

Leistungsbeschreibung für Praxen mit Kassensitz

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

PRAXTEL ist viel mehr als ein klassischer Telefonservice. 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 – 100 oder 200 Minuten pro Woche über Ihre eigene Praxistelefonnummer erreichbar. Ihre Telefonpräsenzzeiten können Sie während der nachfolgend genannten Zeiträume selbst festlegen. Ihre Telefonpräsenzzeiten können Sie Ihrer Kassenärztlichen Vereinigung mitteilen und erfüllen somit die Vorgaben der neuen Psychotherapie-Richtlinie.

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.

¹ 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), 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 und Informationen zum Termin**

Nach einer Terminvereinbarung senden wir jedem Patienten eine Terminbestätigung zu. Sie erhalten selbstverständlich stets eine Kopie dieser E-Mail. Nach einer Terminvereinbarung erhalten Sie per Mail ausführliche Informationen zum Termin und zum Anliegen des Patienten.

- **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.

- **Terminerinnerungen telefonisch und per E-Mail**

Wenn Termine mehr als vier Wochen in der Zukunft liegen, kommt es häufig vor, dass Patienten sich zwischenzeitlich für eine andere Praxis entscheiden und zum vereinbarten Termin einfach nicht erscheinen. Damit Sie nicht vergeblich auf Patienten warten müssen, rufen wir alle Patienten eine Woche vor ihrem Termin an und lassen uns noch einmal bestätigen, dass sie den Termin noch immer wahrnehmen möchten.

- **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.

Optionale Leistungen nach Bedarf

- **Anlegen und Verwalten einer Warteliste**

Es kommt sicher auch in Ihrer Praxis immer wieder vor, dass Sprechstundentermine und Erstgespräche kurzfristig abgesagt werden oder eine Therapie vorzeitig beendet wird. Um Terminausfälle zu vermeiden und Therapieplätze schnell wieder belegen zu können, legen wir für Sie eine Warteliste an. Auf diese Weise können wir schnell reagieren und nicht stattfindende Termine neu vergeben.

Bereits bei der Aufnahme eines Patienten in die Warteliste notieren wir die wichtigsten Informationen wie z. B. das Anliegen und die zeitliche Flexibilität des Patienten.

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 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 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 vier Wochen zum Ende der Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt werden.

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

- **Abrechnung**

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

Keine zusätzlichen Kosten – Telefonkosten und Kosten für die E-Mailbearbeitung sind inklusive.

- **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 von unter drei 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.