

## Leistungsbeschreibung für Privatpraxen

- **Unsere persönlichen Leistungen für Sie und Ihre Patienten**

**PRAXTEL** ist viel mehr als ein klassischer Telefon- und Büroservice. Wir sind Ihr persönliches Sekretariat und Ihre Telefonzentrale in einem. Wir übernehmen alle Dienstleistungen für Sie, die telefonisch oder per E-Mail erbracht werden können. Gerne stellen wir Ihnen die gesammelten Erfahrungen aus acht Jahren Empfangstätigkeit für eine überregionale Praxisgemeinschaft mit mehr als 40 niedergelassenen Psychotherapeuten und Psychotherapeutinnen zur Verfügung, um Ihre Patienten kompetent und umfassend informieren und beraten zu können.

Wir nehmen alle Anrufe in Ihrem Namen entgegen und klären sämtliche Fragen, die für Sie wichtig sind. Für Ihre Praxis und Ihre Patienten werden immer dieselben beiden Mitarbeiterinnen zuständig sein.

- **Anrufannahme sämtlicher Anrufe während der Telefonpräsenzzeiten**

**PRAXTEL** ist – je nachdem für welches Angebot Sie sich entscheiden – 5, 10 oder 25 Stunden pro Woche über Ihre eigene Praxistelefonnummer erreichbar. Ihre Telefonpräsenzzeiten können Sie während der nachfolgend genannten Zeiträume selbst festlegen.

Die aktuellen Telefonpräsenzzeiten sind:

Montag und Dienstag von 9.00 bis 12.00 Uhr und von 16.00 bis 18.00 Uhr,

Mittwoch bis Freitag von 8.00 bis 13.00 Uhr.

Außerhalb der Telefonpräsenzzeiten nimmt Ihr persönlicher Anrufbeantworter, der bei **PRAXTEL** für Sie eingerichtet ist, alle Anrufe entgegen.

- **Servicedienstleistungen außerhalb Ihrer Telefonpräsenzzeiten**

**PRAXTEL** kümmert sich auch außerhalb der vereinbarten Telefonpräsenzzeiten um Ihre Praxis. Mehrmals täglich hören wir Sprachnachrichten ab, beantworten eingegangene E-Mails und erledigen Rückrufe zeitnah für Sie.

- **Beantwortung und/oder Weiterleitung sämtlicher Mailanfragen**

Alle Anfragen, die über Ihr Kontaktformular auf Ihrer Webseite, über Suchportale im Internet oder direkt über Ihre E-Mail-Adresse ankommen, werden wir zeitnah schriftlich beantworten oder direkt an Sie weiterleiten. In manchen Fällen ist es sinnvoller, eine Anfrage telefonisch zu klären, sodass wir E-Mail-Anfragen auch via Rückruf beantworten.

<sup>1</sup> Es sind stets Personen männlichen und weiblichen Geschlechts gleichermaßen gemeint; aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet

- **Ihr Terminkalender**

Der Terminplaner, der Ihnen zur Verfügung steht, ist ein Kalendersystem vom Anbieter Terminland ([www.terminland.de](http://www.terminland.de)), den Sie über das Internet nutzen können. Termine, die Sie selbst vergeben, können Sie sofort online eintragen. Auch Patienten können selbst online Termine bei Ihnen buchen, vorausgesetzt Sie bieten diese Option an.

Wir erfassen dort alle Patientendaten, die Sie zuvor festgelegt haben. Termine, die wir eintragen, sind für Sie sofort sichtbar. Selbstverständlich können Sie auch jederzeit eigenständig Daten in Ihrem Terminkalender ändern.

- **Leistungen, die nicht selbstverständlich, aber für Sie inklusive sind:**

- **Persönliche Terminbestätigungen**

Nach einer Terminvereinbarung senden wir jedem Patienten eine Terminbestätigung inklusive Ihrer Praxisunterlagen zu. Jede Terminbestätigung wird individuell angepasst und Sie erhalten selbstverständlich stets eine Kopie dieser E-Mail.

- **Informationen zu den vereinbarten Terminen**

Direkt im Anschluss an eine Terminvereinbarung erhalten Sie ausführliche Informationen zum Termin, wie z. B. das Anliegen des Patienten, mögliche Folgetermine und Angaben zur Abrechnung.

- **Online Buchungen sind nicht sofort verbindlich gebucht**

Wir rufen jeden Patienten, der online einen Termin bei Ihnen eingetragen hat, noch einmal an und klären alle relevanten Fragen mit ihm. Wir vereinbaren den Termin verbindlich und senden jedem Patienten eine persönliche Terminbestätigung per E-Mail zu.

- **Wenn Sie ganz unerwartet ausfallen oder krank geworden sind...**

... informieren Sie uns und wir kontaktieren Ihre Patienten sofort! Falls wir einen Patienten nicht persönlich erreichen, hinterlassen wir ihm eine Nachricht auf seiner Mailbox und schreiben ihm zusätzlich noch eine E-Mail.

- **Aufnahme in das Partner-Netzwerk von PRAXTEL**

Wir pflegen und erweitern unsere Kontakte zu Ärzten, Kliniken und Dienstleistern der Gesundheitsbranche kontinuierlich und mit großer Sorgfalt. Wir erhalten über dieses Netzwerk Patientenfragen aus dem ganzen Bundesgebiet. Patienten versuchen wir dann zeitnah zu vermitteln und prüfen selbstverständlich im Vorfeld, ob die Rahmenbedingungen und Schwerpunkte der Praxis zum Anliegen des Patienten passen.

## Optionale Leistungen nach Bedarf

- **Kostenerstattungsverfahren für gesetzlich versicherte Patienten**

- **Beratung zur Kostenerstattung und Unterlagenversand (kostenfrei)**

Wir erklären Ihren Patienten, wie sie bei der Antragstellung auf Kostenerstattung vorgehen sollten, und senden ihnen im Anschluss an das Beratungsgespräch alle notwendigen Antragsunterlagen per E-Mail zu.

Wir optimieren Ihre bereits vorhandenen Antragsunterlagen (Mailvorlage, Notwendigkeitsbescheinigung, Antragsformular usw.) oder erstellen diese bei Bedarf neu.

Auf Wunsch kümmern wir uns auch um einen Sprechstundentermin in einer psychotherapeutischen Praxis mit Kassenzulassung.

- **Antragstellung und Unterstützung:**

Wir schreiben für Sie den Antrag für zunächst vier probatorische Sitzungen und reichen diesen zusammen mit Ihren persönlichen Antragsunterlagen bei der entsprechenden Krankenkasse ein.

Wir unterstützen und motivieren Ihre Patienten während der gesamten Antragsphase und stehen ihnen als kompetente Ansprechpartner bei allen Fragen und Problemen hilfreich zur Seite. Wird ein Erstantrag abgelehnt, formulieren wir für Ihre Patienten einen passenden Widerspruch. Wir telefonieren auch mit den Krankenkassen, falls ein Patient selbst nicht in der Lage sein sollte und uns dazu bevollmächtigt.

## Technische Anbindungen

- **Telefon:**

**PRAXTEL** stellt Ihnen eine Weiterleitungsrufnummer zur Verfügung, auf die Sie Ihr Praxistelefon dauerhaft umstellen können. Anrufer wählen Ihre Praxistelefonnummer und bei Rückrufen wird selbstverständlich auch Ihre Praxistelefonnummer angezeigt. Außerhalb der Telefonpräsenzzeiten ist ein persönlicher Anrufbeantworter für Sie eingeschaltet.

Für den Fall, dass Sie bisher nur mobil erreichbar waren und keine eigene Festnetznummer haben, stellen wir Ihnen eine Telefonnummer mit Ihrer Ortsvorwahl zur Verfügung. Im Falle einer Kündigung können Sie diese Rufnummer selbstverständlich mitnehmen.

- **E-Mail:**

Damit **PRAXTEL** Ihre Mails empfangen und beantworten kann, ist es notwendig, dass Sie ein Pop3- oder IMAP-Konto mit Ihrer Domain einrichten. Die Mailadresse, die **PRAXTEL** nutzt, könnte z. B. [empfang@praxis-meier.de](mailto:empfang@praxis-meier.de) lauten. Das hat außerdem den Vorteil, dass Sie Zugriff auf dieses Postfach haben und den Posteingang und -ausgang jederzeit einsehen können.

- **Kalendersystem:**

Wir arbeiten bereits seit zwei Jahren erfolgreich und zuverlässig mit Terminland zusammen. Die Version, die Ihnen zur Verfügung steht, wurde speziell für psychotherapeutische Praxen optimiert. Terminland ist webbasiert, sodass Sie jederzeit und von jedem Ort, an dem Sie Zugang zum Internet haben, auf Ihren Kalender zugreifen können. Das enthaltene Online Buchungstool können Sie via IFrame in Ihre Webseite integrieren und, wenn Sie ein Profil bei [www.therapie.de](http://www.therapie.de) haben, auch damit verknüpfen.

## Vertrags- und Zahlungsbedingungen

- **Vertragslaufzeit und Kündigung**

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen, mindestens jedoch für die Dauer von 3 Monaten. Nach Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit kann der Vertrag von beiden Seiten jeweils mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen zum Ende der Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt werden.

Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, so verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils um weitere 3 Monate.

Mögliche Guthaben für Telefonminuten oder E-Mails verfallen am Ende der Vertragslaufzeit.

- **Zahlungsbedingungen**

Die Zahlung erfolgt jeweils zum Vertragsbeginn der 3 monatigen Vertragslaufzeit für die gesamte Vertragsdauer. Die Zahlung ist sofort und ohne Abzug fällig.

- **Kosten, Abrechnung und Zahlungsbedingen zusätzlicher Telefonminuten und E-Mails**

**Private Einzelpraxis: 25 Telefonminuten und 25 E-Mails sind im Vertrag enthalten.**

**Private Praxismgemeinschaft: 50 Telefonminuten und 50 E-Mails sind im Vertrag enthalten.**

Sollte dieses Kontingent einmal nicht ausreichen, berechnen wir für jede weitere Telefonminute und für jede weitere E-Mail jeweils 0,75 EUR.

Die Abrechnung der Mehrkosten erfolgt zum Vertragsende der 3 monatigen Vertragslaufzeit für die gesamte Vertragsdauer. Der Rechnung liegt eine detaillierte Aufschlüsselung der Kosten bei. Die Zahlung ist sofort und ohne Abzug fällig.

- **Erläuterung**

Zu Beginn einer Zusammenarbeit müssen wir Ihre Praxis technisch bei **PRAXTEL** einbinden und dafür Ihr Kalendersystem Terminland einrichten, Ihr Praxistelefon in unsere Telefonanlage integrieren und Sie in unserem Kundenverwaltungssystem anlegen.

Bitte bedenken Sie, dass wir Ihnen dafür keinerlei Einrichtungsgebühren berechnen, obwohl der Aufwand der Ersteinrichtung für eine Praxis sehr umfangreich und auch mit Kosten verbunden ist.

Eine Vertragslaufzeit unter 3 Monaten und monatliche Zahlungen können wir Ihnen deshalb nicht anbieten.

## Datenschutz und Verschwiegenheit

- **PRAXTEL** verpflichtet sich, über sämtliche relevanten Informationen während und nach der Vertragslaufzeit Stillschweigen zu bewahren.
- **PRAXTEL** verpflichtet sich weiter, diese Verpflichtung auch seinen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen sowie an der Vertragsdurchführung im Auftrag von **PRAXTEL** beteiligten Dritten aufzuerlegen.
- **PRAXTEL** erhebt, speichert und verarbeitet personenbezogene Daten im Rahmen des Vertragsverhältnisses entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen.
- **PRAXTEL** bietet auf Wunsch einen Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung an.