. Die in den Mustervorlagen enthaltenen Markierungen erleichtern die Personalisierung.

In Ihrem Toolkit befinden sich folgende Ressourcen:



- I. E-MAIL-VORLAGEN:** Das Kit enthält drei Mustertexte, die Sie kopieren und in die E-Mail-Plattform Ihrer Praxis einfügen können. Die E-Mails sind entsprechend verfasst, um in dieser Reihenfolge versendet zu werden.
 - a. Vorstellung-E-Mail** – kann an alle Patienten gleichzeitig gesendet werden. Mit diesem Schritt signalisieren Sie Ihre Verfügbarkeit und die Vorsichtsmaßnahmen, die Sie und Ihre Mitarbeiter ergreifen, um eine sichere Umgebung für Patientenbesuche zu gewährleisten. Diese E-Mail sollte zudem alle Wege beschreiben, über die Sie zurzeit mit Ihren Patienten interagieren können.
 - b. E-Mail zur Terminerinnerung** – kann als Teil Ihres Bediensystems bzw. Ihres Systems für jährliche Erinnerungen genutzt werden. Die Nachricht enthält eine Schilderung der Sicherheitsvorkehrungen, die Sie und Ihre Mitarbeiter vor Ort treffen. Diese Nachricht soll die Patienten davon überzeugen, wieder Termine zu vereinbaren und einzuhalten.
 - c. Vor dem Besuch** – möglicher Inhalt für eine Nachricht zur Terminbestätigung. Hier sollten Sie alles beschreiben, was Ihre Patienten wissen müssen, um sich auf ihren Termin vorzubereiten.



- II. DIRECT MAIL:** Wenn Ihre Patienten lieber in Druckform benachrichtigt werden wollen, finden Sie entsprechende Inhalte, die für einen klassischen Brief zum Versenden oder für eine Postkarte verwendet werden können. Beide Optionen sind hier enthalten.



- III. RADIO-/VIDEOSKRIPT:** Radio bietet Ihnen direkten Zugang zu den Bürgern Ihrer Gemeinde und ein konkretes Zeitfenster, in dem Sie Informationen bekanntgeben und Ihre Botschaft vermitteln können. Unser Toolkit enthält Skripte für Werbespots mit einer Länge von 15, 30 und 60 Sekunden. Diese können auch für Videobotschaften verwendet werden.



- IV. DIGITALE ANZEIGEN:** Unser Material für digitale Anzeigen kann alle bisherigen Anzeigenvorlagen ersetzen, die Sie zurzeit geschaltet haben oder sponsern. Geben Sie nur stets den Namen und die bevorzugte Kontaktmethode Ihrer Klinik an.



- V. SOCIAL-MEDIA-POSTINGS:** Optimieren Sie die Social-Media-Präsenz Ihrer Praxis mit speziellen Vorlagen für Facebook und Twitter. Sie müssen nur eine Verknüpfung angeben, auf welchem Weg die Patienten Ihre Praxis am besten erreichen, wenn sie Fragen haben und Termine vereinbaren möchten.



- VI. WEBSITE-MUSTER:** Diese Vorlage kann so angepasst werden, dass Ihre Öffnungszeiten, Ihr Standort und Ihre Methode zur Terminvereinbarung (persönlich, telefonisch, per Video) angezeigt werden.



- VII. HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN:** Damit Sie die Fragen beantworten können, die Ihnen von Ihren Patienten in dieser Zeit möglicherweise gestellt werden, enthält das Toolkit auch eine FAQ-Liste mit entsprechenden Antwortvorschlägen. Ebenso wie die anderen Materialien können auch diese an die Vorgaben Ihrer Praxis angepasst werden.

E-MAILS



E-Mail 1: Mitteilung an alle Patienten

AN: **PATIENT/IN**
VON: **ARZT/ÄRZTIN**
BETREFF: **KONTAKTAUFNAHME**

Sehr geehrte(r) **PATIENT/IN**,

als Ihr Arzt im Bereich **FACHGEBIET EINFÜGEN** möchte ich mich mit meinem Team bei Ihnen dafür bedanken, dass Sie uns unterstützen, während wir diese beispiellosen Veränderungen im Gesundheitswesen bewältigen. Trotz der zahlreichen Veränderungen ist eines stets gleich geblieben – unser Einsatz für Sie und Ihre Gesundheit.

Unsere Praxis ist geöffnet und unsere Ärztinnen und Ärzte stehen Ihnen für Termine zur Verfügung – sowohl persönlich als auch virtuell. Natürlich beraten wir Sie gerne telefonisch und per Videoanruf, und falls Sie sich für einen persönlichen Besuch in unserer Praxis entscheiden, können Sie beruhigt sein, dass wir zu Ihrer Sicherheit zusätzliche Vorsichtsmaßnahmen ergreifen, indem wir die offiziell festgelegten Sicherheitsprotokolle sowie unsere eigenen strengen Standards befolgen. Zu den jüngsten Änderungen, die wir vorgenommen haben, zählen:

- Durchführung einer regelmäßigen, gründlichen Reinigung der gesamten Praxisräume
- Umgestaltung unseres Wartebereichs zur Einhaltung der Abstandsregeln
- Maskenpflicht für alle Personen in den Praxisräumen
- Keine Begleitpersonen, es sei denn, unsere Praxismitarbeiter betrachten eine begleitende Pflegekraft als erforderlich
- Zutrittsverweigerung für Praxismitarbeiter, die erkrankt sind oder direkten Kontakt mit COVID-19 infizierten Personen hatten
- Bereitstellung von Handdesinfektionsspendern zu Ihrer Verwendung in allen Praxisräumen

Zur weiteren Umsetzung dieser Schutzmaßnahmen fordern wir Sie zudem auf, zu Hause zu bleiben, wenn Sie eines der folgenden Symptome bei sich beobachten. In diesem Fall werden wir entsprechende Vorkehrungen treffen, um Ihnen eine ärztliche Fernbehandlung zu ermöglichen.

- Fieber
- Symptome der Atemwege (Husten, verstopfte Atemwege, Atemnot)
- Schüttelfrost
- Verlust des Geschmacks- und/oder Geruchssinns
- Extreme Erschöpfung und/oder Muskelschmerzen

Wenn bei Ihnen die oben genannten Symptome auftreten, beachten Sie bitte die von **LOKALE COVID-19-TESTEINRICHTUNG ODER NATIONALE/LOKALE GESUNDHEITSBEHÖRDE HIER EINFÜGEN** bereitgestellten Richtlinien.

Natürlich verstehen wir auch, dass Sie sich in diesen Zeiten davor scheuen, in ein Krankenhaus zu gehen. Dazu möchten wir Ihnen versichern, dass wir mit Krankenhäusern kooperieren, um Ihnen einen SICHEREN Klinikaufenthalt zu ermöglichen.

Wir schätzen uns glücklich, dass Sie unserer Praxis Ihre Gesundheit anvertrauen; diese Aufgabe nehmen wir sehr ernst. Jetzt und in Zukunft sind wir stets für Sie da und werden uns auf möglichst sichere Weise um Ihre gesundheitlichen Bedürfnisse kümmern.

Wir freuen uns darauf, Sie bald zu begrüßen.

UNTERSCHRIFT PRAXIS/ARZT



E-MAILS (FORTSETZUNG)

E-MAIL 2: Erster Termin

AN: **PATIENT/IN**
VON: **ARZT/ÄRZTIN**
BETREFF: **KONTAKTAUFNAHME**

Sehr geehrte(r) **PATIENT/IN**,

Gemäß unseren Unterlagen ist bei Ihnen am **DATUM** ein **ART DES TERMINS** fällig. Bitte rufen Sie deshalb unsere Praxis unter **NUMMER** an, damit wir Ihren Besuch vorbereiten können.

Wir verstehen, wenn Sie wegen COVID-19 Bedenken haben; dazu versichern wir Ihnen, dass wir die von **NAME DER NATIONALEN UND/ODER LOKALEN GESUNDHEITSBEHÖRDE HIER EINFÜGEN** festgelegten Sicherheitsprotokolle sowie unsere eigenen strengen Standards befolgen, um während Ihres Termins für Ihre Sicherheit zu sorgen.

Nach der Bestätigung Ihres Termins senden wir Ihnen detaillierte Anweisungen zu, um Sie bei der Vorbereitung Ihres Besuchs zu unterstützen.

Wir freuen uns darauf, Sie bald zu begrüßen!

UNTERSCHRIFT PRAXIS/ARZT

E-MAIL 3: E-Mail zu neuen Praxisrichtlinien vor Terminwahrnehmung

AN: **PATIENT/IN**
VON: **ARZT/ÄRZTIN**
BETREFF: **KONTAKTAUFNAHME**

Sehr geehrte(r) **PATIENT/IN**,

Wir freuen uns, Sie am **DATUM** um **UHRZEIT** zu Ihrem Termin zu begrüßen. Während Sie sich auf Ihren Besuch vorbereiten, möchten wir Ihnen versichern, dass wir alle möglichen Vorkehrungen treffen, um die Sicherheit unserer Praxisräume zu gewährleisten. Dazu zählen folgende Maßnahmen:

- Gründliche Reinigung der gesamten Praxisräume
- Maskenpflicht für unsere Mitarbeiter zu jeder Zeit
- Umgestaltung unserer Praxisräume zur Einhaltung der Abstandsregeln durch alle Besucher

Zur weiteren Unterstützung unserer Sicherheitsbemühungen bitten wir Sie, Folgendes zu beachten:

- Informieren Sie uns über erhöhte Körpertemperatur, verstopfte Atemwege und/oder kürzliche Reisen.
- Während Ihres Termins vor Ort müssen Sie eine Atemschutzmaske zu tragen. Falls Sie keine Maske haben, erhalten Sie eine bei Ihrer Ankunft.
- Unsere Praxis gestattet maximal EINE erwachsene Begleitperson.
- Aufgrund der geltenden Abstandsregeln ist die Vereinbarung und Einhaltung Ihres Termins unbedingt erforderlich, daher bitten wir Sie, unsere Sprechstundenhilfe 15 Minuten vor Ihrer Ankunft unter **NUMMER** zu verständigen.

Wir freuen uns darauf, Sie bald zu begrüßen.

UNTERSCHRIFT PRAXIS/ARZT



DIRECT-MAILING-MATERIAL

VORDERSEITE

RÜCKSEITE

Postkarten- option 1

**Ihre Gesundheit
zählt!**

COVID-19 darf Sie nicht daran hindern, sich wegen bestehender Erkrankungen behandeln zu lassen. Viele schwere Krankheiten können erfolgreich behandelt werden, wenn die Behandlung nicht verspätet erfolgt. Unsere Praxis ist geöffnet und wir treffen sämtliche Vorkehrungen, um Ihre Sicherheit zu gewährleisten. Unter **NUMMER** können Sie noch heute Ihren Termin vereinbaren.

Postkarten- option 2

**Abstand einhalten
heißt nicht
KRANKHEIT
AUSHALTEN**

Wenn Sie **BESCHWERDEN** haben, zögern Sie bitte nicht, sich entsprechend behandeln zu lassen. Unsere Praxis ist geöffnet und wir treffen sämtliche Vorkehrungen, um während Ihres Besuchs Ihre Sicherheit zu gewährleisten. Um einen persönlichen oder virtuellen Termin zu vereinbaren, rufen Sie bitte unter **NUMMER** an oder besuchen Sie unsere **WEBSITE**.

Postkarten- option 3

**Sie unterstützen uns.
Lassen Sie sich von
uns unterstützen.**

Vielen Dank, dass Sie unsere Gesundheitsdienstleister im Kampf gegen COVID-19 unterstützt haben. Wir müssen jedoch auch wieder dazu übergehen, Sie und Ihre nicht COVID-bezogenen Beschwerden zu behandeln. Unsere Praxis ist geöffnet und wir treffen sämtliche Vorkehrungen, um während Ihres Besuchs Ihre Sicherheit zu gewährleisten. Zudem bieten wir Termine für Telefon- und Videoberatung an. Unter **NUMMER** oder auf unserer **WEBSITE** können Sie noch heute Ihren Termin vereinbaren.

Postkarten- option 4

**Ihr Arzt ist
verfügbar!**

Wir bieten Termine für persönliche sowie Video- und Telefonberatung für alle Bestands- und Neupatienten. Unter **NUMMER EINFÜGEN** oder auf unserer **WEBSITE EINFÜGEN** können Sie noch heute einen Termin vereinbaren.

DIRECT-MAILING-MATERIAL



Serienbrief

LOGO/BRIEFKOPF HIER EINFÜGEN

Sehr geehrte(r) Patient/in,

als Ihr Arzt im Bereich **FACHGEBIET EINFÜGEN** möchte ich mich mit meinem Team bei Ihnen dafür bedanken, dass Sie uns unterstützen, während wir diese beispiellosen Veränderungen im Gesundheitswesen bewältigen. Trotz der zahlreichen Veränderungen ist eines stets gleich geblieben – unser Einsatz für Sie und Ihre Gesundheit.

Unsere Praxis ist geöffnet und unsere Ärztinnen und Ärzte stehen Ihnen für Termine zur Verfügung – sowohl persönlich als auch virtuell. Auch wenn wir Sie natürlich gerne per Videoanruf beraten, möchten wir Sie darüber informieren, welche Vorsichtsmaßnahmen wir zu Ihrer Sicherheit in unserer Klinik treffen und dass wir die von **NAME DER NATIONALEN UND/ODER LOKALEN GESUNDHEITSBEHÖRDE HIER EINFÜGEN** festgelegten Sicherheitsprotokolle sowie unsere eigenen strengen Standards befolgen. Wir

- führen regelmäßig gründliche Reinigungen durch,
- haben unseren Wartebereich zur Einhaltung der Abstandsregeln umgestaltet,
- fordern Maskenpflicht für alle Personen in den Praxisräumen,
- gestatten keine Begleitpersonen, es sei denn, unsere Praxismitarbeiter betrachten eine begleitende Pflegekraft als erforderlich.

In diesen unsicheren Zeiten wissen wir, dass Sie möglicherweise Fragen zu Ihrem aktuellen Gesundheitszustand, der Planung Ihrer Operation und der Sicherheit bei Terminen in unserer Praxis haben. Um Ihre Fragen zu beantworten und auf Ihre Bedenken einzugehen, stehen Ihnen unsere **MITARBEITER** unter **NUMMER** zur Verfügung. Sie unterstützen Sie auch gerne bei der Vereinbarung Ihres Termins, damit Sie Ihre benötigte Behandlung erhalten.

Wir schätzen uns glücklich, dass Sie unserer Praxis Ihre Gesundheit anvertrauen; diese Aufgabe nehmen wir sehr ernst. Jetzt und in Zukunft sind wir stets für Sie da und werden uns auf möglichst sichere Weise um Ihre gesundheitlichen Bedürfnisse kümmern.

Wir freuen uns darauf, Sie bald zu begrüßen.

UNTERSCHRIFT PRAXIS/ARZT

RADIO-/VIDEOSPOTS



Arzt/Klinik

Spotlänge: 20/30 Sekunden:

COVID-19 verändert unser tägliches Leben, doch auch Erkrankungen wie **KRANKHEIT EINFÜGEN** müssen weiterhin behandelt werden. Das Team von **NAME DER EINRICHTUNG EINFÜGEN** hilft Ihnen gerne weiter. Wir ergreifen alle Vorsichtsmaßnahmen, damit Sie während Ihrer Behandlung geschützt sind. **OPTIONAL:** Falls Sie nicht persönlich vorbeikommen können, bieten wir auch Termine für Telefon- und Videoberatung an. Weitere Informationen erhalten Sie telefonisch unter **NUMMER EINFÜGEN** oder auf unserer **WEBSITE**.

Spotlänge: 15 Sekunden:

COVID-19 verändert unsere Welt, doch darf es Sie keinesfalls von Ihren wichtigen **KRANKHEITZUSTAND EINFÜGEN**-Behandlungen/-Untersuchungen abhalten. Die Teams unserer/unseres **EINRICHTUNGSNAMEN ODER -ART EINFÜGEN** Klinik/Praxis/Krankenhauses/Pflegeeinrichtung beraten Sie gerne und sicher. Bitte rufen Sie uns unter **NUMMER EINFÜGEN** an oder besuchen Sie unsere **WEBSITE**.

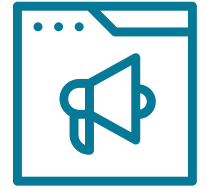
Krankenhaus

60 Sekunden:

Hallo, mein Name ist **NAMEN DES ADMINISTRATORS/CEO, TITEL, EINRICHTUNGSNAMEN EINFÜGEN**, und ich möchte Ihnen dafür danken, dass Sie unsere Gesundheitsdienstleister im Kampf gegen COVID-19 unterstützen und schätzen. Unser Team bewältigt die ungewöhnlichen Herausforderungen dieser Pandemie auf fantastische Art und Weise. Wir wollen jedoch auch dafür sorgen, dass Sie bei nicht COVID-bezogenen Beschwerden wie **KRANKHEIT(EN) EINFÜGEN** die richtige Behandlung erhalten. Erkrankungen wie diese können oft erfolgreich behandelt werden, insbesondere, wenn die Behandlung zeitnah erfolgt. Unsere Krankenhäuser, Kliniken und Notaufnahmen sind geöffnet und treffen alle Vorsichtsmaßnahmen, um zu gewährleisten, dass Sie bei Ihrem Besuch bei uns geschützt sind. Zudem bieten wir Termine für Video- und Telefonberatung an. Und denken Sie daran: bei Notfällen immer 1-1-2 wählen. COVID-19 hat uns allen viel genommen. Aber bitte lassen Sie sich nicht von Ihren wichtigen Behandlungen abhalten. Weitere Informationen finden Sie auf **WEBSITE EINFÜGEN**.



MUSTER FÜR DIGITALE ANZEIGE



Option 1

COVID-19 darf Sie nicht davon abhalten, Ihre Erkrankungen behandeln zu lassen.

Unsere Praxis/Praxen ist/sind sicher und unser Pfleger/innen sind für Sie da.

KONTAKTIEREN SIE UNS > [Link zur Website](#)

Option 2

Ihr Arzt ist verfügbar...

Persönliche, virtuelle und telefonische Beratung ab sofort verfügbar.

Ihre Gesundheit zählt. Vereinbaren Sie Ihren Termin noch heute [Link zur Website](#)

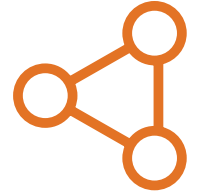
Option 3

Dieser Arzt macht Hausbesuche.

Virtuelle und telefonische Termine ab sofort für nur **XX €**

JETZT VEREINBAREN ([Link zur Website](#))





SOCIAL-MEDIA-POSTINGS

Facebook



Unsere Praxis ist geöffnet und wir treffen sämtliche Vorkehrungen, um während Ihres Besuchs Ihre Sicherheit zu gewährleisten. Wir bieten Termine für telefonische und virtuelle Beratung. Unter **NUMMER** oder auf unserer **WEBSITE** können Sie noch heute Ihren Termin vereinbaren.

<< **BILD/Krankenhaus- oder Praxislogo**>>

Twitter



Sie haben **BESCHWERDEN**? Lassen Sie nicht zu, dass #COVID19 Sie von Ihrer notwendigen Behandlung abhält. **@HASHTAG FÜR PRAXIS/ KLINIK EINFÜGEN** bietet persönliche und Fernbehandlung an. Kontaktieren Sie uns.

<<**BILD VON BESCHWERDENLISTE**>>

Twitter und Facebook: Weitergabe von Empfehlungen

Um Ihre Botschaft zur Patientenrückgewinnung zu fördern, können Ärzte möglicherweise Postings der folgenden Organisationen nutzen:

@DGUrologie

@ECDC_EU

@escardio

@EU_Health

@WHO_Europe_DE





WEBSITE-MUSTER

Überschrift: Persönliche, Video- und Telefonberatung verfügbar!

SPRECHSTUNDEN

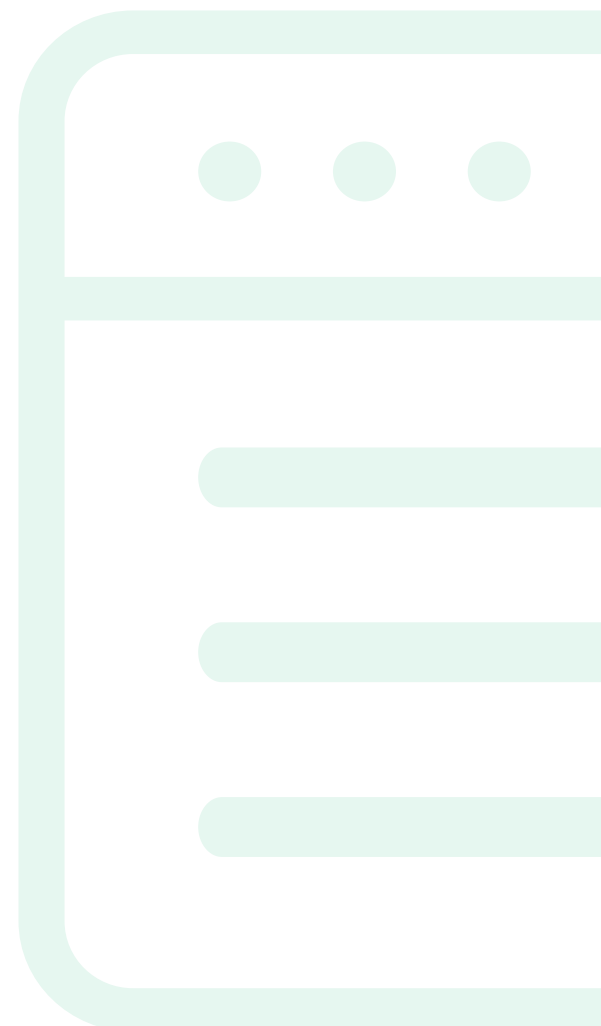
TELEFONNUMMER

Textkörper:

Als Ihr Arzt im Bereich **FACHGEBIET EINFÜGEN** möchte ich mich mit meinem Team bei Ihnen dafür bedanken, dass Sie uns unterstützen, während wir diese beispiellosen Veränderungen im Gesundheitswesen bewältigen. Trotz der zahlreichen Veränderungen ist eines stets gleich geblieben – unser Einsatz für Sie und Ihre Gesundheit.

Unsere Praxis ist geöffnet und unsere Ärztinnen und Ärzte stehen Ihnen für Termine zur Verfügung – sowohl persönlich als auch virtuell.

In diesen unsicheren Zeiten wissen wir, dass Sie möglicherweise Fragen zu Ihrem aktuellen Gesundheitszustand, der Planung Ihrer Operation und der Sicherheit bei Terminen in unserer Praxis haben. Um Ihre Fragen zu beantworten und auf Ihre Bedenken einzugehen, stehen Ihnen unsere **MITARBEITER** unter **NUMMER** zur Verfügung. Sie unterstützen Sie auch gerne bei der Vereinbarung Ihres Termins, damit Sie Ihre benötigte Behandlung erhalten.



Von Patienten häufig gestellte Fragen



Einrichtungszustand und COVID-19-Infektionen

1. Ist Ihre Einrichtung geöffnet? Für welche Arten von Terminen?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein.

Ja, auch in dieser Zeit der Ungewissheit ist unsere Praxis offen und wir bieten Ihnen die Behandlung, die Sie brauchen. Wir behandeln alle Patienten sicher – sowohl persönlich als auch durch virtuelle Beratungstermine – und halten uns dabei an die Vorschriften der nationalen und lokalen Gesundheitsbehörden und an unsere eigenen Richtlinien. Wir begrüßen sowohl neue als auch Bestandspatienten zu persönlichen und virtuellen Terminen.

2. Falls der Standort geschlossen wird, wie schnell können Sie wieder öffnen? Welche Richtlinien befolgen Sie bei dieser Entscheidung?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein.

Wir planen die Wiedereröffnung, sobald wir über ausreichende Vorräte an persönlicher Schutzausrüstung (PSA) und volle Unterstützung für COVID-19-Tests in Übereinstimmung mit den nationalen und lokalen Gesundheitsbehörden und Richtlinien verfügen.

Neue Sicherheitsvorkehrungen und Patientenerwartungen

3. Wie testen Sie Patienten auf COVID-19?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Wir untersuchen alle Patienten auf Symptome und eine mögliche Exposition gegenüber COVID-19 durch ein Screening am Eingang, bei dem Ihnen eine Reihe von COVID-19-bezogenen Fragen gestellt werden und Ihre Temperatur vor dem Betreten unserer Gebäude kontrolliert wird.

4. Welche neuen Vorsichtsmaßnahmen treffen Sie zur Minimierung des Risikos der COVID-19-Übertragung?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Bei Ihrem Besuch werden Sie Folgendes feststellen:

- strikte Begrenzung der Anzahl von Personen in den Räumlichkeiten
- sorgfältig kontrollierte Eingänge
- Screening aller Patienten im Hinblick auf Symptome und mögliche COVID-19-Exposition vor dem Betreten unserer Gebäude
- Maskenpflicht für alle Patienten, Besucher und Mitarbeiter
- umgestaltete Wartebereiche zur Einhaltung der Abstandsregeln
- optimierte Reinigung der Untersuchungsräume und -geräte nach jedem Patienten
- regelmäßige Grundreinigung aller anderen Klinikbereiche



5. Wie sollten sich Patienten für ihre Termine anmelden?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Bei Ihrer Ankunft werden Sie von unseren Mitarbeitern an dem für Sie vorgesehenen Eingang begrüßt. Sie führen gemeinsam mit Ihnen unser Eingangsscreening durch; dieses besteht aus:

- Kontrollfragen zu COVID-19
- Temperaturkontrolle

Wenn Ihr Screening unauffällig ist, werden Sie in die wichtigen Sicherheitsrichtlinien der Klinik eingewiesen, die u. a. Maskenpflicht, Mindestabstände und Besucherbegrenzung vorschreiben. Dann können Sie den entsprechenden Bereich für Ihren Termin aufsuchen. Falls Sie während Ihres Eingangsscreenings Symptome zeigen oder Fragen haben, werden Sie ggf. von einer Pflegekraft umgehend zu weiteren COVID-bezogenen Untersuchungen und Tests gebracht.

6. Sind Patienten und Besucher verpflichtet, Masken zu tragen?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Wir fordern von allen Patienten, Besuchern und Mitarbeitern, dass sie während ihres Aufenthalts vor Ort einen Gesichtsschutz bzw. eine Maske tragen, um sich vor der Übertragung von COVID-19 zu schützen. Bitte bringen Sie Ihre eigene Maske bzw. Gesichtsbedeckung mit.

7. Wie setzen Sie die Einhaltung der Abstandsregeln in Ihren Räumen um?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Unsere Mitarbeiter haben besondere Vorsichtsmaßnahmen getroffen, damit Sie in allen Wartebereichen geschützt sind. Sie werden Folgendes bemerken:

- es stehen ausreichend vorhandene Handdesinfektionsspender zu Ihrer Verfügung
- die Einhaltung von Maskenpflicht und Abstandsregeln wird durch Hinweise gefordert und durch Mitarbeiter kontrolliert
- neu arrangierte Sitzbereiche mit Markierungen zur Einhaltung der Mindestabstände
- strikte Reinigungs- und Desinfektionspraktiken
- separate Wartebereiche für Besucher, die möglicherweise COVID-19 ausgesetzt waren

8. Sind Ihre Mitarbeiter verpflichtet, spezielle Schulungen im Zusammenhang mit diesen Abstandsregeln zu absolvieren?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Die Sicherheit unserer Patienten und Mitarbeiter liegt uns am Herzen. Wir verfügen über ausführliche und sorgfältige Pläne, um die Patientenversorgung und den Schutz unserer Mitarbeiter zu gewährleisten. Alle medizinischen Mitarbeiter unserer Standorte wurden geschult und darauf vorbereitet, Patienten zu betreuen und sie vor weiteren Infektionen zu schützen.

9. Bieten Sie Handdesinfektionsmittel oder Desinfektionstücher an? Schreiben Sie vor, dass Patienten diese am Eingang benutzen?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Für alle Patienten, Besucher und Mitarbeiter stehen überall in unseren Räumlichkeiten ausreichend Handdesinfektionsspender zur Verfügung. Zwar verlangen wir von unseren Patienten und Besuchern nicht, bei ihrer Ankunft Handdesinfektionsmittel zu verwenden, doch wir raten dringend dazu, ebenso wie zu regelmäßigem Händewaschen.



10. Wie trennen Sie mit COVID-19 infizierte Patienten von nichtinfizierten Patienten?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Wir bieten komplett abgetrennte und ausgewiesene Wartebereiche, Behandlungsräume und Patientenbetten für Besucher, die möglicherweise mit COVID-19 in Kontakt gekommen sind.

11. Welche persönliche Schutzausrüstung tragen Ihre Mitarbeiter?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Eine Atemschutzmaske – N95 oder besser – und medizinische Handschuhe.

12. Wie sieht Ihre Besucherregelung aus?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Ambulante Patienten dürfen nur von einer Person begleitet werden, wobei ggf. besondere, von den Betreuungsteams festgelegte Ausnahmen, berücksichtigt werden. Bitte lassen Sie Kinder unter 13 Jahren beaufsichtigt zu Hause; es sei denn, sie werden in der Klinik behandelt.

Patienten in Krankenhausabteilungen und in der Notaufnahme dürfen während ihres Krankenhausaufenthalts nur von einer Person besucht werden. Nicht gestattet sind Besuche, wenn der Patient einen bestätigten oder vermuteten Fall von COVID-19 hat.

- Ausnahmen zur Gestattung von mehreren Besuchern können nur zur Sterbebegleitung, für hospitalisierte Kinder und unter anderen seltenen und außergewöhnlichen Umständen gewährt werden.
- Der Besucher kann während der genehmigten Besuchszeiten kommen und gehen, aber während des gesamten Aufenthalts des Patienten darf ihn nur eine Person besuchen.

13. Wenn ein Patient zu einem Termin keine Begleitperson mitbringen kann, kann diese Person während des Termins zugeschaltet werden?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Wir wissen, dass ein Arzt- oder Klinikbesuch ohne Begleitung unangenehm und möglicherweise belastend sein kann. In diesem Fall teilen wir unseren Patienten mit, dass ihr Pflegebetreuer oder eine Bezugsperson während ihres Termins zugeschaltet werden kann. Auf diese Weise können Fragen gestellt und Informationen besprochen werden und alle Mitglieder Ihres medizinischen Teams bleiben auf dem aktuellen Stand.

Quellen:

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/php/principles-contact-tracing.html>

<https://www.telehealthresourcecenter.org/covid-19-resources/>

<https://health.usnews.com/conditions/articles/a-beginners-guide-to-a-virtual-doctors-visit>

<https://www.hhs.gov/sites/default/files/telehealth-faqs-508.pdf>

<https://www.mayoclinic.org/covid-19>



14. Wie handhaben Sie Zahlungen und Nachsorgetermine?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Wir befolgen das von **NAME DER NATIONALEN UND/ODER LOKALEN GESUNDHEITSBEHÖRDE HIER EINFÜGEN** festgelegte Protokoll beim Desinfizieren unseres Empfangsbereichs sowie bei der Abwicklung von Zahlungen und Zuzahlungen. Unsere Mitarbeiter treffen die notwendigen Vorsichtsmaßnahmen beim Bearbeiten der Zahlungsmethoden, z. B. durch Desinfizieren unserer Kreditkartengeräte, Stifte und Schreibflächen.

Anleitung zur Verfügbarkeit und Nutzung von Telemedizin

15. Stehen Patienten telemedizinische Dienste zur Verfügung?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Videofonie und Telefonie eignen sich möglicherweise hervorragend für Termine vor, nach oder anstelle einer persönlichen Behandlung. Unsere Terminkoordinatoren geben Ihnen gerne einen Termin zur Video- oder Telefonberatung, um Ihre jeweiligen Bedürfnisse bestmöglich zu erfüllen.

16. Sind alle Ärzte in der Praxis per Telemedizin erreichbar? Wie erfahre ich andernfalls, ob mein Arzt für telemedizinische Beratungen verfügbar ist?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Alle unsere Ärzte und Pflegekräfte stehen Ihnen für telemedizinische Termine zur Verfügung. Möglicherweise werden Sie zusätzlich zu der Beratung durch Ihren Arzt auch für einen Termin mit unseren Pflegekräften eingeteilt.

17. Wie lange müssen Patienten in der Regel auf einen Termin zur telemedizinischen Beratung warten?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Bearbeitungs- und Wartezeiten sind ähnlich wie bei der Planung eines persönlichen Besuchs. Wenn wir Ihre Terminanfrage erhalten, rufen wir Sie zur Terminvereinbarung an. Die Terminplanung richtet sich nach der Verfügbarkeit Ihres Arztes und dem benötigten Zeitaufwand, um Ihnen eine ausführliche Behandlung zu ermöglichen.

18. Welche Arten von Leistungen können effektiv per Telemedizin abgewickelt werden?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Fast jede Untersuchung kann über einen virtuellen Termin durchgeführt werden, aber für bestimmte Arten von Terminen eignet sich die Telemedizin möglicherweise besser, zum Beispiel für Besuche von Neupatienten und Nachsorgeuntersuchungen. Wenn Ihr Behandlungsplan Diagnoseverfahren und Laboruntersuchungen erfordert, werden wir gemeinsam die entsprechenden Vorkehrungen für die nächsten Schritte treffen.

19. Wie können Patienten einen Termin zur telemedizinischen Beratung vereinbaren?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Bitte setzen Sie sich wie gewohnt mit unserem Terminkoordinator in Verbindung und bitten Sie darum, einen Videotermin mit Ihrem Arzt zu vereinbaren. Nach der Vereinbarung Ihres Termins erhalten Sie von uns ausführliche Anweisungen, einschließlich der Uhrzeit Ihres Termins, sowie detaillierte Angaben zum Herunterladen der kostenlosen, sicheren App, die wir für Videotermine verwenden. Falls von Ihnen bevorzugt, kann Ihr Beratungstermin auch telefonisch erfolgen.

20. Wie lange dauert eine telemedizinische Beratung und müssen sich Patienten darauf vorbereiten?



Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Ganz gleich, ob Sie für Ihren Termin persönlich vorbeikommen oder per Video-/Telefonanruf beraten werden – wir planen stets gleich viel Zeit zur Besprechung Ihrer Bedürfnisse ein.

Dieser Termin muss genauso vorbereitet werden, als wenn Sie persönlich in unsere Einrichtung kommen würden. Damit Ihr Termin möglichst reibungslos verlaufen kann, bitten wir Sie:

- die möglicherweise benötigten Unterlagen auszufüllen bzw. dafür zu sorgen, dass unsere Unterlagen auf dem aktuellen Stand sind;
- sich bei Ihrer Versicherung zu erkundigen, ob Ihr Termin übernommen bzw. erstattet wird;
- sich alle Fragen und Anliegen zu notieren, die Sie mit Ihrem Arzt besprechen möchten. Nehmen Sie Bezug auf Symptome und jüngste Ergebnisse wie Blutdruck- oder Blutzuckerwerte und stellen Sie eine Liste Ihrer aktuellen Medikamente zusammen. Halten Sie Stift und Papier griffbereit, falls weitere Notizen erforderlich sind.
- Ihre Geräte zu testen: Stellen Sie sicher, dass der Ton Ihres Smartphones aktiviert ist und dass Ihre Kamera Zugriff auf die heruntergeladene App hat.
- zu planen, wo Sie sich für Ihren Termin aufhalten möchten. Am besten geeignet ist eine ungestörte, ruhige Umgebung, um Unterbrechungen Ihres Termins zu vermeiden.
- zu überlegen, ob Sie eventuell jemanden dabei haben möchten. Es kann hilfreich sein, ein Familienmitglied an dem Gespräch teilnehmen zu lassen, um Notizen zu machen oder mit dem Arzt andere Bedenken zu besprechen, falls Sie etwas vergessen.
- Ablenkungen zu vermeiden, damit Sie Ihrem Arzt Ihre ungeteilte Aufmerksamkeit entgegenbringen. Deaktivieren Sie Benachrichtigungen auf Ihrem Mobiltelefon und beenden Sie Apps, die Störungen oder Geräusche verursachen könnten.

21. Wie geht es nach der Terminvereinbarung weiter? Wie erfahre ich, wie ich zum Zeitpunkt meines Termins Verbindung zu meinem Arzt aufnehmen kann?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Nach der Bestätigung Ihres Termins erhalten Sie von uns ausführliche Anweisungen, einschließlich der Uhrzeit Ihres Termins, sowie detaillierte Angaben zum Herunterladen der kostenlosen, sicheren App, die wir für Videotermine verwenden.

22. Welche digitale Plattform wird für telemedizinische Termine verwendet? Muss ich vorab eine Software herunterladen?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Um den Datenschutz während Ihres Termins zu gewährleisten, nutzen wir die verschlüsselte Videoplattform SYSTEM, die sowohl mit Android- und Apple-Plattformen als auch mit Ihrem PC kompatibel ist. Dieser Dienst ist wie ein Telefonanruf, aber sicherer und interaktiver. Nach der Terminvereinbarung senden wir Ihnen ausführliche Anweisungen für den Download und die Vorbereitung auf Ihren virtuellen Termin.

So erreichen Sie uns bei Fragen oder Bedenken



23. Über welche verschiedenen Kanäle kann ich Sie erreichen?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Falls Sie Fragen zu Ihrer Behandlung haben, kontaktieren Sie uns bitte unter **NUMMER EINFÜGEN**. Über die Aufforderungen gelangen Sie in ein Optionsmenü, mit dem Sie entweder unsere Terminkoordinatoren, unsere Pflege-Hotline oder unsere Geschäftsstelle erreichen können. Alternativ können Sie unsere Website unter **WEBSITE EINFÜGEN** besuchen. Zudem sind wir bei Facebook und Twitter vertreten: **SOCIAL-MEDIA-PRÄSENZ EINFÜGEN**.

24. Wenn Patientenportale zur Verfügung stehen, wie können Patienten dort ein Konto anlegen?

Bitte nutzen Sie den **LINK ZUM PATIENTENPORTAL EINFÜGEN**, um Ihr Konto anzulegen. Hier können Sie den Überblick über vergangene Termine behalten, Untersuchungsergebnisse einsehen und über zukünftige Ereignisse auf dem Laufenden bleiben. Zudem können Sie über dieses Portal private, sichere Nachrichten an unsere Mitarbeiter senden, die Ihre Anfragen dann bestmöglich bearbeiten werden.

25. Wie lange dauert es, bis ich eine Antwort erhalte?

Fügen Sie hier die Antwort Ihrer Praxis ein

Ihre Gesundheit ist unsere oberste Priorität, daher werden wir Sie umgehend kontaktieren, wenn Ihre Behandlung unmittelbar in die Wege geleitet werden muss. Bei Fragen zu Terminen kontaktieren Sie uns bitte unter **NUMMER EINFÜGEN**, um mit einem unserer Koordinatoren zu sprechen. Falls Sie Anfragen über unsere Website eingereicht haben, beachten Sie bitte, dass wir unser Möglichstes tun, um allen Patienten innerhalb von 24 Stunden zu antworten, sofern es sich nicht um Notfälle handelt.