4 - Die Rezeption - Gastgeberin der Praxis

- Aufgaben der Rezeption
  - Telefonerstkontakt
  - in der Rezeptionszeit
  - Patientenerstkontakt
  - Patient sagt nicht ab
  - Rezeptannahme
  - Rezeptannahme Telefon
  - telefonische Aufnahme Privattermine
  - zu kurzfristige Absage
- Ausfallgebühr §630aBGB
  - Information
  - kurzfristig abgesagte Termine
  - Strategien
- Computer
  - Computer Fachmann
  - Datensicherung
  - Drucker

    - Neue Nachrichten anzeigen
    - Passwort
    - PC-Zugang
    - Remoteverbindung geht nicht

- Drucker und Scanner
    - Druckerpatrone wechseln
    - Scanner geht nicht

- eMail
    - E-Mail geht nicht
    - Mailprogramm rechner re

- Gesundheitsticket
- Gutscheine
    - Gutscheinbestellung My news desk
    - Verkauf und Einösen von Gutscheine

- IFK
- Kasse und Bargeld
    - EC-Gerät
    - Kassenschnitt
    - Privattermine kassieren:
    - Zuzahlung:

- Rezept
    - Absetzungen
    - Änderung Rezeptdatum
    - Blankoverordnung
    - Gültigkeit
    - Rezeptabrechnung
    - Zuzahlung

- Stromausfall
- Telefon

- AB

- Termine
  - OTR
  - Patient kommt mit Rezept und braucht Termin
  - per Mail
  - Telefonische Annahme
  - Terminabsage:

- Theorg
  - Einführung
  - Dienstpläne ausdrucken aus dem Terminplan
  - E-Akte
  - Entlassmanagement
  - Klemmbrett
  - Klemmbrett entsperren
  - Patient anlegen Neu
  - Patienten zusammenführen
  - Quittungskopie drucken
  - Rechnung bar bezahlen
  - Rechnung schreiben:
  - Rezept Muster ändern
  - SMS Agent
  - Stornierung Quittung/Rechnung
  - Terminplan Vorlaufzeit Online
  - Terminvergabe
  - Terminzettel drucken und per Mail versenden
  - Terminzettel für private Termine
  - Theorg to Go
  - VPN aktivieren
  - Warteliste
  - Warteliste erstellen
  - Bezahlterminal ohne Schnittstelle

Aufgaben der Rezeption

Telefonerstkontakt

Call-In
Allgemeines:
Für viele Neukunden ist das Telefonat der erste Kontakt mit unserer Praxis. Ein positiver erster Eindruck ist entscheidend – ein schlecht geführtes Gespräch kann bei Privatpatienten schnell zu einem Verlust von über 1.000 € führen. Auch bei bestehenden Patienten kann ein unprofessionelles Gespräch zu Unzufriedenheit führen.
Unternehmensziel: Patientengewinnung
Position: Empfang
Vor dem Gespräch:
- Lasse das Telefon zweimal klingeln, bevor du abhebst – so kann sich der Anrufer auf das Gespräch einstellen.
- Atme bewusst durch und lächle – das sorgt für einen sympathischen Tonfall.
- Halte Zettel und Stift bereit, um wichtige Informationen zu notieren.

Gesprächsführung:
- Sprich langsam und deutlich – der Anrufer passt sich deinem Sprachrhythmus an.
- Erfrage und notiere den Namen des Anrufers und verwende ihn im Gespräch.

Gesprächsablauf bei Interessenten:
1. Frage, ob der Patient bereits bei uns war.
2. Erfrage folgende Informationen:
   - Ausstellungsdatum des Rezepts
   - Verordnete Leistung (z. B. MT, KG, Wärme)
   - Verordnungsmenge
   - Versicherungsstatus
   - Telefonnummer und E-Mail
   - Terminwünsche
3. Beginne mit der Terminierung gemäß Leitfaden.
4. Erkläre den weiteren Ablauf:
   - Zwei E-Mails:
     - Erste mit Terminen, Link zu Anmeldeformularen und Anleitung zur Patienten-App
     - Zweite mit Link zum evidenzbasierten Anamnesebogen
   - Bitte den Patienten, den Bogen vor dem ersten Termin auszufüllen – das spart Zeit und verbessert die Therapievorbereitung.
   - Informiere über den Ablauf der ersten Behandlung: Befundaufnahme und Therapieplanung durch den Therapeuten.

Beispielhafte Gesprächsführung:
(Dialog wie im Original bleibt erhalten, aber sprachlich geglättet – kann auf Wunsch auch modernisiert oder gekürzt werden.)
Verabschiedung:
- Fasse das Gespräch kurz zusammen, um Missverständnisse zu vermeiden.

- Verabschiede dich mit dem Namen des Patienten.
- Wechsle nicht zuerst auf – das wirkt unhöflich und könnte wichtige Informationen verhindern.
- Wechsle den Standort klar und deutlich, um Verwechslungen zu vermeiden.

Besonderheit:
Das Telefon hat immer Priorität! Bitte ggf. den Patienten vor Ort um einen kurzen Moment Geduld und nimm den Anruf entgegen.
Beispiel: „Herr Meier, bitte einen kleinen Moment Geduld, ich bin gleich wieder bei Ihnen.“

So trägst du aktiv zum Unternehmensziel bei:
- Lege dir Zettel und Stift bereit, um wichtige Informationen zu notieren.
- Lächle bewusst, bevor du den Hörer abnimmst – das sorgt für eine freundliche Begrüßung.
- Erfrage den Namen des Anrufers und verwende ihn mehrfach im Gespräch.
- Sorge für eine ruhige und angenehme Gesprächsatmosphäre.
- Frage gezielt nach dem Anliegen des Anrufers.
- Notiere relevante Gesprächsinhalte und dokumentiere sie in Deiner Praxissoftware.
- Versuche einen Ersttermin zu vereinbaren – auch ohne vorliegendes Rezept.
- Liegt ein Rezept vor, terminiere gemäß Vorgabe.
- Trage den Termin direkt während des Gesprächs ein – inklusive vollständigem Namen, Rückrufnummer und Termintyp. Weitere Infos können im Anschluss ergänzt werden.
- Informiere den Patienten über zwei folgende E-Mails:

1. Mit Terminen und Anmeldeformularen
2. Mit dem Link zum Anamnesebogen

- Bitte den Patienten, den Anamnesebogen vor dem ersten Termin auszufüllen und zurückzusenden.
- Das Telefon hat stets Priorität! Nimm den Anruf auch dann entgegen, wenn du gerade mit einem Patienten sprichst.

in der Rezeptionszeit

stündlich AB abhören, Absagen notieren mit Uhrzeit

stündlich Mails checken, beantworten ggf. im Plan bearbeiten

Zimmer checken

immer zum Dienstwechsel: Toilettenkontrolle, Wartebereichkontrolle und Wäsche

Rezepte für Therapeuten raussuchen

Patientenerstkontakt

Walk-In – Aktive Therapie
Position: Empfang
Unternehmensziel: Patientengewinnung
Hilfsmittel: One Pager, Anmeldeformulare, Flyer/Infomaterial, Leitfaden „Walk-In“
Zielwirkung beim Patienten:
"Trotz anfänglicher Unsicherheiten habe ich mich schnell wohl gefühlt, weil mich der Mitarbeiter direkt wahrgenommen hat. Als er mich begrüßt hat, habe ich mich direkt willkommen gefühlt. Ich bin mir sicher, dass ich hier richtig bin!"
So trägst du aktiv zum Unternehmensziel bei:

- Behalte den Eingangsbereich im Blick, um Walk-Ins sofort wahrzunehmen.
- Unterbrich deine Arbeit, sofern sie nichts mit einem Patienten (Tresen oder Telefonat) zu tun hat.
- Falls du gerade beschäftigt bist, signalisiere dem Walk-In, dass du ihn gesehen hast und gleich für ihn da bist.
- Gehe aktiv auf den Patienten zu, heiße ihn willkommen und stelle dich mit Vor- und Nachnamen vor.
- Erfrage den Namen des Patienten und verwende ihn im Gespräch.
- Kläre den Grund des Besuchs und ermittle den Bedarf.
- Gib bei Interesse Informationen zur Praxis und überreiche Flyer.
- Versuche einen Ersttermin zu vereinbaren – auch ohne Rezept.
- Informiere über die Möglichkeit der Selbstzahlerleistung, falls kein Rezept vorliegt.
- Weise auf die 24h-Frist zur Absage hin.
- Bei Terminvereinbarung: Anmeldeformulare ausfüllen lassen und in die E-Akte scannen.
- Liegt ein Rezept vor: Terminierung nach Vorgabe.

Leitfaden: Walk-In – Spontaner Erstkontakt in der Praxis
Allgemeines:
Als Walk-In bezeichnen wir alle spontanen Besucher ohne Termin. Ihr Interesse ist bereits so groß, dass sie aktiv den Weg in die Praxis gefunden haben – oft mit Überwindung. Diesen Schritt müssen wir wertschätzen und bestätigen.
Ziele (in dieser Reihenfolge):

1. Vereinbarung eines Behandlungstermins
2. Information über unser Leistungsspektrum

Begrüßung & Gesprächsführung:

- Erkenne Walk-Ins frühzeitig (unsicherer Blick, zögerliches Verhalten).
- Unterbrich deine Arbeit, wenn möglich – oder signalisiere, dass du gleich verfügbar bist.
- Begrüße den Patienten freundlich:

„Herzlich willkommen bei Vitova Physio, mein Name ist …“

- Erfrage den Namen und verwende ihn im Gespräch.
- Achte auf:
  - Ehrliches Lächeln
  - Aufrechte, offene Körperhaltung
  - Blickkontakt
  - Selbstsicheres Auftreten
  - Freie Hände
- Kläre den Grund des Besuchs und ermittle den Bedarf.
- Gib bei Interesse Flyer und Informationen zur Praxis.
- Vereinbare einen Ersttermin – auch ohne Rezept.
- Biete Selbstzahlerleistung an, falls kein Rezept vorliegt.
- Nach Terminvereinbarung:
  - Anmeldeformulare ausfüllen lassen
  - Dokumente in E-Akte scannen
- Bei Rezept: Terminierung nach Vorgabe

Unterschrift vor Behandlung auf Rezept

Klemmbrett alles unterschrieben?

Zuzahlung einnehmen spätestens zur 2. Behandlung

Möglichkeit der Zahlung: EC, Bar, Kreditkarte

Beleg ausdrucken + Patienten mitgeben ggf. EC-Beleg anheften

Patient sagt nicht ab

Termin verbleibt als nicht wahrgenommen im Plan

am Folgetermin ist dies dann zu klären

Ausfallgebühr

bei Neupatienten, die unentschuldigt bleiben:

- alle weiteren zukünftigen Termine rausnehmen, Patient sperren, Patient per Mail darüber informieren
- eine weitere Terminierung nur noch vor Ort möglich

Rezeptannahme

Prüfen auf Vollständigkeit des Rezeptes, sonst Änderung veranlassen

Krankenkarte einlesen

Rezept scannen und prüfen der Heilmittelverordnung

Klemmbrett dem Pat. geben + AGB unterschreiben lassen

Fragen nach Vollständigkeit aller Daten (Anschrift etc.)

Terminvergabe, Termine ausdrucken oder per Mail versenden

Rezeptannahme Telefon

Pat. bitten Kopie bzw. Bild vorab zu senden, damit eine Vorprüfung möglich ist

wenn nicht möglich abfragen: Datum, Heilmittel, Anzahl

Hinweis auf unsere AGB's bei Verhinderung mind. 24 h vorher absagen

E-Mail geben lassen, damit Termine per Mail verschickt werden und unsere AGB's gleich mit

telefonische Aufnahme Privattermine

Daten erfragen: Name, Telefonnummer, E-Mail, Anschrift, gegebenenfalls GS-Nummer

Termin buchen, Hinweis auf rechtzeitige Absage

Termin per Mail versenden, damit unsere AGB's in Kenntnis genommen werden können

zu kurzfristige Absage

Einheitliche Aussage: " Wir werden unser Möglichstes tun, um den Termin jetzt neu zu belegen. Ihr nächster Termin ist dann am...."

der nicht rechtzeitig abgesagte Termin wird im Plan verschoben möglichst in Iris Spalte, damit man sehen kann, dass da eine Lücke ist. Wird diese nicht neu gefüllt, bleibt der Termin als nicht wahrgenommen im Plan stehen.

Ausfallgebühr erstellen

Ausfallgebühr §630aBGB

Information

Neupatient:

erster Termin UE

--> AG raus

--> SMS

--> Folgetermine stornieren

bekannte Patienten:

1. Termin UE

- --> AG raus
- SMS
- Konrolle Bezahlung zum nächsten Termin oder

2. Termin auch UE

- AG raus
- SMS
- Folgetermine stornieren

wenn Termin nicht vergeben werden konnte, SMS versenden, SMS-Vorlage verwenden

kurzfristig abgesagte Termine

Einfühlsames Verständnis:

Ich kann Sie verstehen, dass Sie verärgert sind und deswegen haben wir uns auf eine geringere Ausfallpauschale geeinigt. Gleichzeitig kann ich Ihnen einen neuen Termin dafür anbieten, wenn Sie gezahlt haben.

Sobald die Rechnung beglichen ist, möchte ich gern einen neuen Termin mit Ihnen vereinbaren.

Vielleicht bekommen wir noch die Lücke gefüllt und es kommt keine Ausfallgebühr zustande.

Ich verstehe, dass Sie verärgert sind und nach der Bezahlung der geringeren Ausfallgebühr, bekommen Sie den Termin selbstverständlich nach.

Telefonische kurzfristige Absage:

Danke für die Information und jetzt schauen wir mal, ob wir den Termin neu belegen können.

oder

Danke für die Information, wir versuchen unser Bestes den Termin neu zu belegen.

oder

Es ist etwas kurzfristig. Wir versuchen den Termin neu zu belegen. Ansonsten wird eine Ausfallgebühr fällig/ansonsten fällt eine Ausfallgebühr an. bzw. Erst wenn wir den Termin nicht neu belegen können, fällt eine Ausfallgebühr an.

Patient kommt in die Praxis, nachdem er das letzte Mal kurzfristig abgesagt hatte:

Wir konnten den Termin nicht neu belegen.

Zahlen Sie die Ausfallgebühr Bar oder mit Karte?

Im Anschluss können wir einen neuen Termin vereinbaren.

Ich verstehe, dass Sie verärgert sind, deshalb wird nur eine geringe Ausfallgebühr fällig. Sobald wir alles geklärt haben, können wir einen neuen Termin vereinbaren.

Strategien

- Sie haben die Möglichkeit ihren Termin bis zu 24h vorher gebührenfrei abzusagen.
- Körpersprachlich auf Augenhöhe
- Verständnis zur Gefühlslage zeigen + aussprechen
- Es ist etwas kurzfristig. Wir versuchen den Termin neu zu belegen, ansonsten wird eine Ausfallgebühr fällig.
- Es tut uns leid, dass Sie Ihren Termin nicht wahrnehmen können!
- Lieber Patient, Es ist uns leider nicht gelungen, Ihren Termin neu zu belegen. Möchten Sie die Ausfallgebühr bar oder mit Karte zahlen?
- 90 % aller abgesagten Termine können wir neu belegen.
- Am liebsten direkt. Dann können wir einen neuen Termin ausmachen.

Computer

Computer

Computer Fachmann

Scheffelmeier GmbH

Tel.: 9117908 / Mobil: 01723682526

Computer

Datensicherung

- Theorg auf beiden Rechnern schließen
- Hauptrechner (li) --> Mausklick rechts
- Taskmanager öffnen
- Lasche Benutzer
- alle abmelden, außer Physiolounge
- Theorg Startfenster öffnen
- Datensicherung
- mehrmals auf weiter
- starten
- ok
- weiter ohne löschen
- Datensicherung läuft (ca. 5-10 Minuten)
- fertig
- SMS Agent nur minimieren

Computer

Drucker

wenn Drucker nicht druckt:

- dieser PC
- Netzwerk
- Geräte + Drucker hinzufügen
- Drucker + Scanner
- Drucker anklicken
- Gerät entfernen
- Gerät hinzufügen
-

Computer

Neue Nachrichten anzeigen

- PC re unten kleines Fenster klicken
- Benachrichtigungsassistent Mond muss ausgeschaltet sein

Computer

Passwort

#IbHp2017#

Computer

PC-Zugang

Physiolounge

PW: 0user1890

Computer

Remoteverbindung geht nicht

auf Hauptrechner "Admin tool" aufrufen

Ja anklicken

wenn was rot ist

anklicken

installieren

neu starten

Drucker und Scanner

Druckerpatrone wechseln

Kurzanleitung Toner-Reset am Brother MFC-L5750 DW
1. Öffnen Sie die Frontklappe des Druckers im Home Screen
2. Drücken Sie für 5 Sekunden auf die Stelle, wo sich während dem Faxbetrieb die # Taste befindet (in etwa bei dem roten Kreis)
3. Das Reset Menü öffnet sich
4. Wählen Sie TNR-STD (Standard Toner, schwarz) aus und bestätigen Sie mit JA
5. Drücken Sie nun den Home Button
6. Schließen Sie die Frontklappe
Damit ist der interne Toner-Zähler erfolgreich zurückgesetzt

siehe Anhang in der PDF

Scanner geht nicht

- Taskleiste --> Suche (Lupe)
- "Doc Action PS 286 Plus (alter Scanner); PS 30D (neuer Scanner) anklicken
- Symbil unten re in Taskleiste muss zu sehen sein

eMail

E-Mail geht nicht

E-Mail-Programm öffnen

Datei

Kontoeinstellung

Reparieren

erweiterte Optionen

Häkchen setzen bei "Ich möchte mein Konto selbst reparieren"

reparieren

weiter

eMail

Mailprogramm rechner re

benötigt Passwort

#IbHp2017#

Gesundheitsticket

1. Internet --> Gesundheitsticket
2. Einloggen (Zugang info@physiolounge-leipzig.de PW: #user1890_GT)
3. Ticket-ID
4. gewünschte Leistung buchen
5. Rg. drucken + Unterschrift
6. Kopie ziehen
7. Iris Fach

Gutscheine

Gutscheine

Gutscheinbestellung My news desk

- Verkauf
- Firma
- mynewsdesk
- GS frei
- kassieren
- im Rechnungstext Zusatztext Namen des GS-Empfängers eingeben

Verkauf und Einösen von Gutscheine

Verkauf von Gutscheinen

Verkauf von Gutscheinen Barverkeuf:

- Name
- GS frei - entsprechende Behandlung od. Preis
- Pos ändern --> Preis
- Haken setzen Feld GS
- kassieren
- Rechnung!!!
- Rechnung ausbuchen

Verkauf am Tresen oder telefonisch

Verkauf über Onlineshop

Einlösung von Gutscheinen

- auf die Behandlung klicken
- Q-Quittung --> weiter
- Gutschein
- GS-Nummer
- weiter
- evtl. Restbetrag per EC od. bar kassieren

Gutschein alt Einlösung aus altem Jahr:

- Leistung als Termin gebucht
- Preis nach Leistung anpassen / oder auf Null setzen
- GS-Nr. in Info/Anmerkung eintragen
- ggf. kassieren bar /EC
- im Buch abzeichnen od. Rezi hinterlegen

Besonderheiten beim Onlinegutschein

Die Excel-Tabelle "Shop GS Übersicht" in der Dropbox

IFK

Mitgliederberatung: 0234/97745333

abrechnung@ifk.de

Kasse und Bargeld

EC-Gerät

ausschalten gelber Knopf + Punkt gleichzeitig drücken

anschalten mit ol Taste

wenn eine EC-Zahlung erfolgreich durchgeführt wurde, Theorg jedoch vermeldet, dass die Zahlung nicht verbucht werden konnte, dann haben wir

einen Zahlungseingang, ohne dass eine Quittungsnummer ausgegeben wurde. Auch wurde die Zahlung in der Patientenkartei nicht auf bezahlt gesetzt.

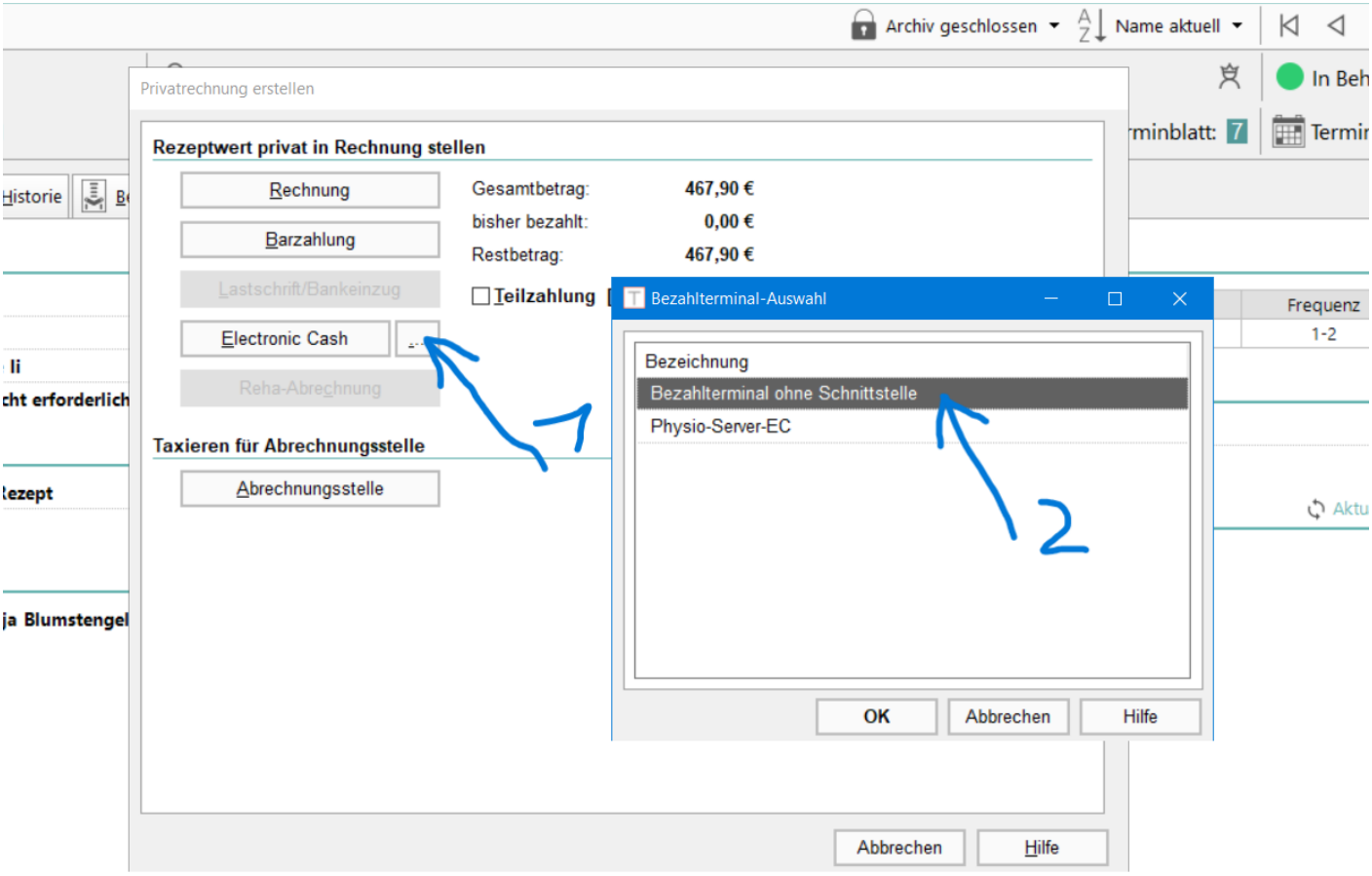
Damit entstehen 2 Probleme:

1. Möglicherweise versuchen wir ein weiteres Mal, die ZZ zu kassieren oder mahnen gar einen Kunden der bezahlt hat und
2. Das Steuerbüro kann den Zahlungseingang keinem Buchungsvorgang zuordnen

Laut Theorg könnte dies durch „langsamen Kunden“ verursacht werden. Der Kunde braucht zu lange, um seine Karte bereit zu haben und an das Terminal zu halten.

Hier ist schon mal die erste Lösung: Achtet bitte darauf, dass der Kunde seine Karte hat und „bereit ist“ für die Zahlung.

Sollte es trotzdem wieder einmal vorkommen, dass Theorg die Zahlung nicht verbuchen konnte kann es auf folgende Weise „gerettet“ werden:



Ihr geht nochmal auf Quittung/Rechnung. Hinter EC-Zahlung findet Ihr ein Kästchen mit 3 Punkten … (siehe Screenshot). Dort drauf klicken und **Bezahlterminal ohne Schnittstelle** auswählen.

Darauf klicken und es erfolgt ein Fenster mit den Bezahldaten. Normalerweise ist alles vorgetragen und Ihr braucht nur noch bestätigen. Sollte der Vorgang erst später nachgebucht werden kann hier auch noch das Datum auf den Tag der Bezahlung geändert werden.

Nun erfolgt der Quittungsausdruck und die Verbuchung.

Kassenschnitt

- F3
- Kassenschnitt
- 12345

Privattermine kassieren:

-den Patienten vor der Behandlung darauf aufmerksam machen, dass die Rechnung fertig gemacht wird….
-Uunterschriften-Blatt in Akte scannen
-Q für Rechnung, Vorschau, alle Termine mit dem US-Blatt abgleichen, bei Übereinstimmung Rechnung drucken
Rechnung, Originalrezept und US-Blatt an den Patienten übergeben mit dem Hinweis, dass er gern sofort mit Karte begleichen kann.

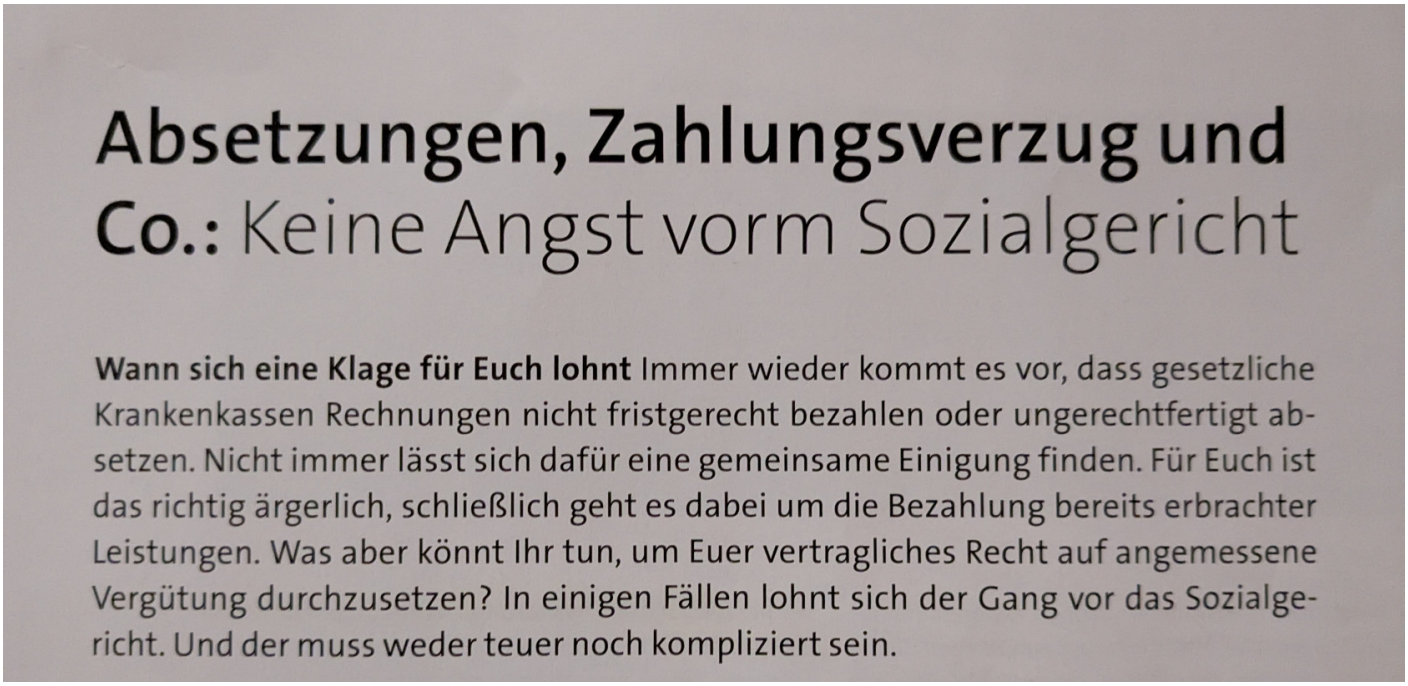
Zuzahlung:

Erste Behandlung: es ist jetzt eine einmalige Zuzahlung für alle Behandlungen fällig, gern sofort….möchten Sie bar oder mit Karte bezahlen?
ansonsten erledigen wir das beim zweiten Termin

Rezept

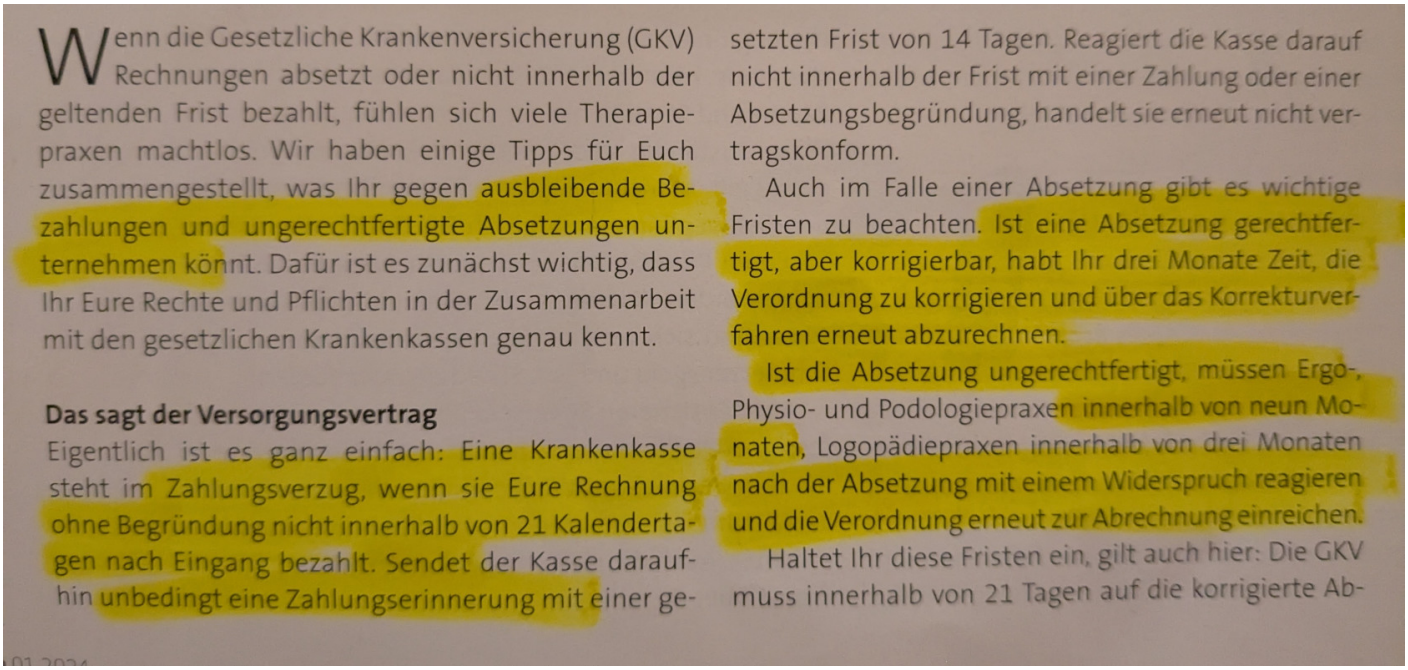
Rezept

Absetzungen



Absetzungen, Zahlungsverzug und Co.: Keine Angst vorm Sozialgericht

Wann sich eine Klage für Euch lohnt Immer wieder kommt es vor, dass gesetzliche Krankenkassen Rechnungen nicht fristgerecht bezahlen oder ungerechtfertigt absetzen. Nicht immer lässt sich dafür eine gemeinsame Einigung finden. Für Euch ist das richtig ärgerlich, schließlich geht es dabei um die Bezahlung bereits erbrachter Leistungen. Was aber könnt Ihr tun, um Euer vertragliches Recht auf angemessene Vergütung durchzusetzen? In einigen Fällen lohnt sich der Gang vor das Sozialgericht. Und der muss weder teuer noch kompliziert sein.



Wenn die Gesetzliche Krankenversicherung (GKV) Rechnungen absetzt oder nicht innerhalb der geltenden Frist bezahlt, fühlen sich viele Therapiepraxen machtlos. Wir haben einige Tipps für Euch zusammengestellt, was Ihr gegen ausbleibende Bezahlungen und ungerechtfertigte Absetzungen unternehmen könnt. Dafür ist es zunächst wichtig, dass Ihr Eure Rechte und Pflichten in der Zusammenarbeit mit den gesetzlichen Krankenkassen genau kennt.

Das sagt der Versorgungsvertrag

Eigentlich ist es ganz einfach: Eine Krankenkasse steht im Zahlungsverzug, wenn sie Eure Rechnung ohne Begründung nicht innerhalb von 21 Kalendertagen nach Eingang bezahlt. Sendet der Kasse daraufhin unbedingt eine Zahlungserinnerung mit einer gesetzten Frist von 14 Tagen. Reagiert die Kasse darauf nicht innerhalb der Frist mit einer Zahlung oder einer Absetzungsbegründung, handelt sie erneut nicht vertragskonform.

Auch im Falle einer Absetzung gibt es wichtige Fristen zu beachten. Ist eine Absetzung gerechtfertigt, aber korrigierbar, habt Ihr drei Monate Zeit, die Verordnung zu korrigieren und über das Korrekturverfahren erneut abzurechnen.

Ist die Absetzung ungerechtfertigt, müssen Ergo-, Physio- und Podologiepraxen innerhalb von neun Monaten, Logopädiepraxen innerhalb von drei Monaten nach der Absetzung mit einem Widerspruch reagieren und die Verordnung erneut zur Abrechnung einreichen.

Haltet Ihr diese Fristen ein, gilt auch hier: Die GKV muss innerhalb von 21 Tagen auf die korrigierte Ab-

GKV und zugehörige Dokumente sorgfältig aufbewahrt, seid Ihr gut vorbereitet.

Ist die Klage eingegangen, prüft das Gericht, ob es für den Sachverhalt zuständig und die Klage zulässig ist. Dann folgt die sogenannte Klagebegründung. In dieser Phase gibt die Krankenkasse eine schriftliche Stellungnahme ab, und auch Ihr könnt bei Bedarf weitere Beweise einreichen.

Zuletzt erhaltet Ihr schriftlich das Urteil. Fällt es zu Euren Gunsten aus, bekommt Ihr Eure Vergütung und die Krankenkasse trägt die Gerichtskosten. Wenn Ihr mit dem Urteil nicht zufrieden, aber von Eurem Recht überzeugt seid, wendet Euch an eine Anwältin oder einen Anwalt. Diese oder dieser kann Euch beraten, ob Ihr die Möglichkeit habt, in Berufung zu gehen oder welche weiteren Schritte Ihr unternehmen könnt.

Das sollte Euer Schreiben an das Gericht enthalten:

- Informationen über die Klägerin oder den Kläger
- Informationen über die Beklagte oder den Beklagten
- Die Höhe des Streitwerts
- Eine kompakte Schilderung der Situation
- Belege, Rechnungen, Korrespondenz mit der Kasse, Briefe und weitere mögliche Beweise

rechnung oder Euren Widerspruch reagieren. Tut sie das nicht, sendet Ihr erneut die Zahlungserinnerung.

Wenn die GKV trotzdem nicht zahlt

Seid Ihr wie oben beschrieben vorgegangen und habt trotz Zahlungserinnerung keine Vergütung erhalten, gibt es keine weiteren vertraglich festgelegten Schritte zur Klärung. In diesem Fall kann es sich lohnen, dass Sozialgericht einzuschalten. Zuständig ist das Sozialgericht im Gerichtsbezirk Eures Praxissitzes oder Wohnortes. Welches das ist, findet Ihr auf dem Justizportal der Länder und des Bundes (**www.justiz.de**) heraus.

Oftmals schrecken Praxisinhaberinnen und Praxisinhaber vor einer Klage zurück, weil sie damit hohe Gerichts- und Anwaltskosten verbinden. In den meisten Fällen ist das Kostenrisiko jedoch überschaubar. Um beim Sozialgericht eine Klage einzureichen, braucht Ihr nicht verpflichtend eine Anwältin oder einen Anwalt. Dennoch ist eine rechtliche Beratung sinnvoll, um sicherzugehen, dass Ihr im Recht seid und alle notwendigen Maßnahmen ergriffen habt.

Das Einreichen der Klage selbst kostet keine Gebühr. Die anfallenden Gerichtskosten richten sich nach dem Gegenstandswert. Liegt dieser beispielsweise bei unter 500 Euro - wovon in Eurem Fall auszugehen ist – fallen Gebühren zwischen 15 Euro und 40 Euro an. Diese zahlt der Verlierer des Rechtsstreits. Bei sorgfältiger Vorbereitung und rechtlicher Beratung ist

Rezept

Änderung Rezeptdatum

durchstreichen + neues Datum + Unterschrift Arzt + Datum der Änderung

muss vor Beginn des Rezeptes terminiert sein

bei Fax muss das Datum an der Seite des Faxes weggeschnitten werden, sonst Gefahr Absetzung

Rezept

Blankoverordnung

Erstbefund wird von erfahrenen Therapeuten erstellt

in der Behandlung wird die zukünftige Behandlungsabfolge verordnet, hierfür Vorlage verwenden

diese Verordnung kommt ins Fach "neue Rezepte"

erster Termin:

- 40 Minuten optimal
- 20 Min Befund Dokuassistent Schulterbefund 1.11.24+ Planung zukünftige Behandlung + 20 Min Behandlung KG oder MT
- Befundaufnahme nach Vorgabe und Zielbefragung

alle weiteren Termine:

- Behandlung
- Übungsprogramm
- Doku

letzter Termin:

- 30 Min = Behandlung + Abschlussbefund + Doku für den Arzt

max. Behandlungszeitraum 16 Wochen

konservativ 18 Behandlungen + 6 x ergänzendes Heilmittel

postoperativ 24 Behandlungen + 8 ergänzende Heilmittel

Gültigkeit

Beginn GKV Rezepte

- innerhalb 28 Tage
- ab 1. Termin 3 Monate gültig bei 6er Rezept/ 6 Monate gültig bei Verordnungsmenge 6<

BG-Rezepte

- MUSS innerhalb von 14 Tagen begonnen werden (Ausnahme Arzt schreibt etwas anderes drauf)
- ab Ausstellungsdatum 2 Monate gültig --> sonst Abbruch
- darf nur 14 Tage unterbrochen werden --> sonst Abbruch

Rezept

Rezeptabrechnung

- im Theorg auf Rezepte gehen + den betreffenden Patientennamen suchen
- Abrechnungscheck "9" einschalten
- Frontseite Überprüfung von:
- Krankenkasse
- Versicherungsnr.
- Betriebsstättennr. und Arztnr.
- ICD-Code
- Diagnose
- Diagnosegruppe + Leitsymptomatik
- Heilmittel + Frequenz (Doppelbehandlung ja/nein auf Rezept und im PC)
- Therapiebericht
- Unterschrift Arzt
- Zuzahlung eingegangen sonst Zuzahlungsaufforderung drucken
- Rückseite:
- Übertragen der Termine vom Terminplan ins Terminblatt --> stimmen diese überein?
- Datum Rezept und Terminblatt
- Heilmittel
- Unterschriften Patient
- Stempel + Unterschrift von uns
- Unterbrechnungen der Termine gekennzeichnet? bei mehr als 14 Tagen Pause
- Haken setzen "Frist geprüft"
- Rezept auf "abgeschlossen " setzen
- scannen (als Nachweis gegenüber KK oder Verschwinden)

Vorgehensweise:

Prüfung ohne Scan Rezeption

Prüfung ohne Scan Praxisleiter

Scan durchführen

Weitergabe an Geschäftsleitung

Kürzel oben re auf d. Rezept mit Bleistift, wer abgeschlossen hat

Rezept

Zuzahlung

ZZ sind zum sofort, spätestens zum 3. Termin einzufordern

Falls dies nicht geschieht, ist eine ZZ-Aufforderung auszudrucken.

Achtung: keine ZZ Aufforderung bei Dauerpatienten sondern Rechnung ausdrucken, ansonsten bekommt der Patient von der KK eine Aufforderung = muss nicht sein

Stromausfall

alles neu starten

Telefon

Telefon

AB

PIN Abfrage: 90189

Termine

Termine

OTR

1. E-Mail-Eingang
2. Theorg "6" drücken
3. chron. Abarbeiten
4. Buchung mit Mail abgleichen
5. Störungen per Telefon bearbeiten
6. Rezeptkopie anfordern

Patient kommt mit Rezept und braucht Termin

- schauen ob Verordnung in Ordnung ist Datum, Arztnummer, Betriebsstättennummer, ICD-Code, Leitsymptomatik, Heilmittel, Therapiebericht, Hausbesuch etc.
- Im Terminplan freien Termin suchen
- Telefonnummer + Mail erfragen
- O wie O es kommt ein Patient drücken
- GKV-Karte einlesen
- Klemmbrett
- Auswahl Rezept er kommt mit Rezept auswählen oder Auswahl Person, er kommt ohne Rezept rein privat
- z B. Mit Rezept dann Name eingeben (Reiter drücken ob er schon Patient ist)
- sonst neu anlegen mit:
- 1.Name
- 2. Rezept
- 3. Datum
- 4. Behandlungen, die verschrieben wurden + Anzahl
- 5. Telefonnummer
- 6. bestenfalls schon die E Mail Adresse
- Rezept ist jetzt vorbereitet zum Termine machen
- Terminzettel mitgeben
- Infos vermitteln Handtuch etc.

Nach dem Termine machen, das Rezept fertig eingeben

1. Rezept mit Plustek Scanner auf der 1 einscannen,
2. im Computer beim Patienten unter Rezeptscan weiter bearbeiten
3. über Theorg prüfen ob Verordnung korrekt ist.

Termine

per Mail

1. Leistung wird angefragt
2. Mailvorlage, keine Vorschläge per Mail versenden, da zu viel Aufwand
3. Patient telfonisch kontaktieren
4. auf OTR verweisen

Termine

Telefonische Annahme

- Name + Tel.-Nr.
- Rezeptdatum
- Heilmittel + ergänzende HM erfragen
- Terminvorschlag
- Hinweis Rezept senden, Handtuch, GKV-Karte, Originalrezept
- Hinweis 24 h-Regel
- ausländische Patienten sollen erst Rezept senden + Handynr. per Mail

Terminabsage:

-Danke für die Info…...allerdings ist die Absage zu kurzfristig
(24 Std. vorher)
-natürlich versuchen wir trotz der Kürze den Termin neu zu belegen,
sollte das gelingen, können sie einen Ersatztermin buchen.
-bei Nichtbelegung erheben wir für die ausgefallene reservierte Zeit eine Gebühr in Höhe von …….

Theorg

Einführung

1. Selektionen & Filter: Daten gezielt nutzen

Theorg ermöglicht es dir, Patienten- und Rezeptdaten nach individuellen Kriterien zu filtern, ideal für Marketing, Abrechnung oder Organisation.

- Patientenkartei:
  - Newsletter-Targeting: Filtere Patientengruppen (z. B. nach Diagnosen oder Behandlungsarten) für maßgeschneiderte Marketingaktionen
  - Elektronische Patientenakte: Alle relevanten Daten zentral und übersichtlich
  - Geldvorgänge & ausgefallene Termine: Behalte offene Posten und Ausfallgebühren im Blick
- Rezeptkartei:
  - Abrechnungscheck aktivieren: Prüfe automatisch, ob Rezepte heilmittelrichtlinienkonform sind (grüne/rote Daumen als Indikator)
  - Vorgefertigte Filter nutzen: Nutze die Checken-Funktion für schnelle Übersichten (z. B. "Rezepte mit Fristenproblemen")

Tipp: Schau dir das Video "Rezeptlisten und Selektionen" an, um die volle Power der Filter zu nutzen!

2. Terminierung: Intelligent planen & Doppelbelegungen vermeiden:

Mit Theorg wird die Terminplanung zum Kinderspiel, dank Raumplanung, Wartelisten und Suchfunktionen.

- Raumplanung
  - Visuelle Übersicht aller Räume – vermeide Doppelbelegungen und optimiere die Auslastung.
  - "Tetris-Prinzip": Fülle Lücken effizient, indem du freie Räume und Therapeutenkapazitäten in Echtzeit siehst
- Kombi- & Y-Suche:
  - Kombisuche: Finde mehrere freie Terminslots auf einmal (z. B. für KG + Lymphdrainage)
  - Y-Suche: Plane mehrstufige Behandlungen automatisch – Theorg sucht passende Lücken ohne manuelles Springen zwischen Tagen
- Warteliste:
  - Patienten digital erfassen und bei Absagen automatisch nachrücken lassen
  - Zeitfenster hinterlegen, um flexibel zu terminieren

Tipp: Nutze die Tastaturkürzel (z. B. "T" für Terminplan, "P" für Patientenkartei) für schnelles Arbeiten!

3. Automatisierung: Routineaufgaben abkürzen:

Spar dir manuelle Arbeit durch automatisierte Prozesse, von Terminerinnerungen bis zur Abrechnung.

- Terminerinnerungen:
  - Standardmäßig täglich um 16 Uhr per SMS/E-Mail, reduziert No-Shows
- Abrechnung:
  - MT490-Kontoauszüge automatisch ausbuchen, keine manuelle Eingabe mehr!
  - Offene Posten & Mahnungen per E-Mail verschicken
- Blitzdruckdateien:
  - Favoriten anlegen für häufig genutzte Dokumente (z. B. Terminzettel, Quittungen)
  - Terminzettel als iCal versenden, Patienten können Termine direkt in ihren Kalender übernehmen

Tipp: Passe die E-Mail-Vorlagen an (z. B. Standardtexte, Briefpapier) für einen professionellen Auftritt.

4. Dokumentation: Standardisierte Abläufe für mehr Qualität

Vorgefertigte Dokumentationsvorlagen sparen Zeit und erhöhen die Dokumentationsqualität.

- Dokuassistent:
  - ICF-Fallanamnese, Planko-Verordnungen & Fragebögen hinterlegen, Therapeuten haben alle relevanten Parameter mit einem Klick parat
- Individuelle Anpassung:
  - Erstelle eigene Vorlagen für spezifische Diagnosen (z. B. Schulter-ICF)

Tipp: Nutze die Arbeitszeitverwaltung für Mitarbeiter, um Plus-/Minusstunden und Urlaub transparent zu tracken!

5. Mitarbeitermanagement: Transparenz & Effizienz

Theorg unterstützt dich auch bei der Personalplanung von Arbeitszeiterfassung bis zur Abrechnung.

- Arbeitszeitverwaltung:
  - Soll-/Ist-Stunden im Blick behalten
  - Urlaubsplanung direkt in der Software
- Digitale Abrechnung:
  - Mitarbeiter erhalten ihre Abrechnung monatlich per E-Mail, kein Papierkram mehr!

Tipp: Optimiere die Farben und Ansichten im Terminplan für eine bessere Übersicht (z. B. nach Therapiearten filtern).

Fazit: Theorg kann (fast) alles! Du musst es nur entdecken!

Theorg ist ein Schweizer Taschenmesser für Physiotherapiepraxen, ob Abrechnung, Terminplanung, Dokumentation oder Marketing. Die meisten Funktionen sind individuell anpassbar und helfen dir, Zeit zu sparen, Fehler zu reduzieren und den Praxisalltag zu entlasten.

Dienstpläne ausdrucken aus dem Terminplan

Tag im Terminplan öffnen der gedruckt werden soll
Pläne drucken aus Spalte links auswählen
Pläne drucken 1 Allg. Terminplan Belegung
Mitarbeiter auswählen die an dem Tag arbeiten
weiter
Zeitleiste vor jedem Mitarbeiter anklicken
Drucken
Duplex anklicken zum raus nehmen
Drucken

E-Akte

Befunde in E Akte einscannen

alle Befunde, Belege, Zuzahlungsbefreiungen, Osteopathie Rezepte etc. in E Akte scannen

Patient auswählen
E Akte öffnen
Plustek Scanner Taste 2 drücken, scannen
Blitzdruck oben rechts beim Patienten auswählen
Beleg in E Akte benennen und speichern

Entlassmanagement

Frist für Abschluss von 12 auf 21 Tage verändert

Zeitraum erster und letzter Behandlungstag von 7 auf 14 Tage erhöht

Klemmbrett

- Patient - Rezept öffnen
- oben re 3 Punkte anklicken
- Klemmbrett auswählen
- Klemmbrett 1 -- > Ausgabe
- weiter
- Aufnahmebogen + Datenschutzinfo wählen
- ausführen
- Pat. nimmt Tablet, füllt aus, gibt es zurück
- wieder oben re 3 Punkte klicken
- Klemmbrett --> Klemmbrett 1
- Rücknahme
- Status = bearbeitet = angehakt
- ausführen
- kein Ausdruck/Mail nötig

Bei jedem neuen Rezept muss das Klemmbrett gemacht werden

Kassenpatient 1 x Datenschutz, jedes neue Rezept Aufnahmebogen

Privatpatient 1x Datenschutz, 1x Aufnahmebogen und bei jedem neuen Rezept muss eine neue Honorar Vereinbarung gemacht werden.

Klemmbrett entsperren

Tablet entsperren 14563

App Klemmbrett öffnen

unten links Punkte drücken

oben in der Mitte auf Logo tippen

anheften

(zum Lösen unten re + li beide Punkte drücken)

Patient anlegen Neu

P wie Patienten
N wie Neu drücken
Auswahl gesetzlich, Privat, BG oder was es ist auswählen
Alle Patienten Daten die gefordert werden ausfüllen
Datenschutz und Aufnahmebogen im Klemmbrett unterschreiben lassen.
Aufnahmebogen kommt bei jeden neuen Rezept immer wieder.
Klemmbrettdaten im Patienten speichern

Patienten zusammenführen

- Stammdaten
- Personen Übersicht
- korrekte Akte auswählen
- zusammenführen re
- Drop down
- Patient suchen
- Kontrollnummer eingeben
- starten

Quittungskopie drucken

- Patient
- € Cash- Datum o. Quittunsnr. auswählen
- im Kassenbuch suchen
- Beleg anzeigen
- drucken

Rechnung bar bezahlen

- Rezept aufrufen
- Belege
- Rechnung/OP
- Ausbuchen
- bar / EC wählen

Rechnung schreiben:

-Q-Quittung, Button Rechnung, drucken
-danach immer Ausbuchen:
-Ausbuchen: EC, bar oder Rechnung

Rezept Muster ändern

angelegtes Rezept auswählen
Lasche Muster ändern links auswählen
Rezept Muster auswählen
Rezept Daten von der Verordnung korrekt eingeben und prüfen

SMS Agent

- Hauptmenü
- Einstellung
- Terminplan
- Erinnerung
- Lasche Agent & Aufträge
- Agent starten a. d. Station

Fehlerprotokoll SMS Versand:

- Startmenü
- Service
- Protokolldaten einsehen --> weiter
- autom. Terminerinnerung ankreuzen
- öffnen

Stornierung Quittung/Rechnung

- Rezept suchen
- Lasche Belege
- stornieren

Theorg

Terminplan Vorlaufzeit Online

- Netzwerkservice
- Webservice
- Einstellung
- OTR- Termine
- Rezept o. Selbstzahler
- Tage auswählen

Terminvergabe

neuer Patient od. neues Rezept:

- Terminplan
- freie Zeit n. Behandlungsvorgabe auf dem Rezept suchen
- O
- Auswahl zw. Patient und Rezept
- alle Daten eintragen
- buchen
-

Terminzettel drucken und per Mail versenden

aktuellen Termin im Terminplan mit Rezept anklicken
D wie Drucken drücken,
Terminzettel 1 auswählen
immer auch per Mail dem Patienten zusenden

Terminzettel für private Termine

aktuellen Termin anklicken
D wie Drucken und die 7 auswählen

Theorg to Go

auf Handy einrichten:

- Hauptmenü
- Stammdaten
- Benutzer
- Theorg to Go
- Geräteverwaltung
- Entfernen/Hinzufügen
- QR Code scannen

wenn Theorg to go nicht geht:

- Hauptmenü
- Einstellungen
- Netzwerkservice
- Web service
- ev. neu starten

VPN aktivieren

auf Desktop " Admin Tool"

neue Version verfügbar anklicken

"only download"

weiter

download öffnen

"Setup" --> ja

Ts Plus : next

update

Neustart

Warteliste

Patient auswählen
Lasche weiteres in Liste oben anklicken
Eintrag in Warteliste aufnehmen und anklicken
Mitarbeiter oder alle Mitarbeiter auswählen
Zeit wann Patient kann eintragen dann mit OK bestätigen

Warteliste erstellen

- Patient aufrufen
- weiteres
- Warteliste --> aufnehmen
- Anmerkung
- Mitarbeiter + Wochentage
- OK

Bezahlterminal ohne Schnittstelle

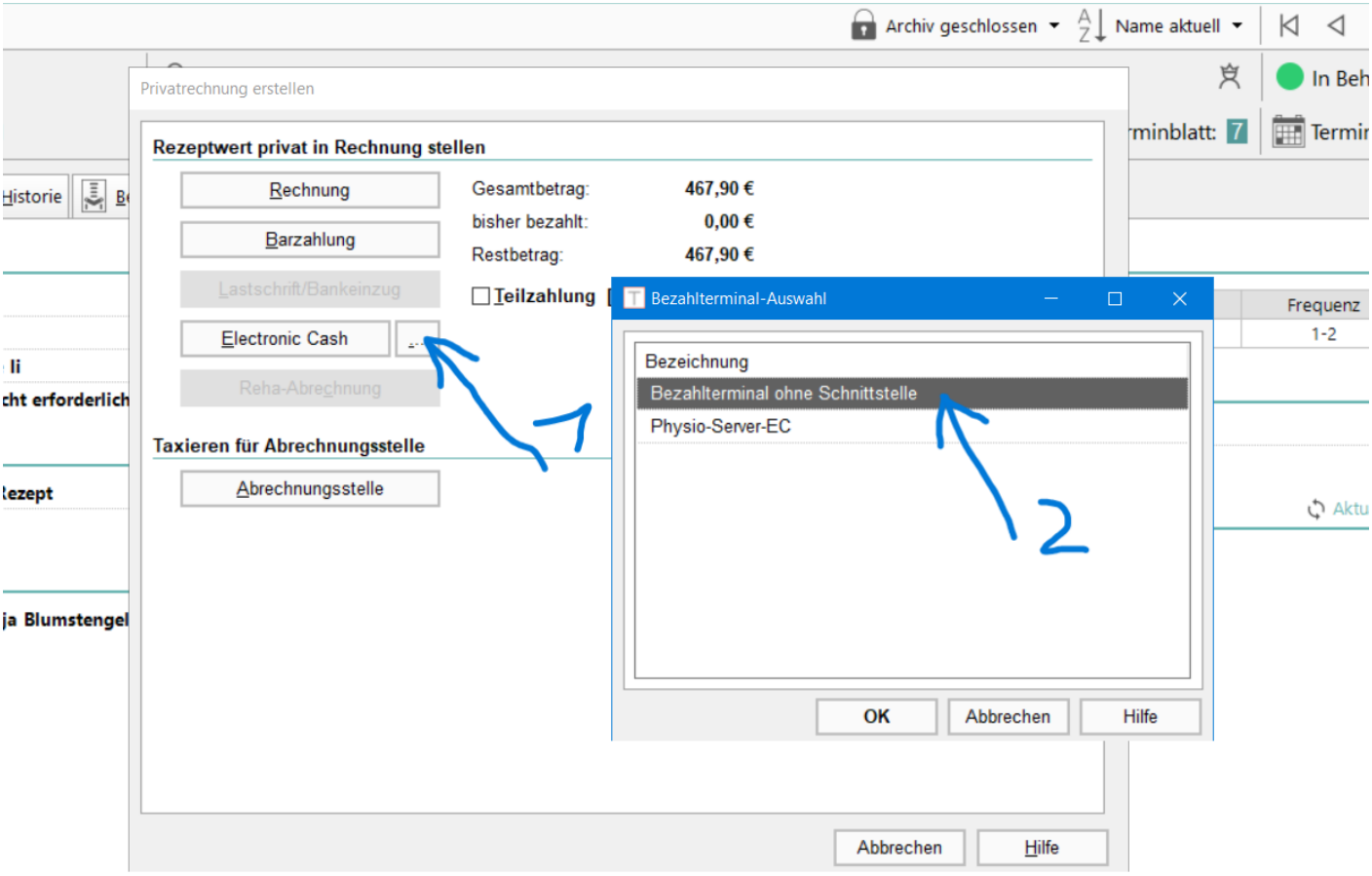
wenn eine EC-Zahlung erfolgreich durchgeführt wurde, Theorg jedoch vermeldet, dass die Zahlung nicht verbucht werden konnte, dann haben wir grundsätzlich ein Problem:

Wir haben einen Zahlungseingang, ohne Quittungsnummer. Auch wurde die Zahlung in der Patientenkartei nicht auf bezahlt gesetzt.

-->

1. Möglicherweise versuchen wir ein weiteres Mal, die ZZ zu kassieren oder mahnen gar einen Kunden der bezahlt hat und
2. Das Steuerbüro kann den Zahlungseingang keinem Buchungsvorgang zuordnen

Ihr geht nochmal auf Quittung/Rechnung. Hinter EC-Zahlung findet Ihr ein Kästchen mit 3 Punkten … (siehe Screenshot). Dort drauf klicken und **Bezahlterminal ohne Schnittstelle** auswählen.



Darauf klicken und es erfolgt ein Fenster mit den Bezahldaten. Normalerweise ist alles vorgetragen und Ihr braucht nur noch bestätigen. Sollte der Vorgang erst später nachgebucht werden, kann hier das Datum auf den Tag der Bezahlung geändert werden.

Nun erfolgt der Quittungsausdruck und die Verbuchung.