

Patienteninformation

(Stand 12.08.26)

Empfang, Erreichbarkeit & Sprechstunden

Empfangs- und Telefonzeiten

Empfangszeiten:

Montag: 09:00-12:00 und 13:00-17:00

Di-Do: 08:00-12:00 und 13:00-17:00

Freitag: geschlossen

Telefonzeiten:

Montag: 09:00-12:00 und 13:00-16:00

Di-Do: 08:00-12:00 und 13:00-16:00

Freitag: geschlossen

Ab 10.8.26

Telefonzeiten:

Montag: 09.00-11.30 Uhr und 13.00-16.00 Uhr

Di-Fr: 08.00-11.30 Uhr und 13.00-16.00 Uhr

Empfangszeiten:

Montag: 09.00-11.30 Uhr und 13.00-17.00 Uhr

Di-Fr: 08.00-11.30 Uhr und 13.00-17.00 Uhr

Anpassung der Sprechstundenzeiten

Zur Optimierung unserer Praxisabläufe, zur Sicherstellung einer gleichbleibend hohen Behandlungsqualität sowie aufgrund der gesetzlichen und tariflichen Vorgaben des TARDOC bieten wir künftig keine Früh- und Spätsprechstunden mehr an.

Unsere ärztlichen Konsultationen finden ab sofort ausschliesslich während der regulären Sprechstundenzeiten von 08.00 bis 17.00 Uhr statt. Auch für ärztliche Telefonkonsultationen ist grundsätzlich eine vorgängige Terminvereinbarung erforderlich.

Bitte beachten Sie, dass unsere Ärztinnen und Ärzte neben der direkten Patientenbetreuung täglich zahlreiche medizinisch und gesetzlich erforderliche Aufgaben wahrnehmen. Dazu gehören unter anderem Befundauswertungen, Therapieplanungen, Berichterstellungen, interdisziplinäre Absprachen sowie die Bearbeitung von Rezepten, Verordnungen, Überweisungen, Arbeitsunfähigkeitszeugnissen, Versicherungsunterlagen und medizinischen Anfragen. Diese Tätigkeiten sind ein wesentlicher Bestandteil einer qualitativ hochwertigen

medizinischen Versorgung und können überwiegend erst ausserhalb der laufenden Sprechstunden erfolgen. Während der Konsultationszeiten gilt unsere volle Aufmerksamkeit den anwesenden Patientinnen und Patienten.

Wir bitten daher um Verständnis, dass Anliegen in der Regel erst ausserhalb der Sprechstunden bearbeitet werden können.

Hinweis zu den Öffnungszeiten:

Die Eingangstüre öffnet automatisch jeweils 5 Minuten vor Beginn der Sprechstunde. Bitte nutzen Sie ausschliesslich einen der beiden automatischen Türöffner (**grüner Leucht-Knopf**)!

Bitte beachten Sie, dass unsere Praxis keine Aussenwartebereiche mit Sitzmöglichkeiten anbieten kann. Aus Gründen des Brandschutzes, aufgrund der Vorgaben des Vermieters sowie aus Datenschutz-, Sicherheits- und Organisationsgründen öffnet die Praxis erst fünf Minuten vor den offiziellen Empfangszeiten automatisch über eine Zeitschaltuhr. Zudem ist unser Team auf ungestörte Vor- und Nachbereitungszeiten sowie die Einhaltung der gesetzlichen und wohlverdienten Pausen angewiesen.

Wir danken Ihnen herzlich für Ihr Verständnis und bitten Sie, diese Zeiten zu respektieren und in dieser Zeit nicht zu klingeln oder sich anderweitig Zugang zur Praxis zu verschaffen!

Terminabsagen

Sollten Sie einen vereinbarten Termin nicht wahrnehmen können, bitten wir Sie, diesen möglichst frühzeitig, vorzugsweise mindestens 24 Stunden im Voraus, per E-Mail oder telefonisch abzusagen.

Nicht abgesagte Termine müssen wir Ihnen leider verrechnen.

Bitte beachten Sie:

Für Infusionen, Injektionen und Medikamenteninstruktionen gelten aufgrund der individuell für Sie bestellter Medikamente abweichende Absagefristen und Regelungen. Bitte beachten Sie hierzu den entsprechenden Abschnitt „**Instruktionen, Injektionen & Infusionen**“.

Anreise & Standort

Wir befinden uns seit September 2024 an unserem neuen Standort, im Gewerbegebiet «Lerchental».

Lerchentalstrasse 2a, 3. Obergeschoss
9016 St. Gallen

Die Praxis befindet sich im hinteren Gebäudeabschnitt im dritten Obergeschoss, erreichbar über das Treppenhaus und/oder den Lift.

Wir haben Verständnis dafür, dass unsere Praxis aufgrund ihrer Lage im Gewerbegebiet beim ersten Besuch nicht immer auf Anhieb erwartet oder gefunden wird. Dank gängiger Navigationssysteme, Karten (-Apps) sowie den öffentlichen Beschilderungen ist unser Standort jedoch problemlos auffindbar.

Bitte planen Sie für Ihren ersten Besuch gegebenenfalls etwas mehr Zeit für die Anreise ein. Wir bitten um Verständnis, dass wir aus organisatorischen Gründen keine individuellen Anfahrtsplanungen erstellen können. Sollten Sie vor Ihrem Termin Fragen zur Anreise haben, helfen wir Ihnen jedoch gerne telefonisch mit Hinweisen und Tipps weiter, damit Sie unsere Praxis gut finden.

Barrierefreiheit

Unsere Praxis ist sowohl über den Haupteingang als auch direkt aus der Tiefgarage mit dem Lift erreichbar. Bitte beachten Sie, dass die Tür von der Tiefgarage zum Gebäude nicht automatisiert ist und manuell geöffnet werden muss.

Der Haupt- sowie der obere Praxiseingang sind barrierefrei zugänglich. Der Haupteingang öffnet sich automatisch mittels Bewegungssensor. Der obere Praxiseingang ist mit zwei berührungslosen Türöffnungssensoren (Touchless-Sensoren) ausgestattet.

Auf Wunsch vieler Patientinnen und Patienten haben wir den oberen Praxiseingang um einen zweiten Touchless-Sensor erweitert. Der Sensor «A» befindet sich direkt neben der Eingangstür und eignet sich insbesondere für Patientinnen und Patienten ohne Mobilitätseinschränkungen.

Der Sensor «B» ist etwas zurückversetzt an der Seitenwand angebracht und wird insbesondere Patientinnen und Patienten mit Rollstuhl, Rollator, Gehhilfen oder einer eingeschränkten Mobilität empfohlen.

Aufgrund der baulichen Gegebenheiten befindet sich unmittelbar neben dem Praxiseingang eine Treppe. Dadurch ist ein ausreichendes Zurückweichen nach Betätigung des Sensors «A» für mobilitätseingeschränkte Personen häufig nicht möglich. Die seitlich zurückversetzte Position des Sensors «B» ermöglicht hingegen einen grösseren Abstand zur Tür, sodass diese vollständig öffnen kann. Gleichzeitig wird verhindert, dass der gesetzlich vorgeschriebene Einklemmschutz (Sicherheitsstopp) durch eine zu frühe Annäherung ausgelöst wird.

Wichtiger Hinweis: Bitte öffnen Sie die automatische Eingangstür nicht manuell. Aufgrund des integrierten Sicherheitsmechanismus wird die Türbewegung bei Widerstand oder Berührung gestoppt bzw. blockiert. Betätigen Sie die Tür daher ausschliesslich über die Touchless-Sensoren «A» oder «B» und warten Sie, bis sie vollständig geöffnet ist.

Die Touchless-Sensoren «A» und «B» sind grün leuchtend und in der ausgehängten Grafik an der Praxistüre dargestellt.

Parkmöglichkeiten

In der Tiefgarage stehen Ihnen wie folgt Parkmöglichkeiten zur Verfügung:

- Shivarocks GmbH:
 - Parkplatz Nr. 16
- TCM-Praxis Ivana Eberhard:
 - Parkplatz Nr. 17
- Praxis Dr. Hasselmann – Angiologie & Venenheilkunde:
 - Parkplätze Nr. 55 & 56 (Freitag)
- Rheumatologie am Rosenberg AG & Komplementärmedizin am Rosenberg AG:
 - Parkplätze Nr. 12-14, Nr. 48, Nr. 52-54 und Montag – Donnerstag Nr. 55 & 56
 - Aussenparkplätze finden Sie schräg gegenüber vom Haupteingang mit der Nr. 35 & 36!

Alle Praxen: IV-Parkplatz: Kombiparkplatz Aussen Nr. 37/38

Hinweis:

- Tiefgarageneinfahrt: Die Einfahrt zur Tiefgarage befindet sich rechts nach der Einfahrt auf den Hof, etwas zurückversetzt hinter den Containern.
- Bitte parkieren Sie immer praxisbezogen, also nur auf dem Parkplatz der Praxis, bei der Sie Ihren Termin haben – auch wenn Sie zusätzlich Patient/in einer anderen Praxis im Haus sind!
- Sämtliche Parkplätze sind kostenpflichtig!
Die Gebühr bezahlen Sie bitte direkt am Parkautomaten am Empfang im 3.OG.
Die Parkgebühr beträgt CHF 2.00 pro Fahrzeug und Kalendertag – unabhängig davon, wie lange Ihr Termin dauert oder wie oft Sie unsere Praxis am selben Tag besuchen.
Es handelt sich um eine Tagespauschale.
Der Parkautomat akzeptiert folgende Münzen:
10 Rp., 20 Rp., 50 Rp., CHF 1.– und CHF 2.–.
- Das Parkieren auf den Parkplätzen der Nachbarfirmen ist nicht gestattet. Dies gilt auch für die Parkplätze des AGSV, selbst wenn sich dort ein Parkautomat der Stadt St. Gallen befindet. Widerrechtlich abgestellte Fahrzeuge können durch die Stadt St. Gallen gebüsst werden.

Weitere (ebenfalls kostenpflichtige) Parkmöglichkeiten finden Sie in unmittelbarer Umgebung (ca. 5 Gehminuten entfernt; blaue Zonen befinden sich Richtung Stephanshorn/Zil in ca. 10 Gehminuten Entfernung).

Parkgebühren

Weshalb sind unsere Parkplätze kostenpflichtig?

Wir stellen unseren Patientinnen und Patienten komfortable Parkplätze direkt am Praxisstandort in unserer Tiefgarage und Aussen zur Verfügung. Dies ist ein **freiwilliger** Service – Arztpraxen sind gesetzlich nicht verpflichtet, eigene Patientenparkplätze bereitzustellen.

Die Erstellung, der Unterhalt, die Reinigung sowie der laufende Betrieb der Parkplätze verursachen erhebliche Kosten, welche nicht durch die Krankenversicherungen oder andere Institutionen vergütet werden. Die Tagespauschale von CHF 2.00 deckt lediglich einen sehr

kleinen Teil der tatsächlichen Aufwendungen. Den überwiegenden Anteil tragen wir als wirtschaftlich eigenständiges Unternehmen selbst.

Trotzdem ist es uns ein wichtiges Anliegen, unseren Patientinnen und Patienten ausreichend Parkmöglichkeiten direkt am Praxisstandort anbieten zu können. Deshalb haben wir die Parkgebühr bewusst möglichst tief und fair angesetzt.

Konsultationen dauern in unserer Praxis häufig 40 bis 70 Minuten, inklusive der Zeit für Anmeldung, allfällige Wartezeiten, Medikamentenabgaben, Terminvereinbarungen oder einen Toilettenbesuch. Infusionspatientinnen und -patienten halten sich je nach Therapie häufig zwei bis drei Stunden bei uns auf. Zudem werden viele unserer Patientinnen und Patienten gleichzeitig von mehreren Ärztinnen und Ärzten oder Fachbereichen betreut und haben deshalb mehrere Termine am selben Tag in unserem Zentrum

Die Parkgebühr bleibt unabhängig von der Aufenthaltsdauer oder der Anzahl Termine auf CHF 2.00 pro Fahrzeug und Kalendertag begrenzt. Damit möchten wir insbesondere Patientinnen und Patienten mit längeren Behandlungen oder mehreren Konsultationen am selben Tag eine faire und unkomplizierte Parklösung direkt am Praxisstandort bieten.

Kurzaufenthalte

Für Kurzaufenthalte bis 10 Minuten wird keine Parkgebühr erhoben. Dies betrifft insbesondere die Abholung von Medikamenten oder Rezepten.

Warum ist die Parkgebühr nur bar bezahlbar?

Die Parkgebühr kann derzeit ausschliesslich **bar** bezahlt werden.

Elektronische Zahlungsmittel wie z.B. TWINT oder Kartenzahlungen verursachen zusätzliche Transaktions- und Betriebskosten. Da unsere Parkgebühr bewusst möglichst tief gehalten werden soll, verzichten wir derzeit auf diese Zahlungsmöglichkeiten. Andernfalls müsste die Parkgebühr entsprechend erhöht werden.

Mit Ihrer Parkgebühr Gutes tun

Ein Teil Ihrer Parkgebühr kommt nicht unserer Praxis zugute: 50 Rappen jeder bezahlten Parkgebühr spenden wir direkt an das Sitterhöfli Tierheim in Engelburg.

Damit unterstützen Sie mit jedem Parkvorgang die Betreuung, medizinische Versorgung und Vermittlung von Tieren, die auf Hilfe angewiesen sind. Es freut uns sehr, dass wir gemeinsam mit unseren Patientinnen und Patienten eine regionale Institution unterstützen können, die sich täglich mit grossem Engagement für das Wohl von Tieren einsetzt.

Anreise mit dem öffentlichen Verkehr

Sie erreichen uns mit dem Bus über mehrere Linien:

Nächste Haltestellen:

- Zil – ca. 5-7 Minuten zu Fuss
- Remishueb – ca. 5-7 Minuten zu Fuss

Weitere Haltestellen in Gehdistanz

- Naturmuseum – ca. 10–15 Minuten Fussweg
- Klinik Stephanshorn – ca. 10–15 Minuten Fussweg

Vor Ihrem Termin

Anmeldung & Vorbereitung

Bitte erscheinen Sie pünktlich zu Ihrem Termin und melden Sie sich immer beim Eintreffen am Empfang mit Ihrem vollständigen Namen sowie der Angabe, bei welcher Ärztin oder welchem Arzt Sie Ihren Termin haben, an.

Damit Ihre Konsultation optimal vorbereitet werden kann, senden Sie uns relevante Unterlagen (z. B. Vorbefunde, Laborwerte, Bildgebung, Medikamentenliste) bitte im Voraus als PDF per E-Mail. Eine direkte Bearbeitung neu eingereichter Dokumente während des laufenden Termins bzw kurz zuvor kann nicht gewährleistet werden.

Radiologische Bilddaten

Radiologische Bilder und Befunde können in unserer Praxis nicht von Datenträgern (z. B. CD/DVD/USB-Stick) oder mittels Download-Code eingelesen werden.

Damit die Aufnahmen für Ihre Konsultation zur Verfügung stehen, müssen diese entweder direkt durch die Radiologie der Klinik Stephanshorn eingelesen werden oder von der durchführenden externen Radiologie via H-Net an das Synedra-System der Klinik Stephanshorn übermittelt werden.

Bitte beachten Sie: Unsere Praxis verfügt ausschliesslich über einen Sichtzugriff auf die im Synedra-System hinterlegten Bilddaten. Wir können radiologische Bilder weder herunterladen noch an Dritte weiterleiten oder Kopien davon erstellen. Benötigen Sie Ihre Bilddaten oder möchten Sie diese an eine andere Ärztin, einen anderen Arzt oder eine andere Institution weitergeben, wenden Sie sich bitte direkt an die Radiologie, welche die Untersuchung durchgeführt hat. Dort können Sie die Bilder und Befunde anfordern oder eine Weiterleitung veranlassen.

Ärztliche Zuweisung

Für eine Konsultation bei unseren Fachärztinnen und Fachärzten ist grundsätzlich – unabhängig vom Versicherungsmodell – eine ärztliche Zuweisung erforderlich. Dies gilt auch dann, wenn Sie bereits wegen einer anderen Erkrankung oder Fragestellung bei uns in Behandlung sind und eine neue medizinische Problematik beurteilt werden soll.

Bitte beachten Sie: Waren Sie längere Zeit nicht mehr bei uns in Behandlung oder ist Ihre damalige Behandlung abgeschlossen, benötigen wir ebenfalls eine aktuelle ärztliche Zuweisung (sogenannte Wiederzuweisung).

Versicherungsmodelle

Bitte informieren Sie sich vor Ihrem Termin über die Bedingungen Ihres persönlichen Versicherungsmodells (z. B. Hausarzt-, HMO-, Telmed- oder andere Modelle). Je nach Krankenversicherung und gewähltem Versicherungsmodell gelten unterschiedliche Vorgaben für Zuweisungen, Überweisungen, Konsultationen oder Meldepflichten.

Bitte beachten Sie, dass Sie mit der Wahl Ihres Versicherungsmodells einen individuellen Vertrag mit Ihrer Krankenversicherung abschliessen und für die Einhaltung der darin festgelegten Bedingungen selbst verantwortlich sind.

Wir haben als Praxis keinen Einblick in Ihre individuellen Versicherungsverträge daher können wir diese weder prüfen noch beurteilen. Zudem unterscheiden sich die Vorgaben nicht nur zwischen den verschiedenen Versicherungsmodellen, sondern teilweise auch zwischen den einzelnen Krankenversicherern.

Insbesondere kann es – je nach Versicherungsmodell – erforderlich sein, dass Überweisungen an weitere Fachärztinnen oder Fachärzte ausschliesslich durch Ihre Hausärztin bzw. Ihren Hausarzt erfolgen oder vorab bei Ihrer Krankenversicherung (z. B. im Rahmen eines Telmed-Modells) gemeldet bzw. bewilligt werden. Ob und welche Voraussetzungen in Ihrem Fall gelten, liegt in Ihrer Verantwortung als versicherte Person.

Allfällige Leistungskürzungen oder Kosten, die aufgrund nicht eingehaltener Versicherungsbedingungen, Zuweisungs- oder Meldepflichten entstehen, können wir leider weder überprüfen noch übernehmen. Im Zweifelsfall empfehlen wir Ihnen, sich vor der Behandlung direkt bei Ihrer Krankenversicherung über die für Sie geltenden Bestimmungen zu informieren.

Standortpartner & Verbundpartner

In unserem IRSZ arbeiten mehrere eigenständige medizinische Praxen und Institutionen unter einem Dach zusammen.

Unsere Standortpartner befinden sich direkt in unserem Zentrum und führen ihre Praxen als rechtlich und organisatorisch eigenständige Unternehmen.

Darüber hinaus arbeiten wir mit verschiedenen Verbundpartnern auf dem Campus der Klinik Stephanshorn (Brauerstrasse und Schuppis) im Rahmen einer fachlichen Kooperation zusammen.

Bitte beachten Sie, dass jede Praxis ihre Terminplanung, Administration und Organisation selbstständig führt. Terminvereinbarungen, Terminänderungen sowie administrative oder medizinische Anliegen können daher ausschliesslich durch die jeweilige Praxis bearbeitet werden.

Wenn Sie einen Termin bei einem unserer Standortpartner haben, klingeln Sie bitte nicht bei der Rheumatologie am Rosenberg AG, sondern wenden Sie sich direkt an die entsprechende Praxis bzw. benutzen Sie die dort ausgeschilderte Klingel.

Wir danken Ihnen herzlich für Ihr Verständnis und Ihre Rücksichtnahme gegenüber den laufenden Behandlungen und Praxisabläufen.

Standortpartner

- Praxis Dr Hasselmann – Angiologie & Venenheilkunde
- TCM-Praxis Ivana Eberhard
- Shivarocks GmbH - Physiotherapie

Verbundpartner

- Schmerztherapie Klinik Stephanshorn
- Arztpraxis K&L - Psychiatrie und Psychotherapie

Interdisziplinäre Boards

Unsere Ärztinnen und Ärzte bringen ihre fachliche Expertise regelmässig in interdisziplinäre Fachboards auf dem Campus der Hirslanden Klinik Stephanshorn ein. Hierzu gehören insbesondere das **Schmerzboard** sowie das **Indikationsboard**. In diesen Fallkonferenzen werden komplexe Krankheits- und Behandlungsverläufe sowohl unserer eigenen als auch externer Patientinnen und Patienten gemeinsam mit Spezialistinnen und Spezialisten verschiedener Fachrichtungen beurteilt. Ziel ist die interdisziplinäre Überprüfung von Diagnosen, die gemeinsame Abwägung von Therapieoptionen sowie die Erarbeitung fundierter Behandlungsempfehlungen für die weiterbehandelnden Ärztinnen und Ärzte.

Werden externe Patientinnen und Patienten im Rahmen eines solchen Expertenboards unter Mitwirkung unserer Ärztinnen und Ärzte besprochen, werden sie für diese ärztliche Leistung in unserem System erfasst. Die Durchführung interdisziplinärer Expertenboards stellt eine eigenständige ärztliche Leistung dar und kann gemäss den geltenden Tarifbestimmungen (TARDOC, Ärztliches Expertenboard) zulasten der obligatorischen Krankenpflegeversicherung verrechnet werden.

Medikamente und Rezepte

Unsere Praxis verfügt über eine eigene Praxisapothek, um unsere Patientinnen und Patienten im Rahmen ihrer Behandlung möglichst direkt und unkompliziert mit den benötigten Medikamenten versorgen zu können.

Das Sortiment und die Lagerbestände orientieren sich am Bedarf unserer Patientinnen und Patienten sowie an den in unserer Praxis durchgeführten Behandlungen. Als Praxisapothek verfügen wir – im Unterschied zu einer öffentlichen Apothek – über begrenzte Lagerkapazitäten und halten deshalb begrenzte Medikamentenmengen vorrätig.

Bitte beachten Sie: Unsere Praxisapothek dient ausschliesslich der Versorgung unserer eigenen Patientinnen und Patienten mit Medikamenten aus unserem Praxissortiment. Medikamente, die von externen Ärztinnen oder Ärzten verordnet wurden und nicht zu unserem Standardsortiment gehören, können wir leider nicht für Sie bestellen oder beschaffen. In diesen Fällen wenden Sie sich bitte an eine öffentliche Apothek oder an die verschreibende Praxis.

Medikamentenbestellung und Abholung

Bitte bestellen Sie Ihre Medikamente möglichst im Voraus und reichen Sie Ihre Bestellung spätestens am Vortag bis 15:00 Uhr ein. So können wir die Medikamente für Sie bereitstellen oder – falls diese nicht vorrätig sind – rechtzeitig bestellen.

Sofern eine Bestellung beim Lieferanten erforderlich ist und die Medikamente verfügbar sind, können diese in der Regel ab 13:00 Uhr des folgenden Werktages bei uns abgeholt werden. In Einzelfällen kann es aufgrund von Lieferengpässen oder Herstellerverzögerungen zu längeren Wartezeiten kommen. Denken Sie bei Ihrer Planung bitte auch an Ferien, Feiertage und andere Praxisabwesenheiten.

Bitte geben Sie bei Ihrer Bestellung immer folgendes an:

- ✓ den vollständigen Namen des Präparats (inklusive Pharmafirma)
- ✓ die Stärke
- ✓ die Packungsgrösse
- ✓ aktuelle Einnahmesequenz
- ✓ die gewünschte Menge
- ✓ das gewünschte Abholdatum

Bei der Abholung von Kühlmedikamenten bringen Sie bitte Ihre Kühltasche mit, welche Sie bei der Erstabgabe erhalten haben.

Die Abholung von Medikamenten ist ausschliesslich während der oben genannten Empfangszeiten möglich.

Bitte informieren Sie bei der Abholung Ihrer Medikamente unsere Mitarbeitenden am Empfang oder in der Konsultation (MPA, Pflege oder Ärztin/Arzt), wenn Sie Medikamente vorbestellt haben. So können wir Ihre Bestellung unkompliziert herausgeben und vermeiden, dass diese versehentlich im Medikamentenlager verbleibt und neu aus dem Bestand genommen wird.

Verbindliche Medikamentenbestellungen

Bitte bestellen Sie Medikamente nur, wenn Sie diese verbindlich beziehen möchten. Bestellte Arzneimittel können nach der Lieferung in der Regel weder an den Grosshandel zurückgegeben noch storniert oder anderweitig verwendet werden.

Bitte teilen Sie uns bei Ihrer Bestellung mit, bis wann Sie die Medikamente voraussichtlich abholen werden. So können wir die Bereitstellung und Lagerung entsprechend planen.

Sofern nichts anderes vereinbart wurde, bitten wir Sie, bestellte Medikamente innerhalb von **7 Kalendertagen** abzuholen.

Bitte beachten Sie, dass speziell für Sie bestellte Medikamente auch dann kostenpflichtig sind, wenn sie nicht abgeholt werden. Diese Arzneimittel werden ausschliesslich auf Ihren Auftrag hin beschafft und können in der Regel weder an den Grosshandel retourniert noch anderweitig verwendet werden.

Da es sich dabei häufig um hochpreisige Medikamente handelt, muss unsere Praxis diese bereits beim Bezug bezahlen und finanziell vorfinanzieren. Um unnötige wirtschaftliche Belastungen zu vermeiden, behalten wir uns vor, speziell bestellte Medikamente 7

Kalendertage nach der Abholbenachrichtigung zu verrechnen, sofern keine andere Vereinbarung getroffen wurde. Selbstverständlich können die Medikamente anschliessend weiterhin bei uns abgeholt werden.

Generika und Originalpräparate

Unsere Ärztinnen und Ärzte berücksichtigen bei der Verordnung selbstverständlich medizinische Notwendigkeiten sowie die geltenden gesetzlichen Vorgaben. Soweit medizinisch vertretbar, können Originalpräparate und Generika grundsätzlich gegeneinander ausgetauscht werden. Da wir keinen Einblick in Ihre individuellen Versicherungsverträge und deren Leistungsbedingungen haben, können wir keine Verantwortung für daraus entstehende Mehrkosten oder Leistungskürzungen übernehmen.

Unsere Praxisapotheke hält einen bedarfsgerechten Bestand an Originalpräparaten und Generika verschiedener Hersteller bereit. Aufgrund des sich laufend verändernden Arzneimittelmarktes sowie der regelmässigen Einführung neuer Generika können jedoch nicht sämtliche Präparate jederzeit vorrätig sein.

Sofern uns keine anderslautende Information vorliegt, orientieren wir uns bei Folgeverordnungen und der Medikamentenabgabe grundsätzlich an dem Präparat, das Sie zuletzt erhalten haben, um unnötige Präparatewechsel zu vermeiden. Bei einer Erstverordnung erfolgt die Abgabe in der Regel mit dem in unserer Praxisapotheke vorrätigen und medizinisch geeigneten Präparat.

Falls Sie ausdrücklich ein bestimmtes Originalpräparat oder Generikum bevorzugen, teilen Sie uns dies bitte vor der Medikamentenabgabe mit. Gerne prüfen wir, ob das gewünschte Präparat an Lager ist oder für Sie bestellt werden kann.

Rezepte

Da nicht alle Medikamente jederzeit an Lager sind oder eine Abholung in unserer Praxis für Sie nicht möglich oder nicht gewünscht ist, stellen wir Ihnen auf Wunsch gerne ein Rezept aus, damit Sie Ihre Medikamente in einer Apotheke Ihrer Wahl beziehen können.

Die Ausstellung eines Rezeptes ist eine ärztliche Leistung und setzt eine medizinische Prüfung Ihrer aktuellen Behandlung, der Indikation sowie der Therapiesicherheit voraus. Da sich unsere Ärztinnen und Ärzte während der Sprechstunden auf die Behandlung der anwesenden Patientinnen und Patienten konzentrieren, werden Rezepte und andere medizinische Anfragen in der Regel ausserhalb der laufenden Konsultationen bzw. in den dafür vorgesehenen Arbeitszeiten bearbeitet. Eine sofortige Ausstellung kann deshalb nicht gewährleistet werden. Bitte melden Sie sich deshalb **frühzeitig** bei uns, wenn Sie ein neues Rezept benötigen. So bleibt genügend Zeit für die erforderliche ärztliche Prüfung und Ausstellung, ohne dass Ihre Behandlung unterbrochen wird.

Bitte berücksichtigen Sie bei Ihrer Planung auch unsere Ferien- und Abwesenheitszeiten, damit Ihre Therapie ohne Unterbruch fortgeführt werden kann.

Bitte geben Sie bei Ihrer Rezept-Bestellung immer folgendes an:

- ✓ den vollständigen Namen des Präparats (inklusive Pharmafirma)
- ✓ die Stärke
- ✓ die Packungsgrösse
- ✓ aktuelle Einnahmesequenz

Rezept- und Medikamentenbestellungen können Sie unkompliziert per E-Mail an folgende Adresse senden:

irsz@hin.ch

Medikamentenpreise

Die Preise verschreibungspflichtiger Medikamente werden – mit Ausnahme von Selbstzahlerpräparaten und frei verkäuflichen Produkten – grundsätzlich gesetzlich bzw. durch die zuständigen Behörden und Tarifvorgaben festgelegt und nicht von unserer Praxis bestimmt.

Aufgrund des Wettbewerbs zwischen Originalpräparaten und Generika sowie regelmässiger Anpassungen der behördlichen Preislisten können sich Medikamentenpreise jederzeit ändern. Diese Preisänderungen können je nach Präparat geringfügig, teilweise aber auch deutlich ausfallen.

Bitte haben Sie deshalb Verständnis, dass sich die Kosten eines Medikamentes im Vergleich zu einer früheren Abgabe verändert haben können. Gerne informieren wir Sie bei Bedarf über den aktuellen Preis oder prüfen gemeinsam mit Ihnen, ob eine kostengünstigere therapeutisch gleichwertige Alternative verfügbar ist.

Verordnungen, Zeugnisse, Atteste, Formulare & Bescheinigungen

Hierzu zählen insbesondere Arbeitsunfähigkeitszeugnisse, Schul- und Ausbildungsbestätigungen, Versicherungsformulare, Sportbescheinigungen sowie sonstige ärztliche Atteste und Verordnungen.

Damit wir Ihr Anliegen möglichst effizient bearbeiten können, bitten wir Sie, uns den Auftrag nach Möglichkeit **schriftlich per E-Mail** an irsz@hin.ch zu übermitteln.

Bitte geben Sie dabei sämtliche für die Bearbeitung erforderlichen Informationen an, insbesondere:

- Art des gewünschten Zeugnisses, Attests, Formulars oder der Verordnung
- Zweck (z. B. Arbeitgeber, Schule, Versicherung, Behörde, Reise, Sport usw.)
- gewünschter Zeitraum bzw. Gültigkeitsdauer
- benötigter Umfang oder besondere Anforderungen
- allfällige Zusatzbemerkungen oder Formulierungswünsche

- vorhandene notwendige Formulare oder Unterlagen (bitte als PDF beilegen)
- usw.

Unvollständige Angaben führen häufig zu Rückfragen und können die Bearbeitung entsprechend verzögern.

Bitte beachten Sie, dass jede ärztliche Bescheinigung eine sorgfältige medizinische Prüfung sowie eine individuelle Beurteilung Ihres Gesundheitszustandes erfordert. Ein Anspruch auf die Ausstellung eines bestimmten Inhalts oder einer gewünschten Formulierung besteht daher nicht. Ärztliche Zeugnisse und Bescheinigungen werden ausschliesslich nach medizinischen und rechtlich legitimen Kriterien erstellt.

Zeugnisse, Atteste, Formulare und Bescheinigungen, die nicht im Rahmen einer regulären ärztlichen Konsultation ausgestellt werden, gehören grundsätzlich nicht zu den Pflichtleistungen der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (KVG). Sie werden deshalb als Selbstzahlerleistung nach TARDOC verrechnet.

Bitte beantragen Sie Verordnungen, Zeugnisse und Bescheinigungen möglichst frühzeitig. Je nach Umfang, medizinischer Prüfung und aktuellem Arbeitsaufkommen kann die Bearbeitung bis zu 14 Tage in Anspruch nehmen.

Leider erhalten wir immer wieder Anfragen mit Formulierungen wie „gleich wie letztes Mal“, „der Arzt weiss schon Bescheid“ oder ähnlichen Hinweisen, ohne weitere Angaben.

Ebenso kommt es vor, dass nach der Ausstellung reklamiert wird, weil Angaben fehlen, Inhalte angepasst werden müssen oder das neue Zeugnis, Attest oder Formular sich entgegen der ursprünglichen Annahme doch vom vorherigen unterscheidet. Dies führt häufig zu zusätzlichem Rechercheaufwand, da insbesondere bei komplexen Krankheitsverläufen meist mehrere frühere Zeugnisse, Atteste oder Bescheinigungen vorhanden sind und nicht eindeutig ersichtlich ist, auf welches Dokument Bezug genommen wird. Nachträgliche Korrekturen verursachen einen erheblichen Mehraufwand, verzögern die Bearbeitung weiterer Anliegen und erhöhen das Risiko von Missverständnissen oder Fehlern.

Auch wenn Ihre behandelnde Ärztin oder Ihr behandelnder Arzt mit Ihrer Krankengeschichte vertraut ist, können sich seit der letzten Ausstellung medizinische, rechtliche oder administrative Anforderungen geändert haben. Zudem unterscheiden sich die Vorgaben von Arbeitgebern, Versicherungen, Behörden, Schulen oder anderen Stellen häufig erheblich.

Bitte übermitteln Sie uns deshalb bei jeder Anfrage sämtliche aktuell benötigten Angaben vollständig. Nur so können wir Ihr Anliegen korrekt, vollständig und möglichst ohne Rückfragen bearbeiten.

Instruktionen, Injektionen und Infusionen

Medikamenteninstruktionen, Injektionen und Infusionen erfolgen ausschliesslich nach vorgängiger Terminvereinbarung. Diese werden von speziell geschultem Personal durchgeführt, welches hierfür ausreichend Zeit einplant und die erforderlichen Vorbereitungen trifft. Eine Durchführung ohne Termin ist daher grundsätzlich nicht möglich.

Infusionen finden grundsätzlich mittwochs und teilweise am Dienstag vormittags nach Vereinbarung statt.

Die Präparate werden speziell für Sie bestellt. Viele dieser Arzneimittel sind sehr kostenintensiv und können nach der Lieferung nicht wieder an den Händler zurückgegeben werden. Die Bestellung erfolgt – je nach Verfügbarkeit und Präparat – häufig bereits bei der Terminvereinbarung oder spätestens etwa eine Woche vor dem Behandlungstermin.

Falls es sich um Ihre erste Medikamentengabe handelt und Sie noch Fragen zur Therapie, zur Wirkung, zu möglichen Nebenwirkungen oder Unsicherheiten bezüglich der Behandlung haben, bitten wir Sie, diese möglichst **vor** der Terminvereinbarung mit Ihrer Ärztin bzw. Ihrem Arzt zu besprechen. Dadurch können unnötige Medikamentenbestellungen und kurzfristige Terminverschiebungen/-Absagen vermieden werden.

Sollten Sie einen vereinbarten Termin nicht wahrnehmen können, bitten wir Sie, diesen möglichst frühzeitig, spätestens jedoch **48 Stunden im Voraus**, abzusagen. Gerne vereinbaren wir einen neuen Termin mit Ihnen.

Bitte haben Sie Verständnis, dass bei kurzfristigen Absagen, unentschuldigtem Nichterscheinen die dadurch entstandenen Kosten für nicht mehr verwendbare Medikamente in Rechnung gestellt werden müssen.

Gesundheitliche Voraussetzungen für Injektionen und Infusionen

Bitte erscheinen Sie zu Ihrem Termin nur, wenn Sie sich gesundheitlich stabil fühlen und kein aktiver Infekt oder anderer möglicher Infektionsherd besteht.

Hierzu zählen insbesondere Fieber, Erkältungs- oder Grippesymptome, Magen-Darm-Infekte, offene oder infizierte Wunden, kürzlich erfolgte Operationen mit noch nicht vollständig abgeschlossener Wundheilung sowie eine aktuelle Antibiotikatherapie.

Bitte informieren Sie uns in diesen Fällen **vor Ihrem Termin** und nehmen Sie keine Injektions- oder Infusionstermine wahr, ohne zuvor Rücksprache mit uns gehalten zu haben. Gerne verschieben wir Ihren Termin auf einen Zeitpunkt, an dem die Behandlung wieder sicher durchgeführt werden kann.

Handelt es sich um die **erste Medikamentengabe von Injektionen/Tabletten mit geplanter Instruktion (keine Infusion!)**, kann die Schulung auf Wunsch auch **ohne Verabreichung des Medikaments** erfolgen. Bitte informieren Sie uns auch in diesem Fall möglichst frühzeitig vor Ihrem Termin. Gerne instruieren wir Sie vor Ort zur korrekten Anwendung und geben Ihnen – sofern medizinisch vertretbar – das Medikament für die selbstständige Anwendung zu Hause mit, damit Sie die Therapie nach vollständiger Genesung beziehungsweise nach ärztlicher Freigabe sicher beginnen können.

Interventionen

Interventionen (z. B. Infiltrationen) erfolgen in unserer Praxis grundsätzlich nach vorgängiger Terminvereinbarung. Je nach Art des Eingriffs werden hierfür die erforderlichen personellen

und technischen Ressourcen eingeplant, beispielsweise eine zusätzliche Assistenz, ein Ultraschallgerät oder ein Röntgengerät (Bildwandler).

Sofern eine Infiltration medizinisch angezeigt ist und die notwendigen personellen sowie technischen Voraussetzungen unmittelbar verfügbar sind, kann die Behandlung in Einzelfällen auch direkt im Anschluss an die Konsultation erfolgen. Ein Anspruch auf eine sofortige Durchführung besteht jedoch nicht.

Vor jeder Intervention erfolgt eine ärztliche Aufklärung über den geplanten Eingriff, dessen Nutzen, mögliche Risiken sowie Behandlungsalternativen. Aus rechtlichen Gründen ist die schriftliche Einwilligung **für jede einzelne Intervention** erforderlich und muss vor jedem Eingriff erneut unterzeichnet werden, auch wenn bereits in der Vergangenheit eine gleichartige Behandlung erfolgt ist.

Für die Untersuchung und Behandlung empfehlen wir bequeme, lockere Kleidung, welche einen einfachen Zugang zur betroffenen Körperregion ermöglicht. Schmuck oder andere Gegenstände im Behandlungsbereich sollten nach Möglichkeit bereits vor dem Termin entfernt werden.

Je nach Art des Eingriffs oder der verabreichten Medikamente kann Ihre Fahrtüchtigkeit vorübergehend eingeschränkt sein. In diesen Fällen dürfen Sie unter Umständen **kein Fahrzeug selbst lenken**. Ihr behandelnder Arzt bzw. Ihre behandelnde Ärztin wird Sie hierüber im Rahmen der Aufklärung informieren. Bitte organisieren Sie gegebenenfalls rechtzeitig eine Begleitperson oder eine alternative Heimreise. Falls Sie unsicher sind, ob dies auf Ihren geplanten Eingriff zutrifft, fragen Sie bitte bereits bei der Terminvereinbarung nach.

Bitte informieren Sie uns **bereits vor dem Termin**, wenn:

- Sie blutverdünnende Medikamente einnehmen.
- Allergien oder Unverträglichkeiten (z. B. gegen Lokalanästhetika, Kontrastmittel, Pflaster oder Desinfektionsmittel) bestehen.
- eine Schwangerschaft besteht oder vermutet wird.
- Sie an einem Infekt leiden, Antibiotika einnehmen, offene oder infizierte Wunden haben oder kürzlich operiert wurden.
- Sie nach dem Eingriff keine Möglichkeit haben, sicher nach Hause zu gelangen.
- Sie unter ausgeprägten Ängsten, Kreislaufproblemen oder einer bekannten Neigung zu Ohnmacht leiden.
- sich Ihr Gesundheitszustand seit der Terminvereinbarung wesentlich verändert hat.

Die Termine für Interventionen sind aufgrund des organisatorischen und personellen Aufwandes sowie der Belegung der Behandlungsräume eng geplant. Umfangreiche medizinische Beratungen oder Therapieentscheidungen können deshalb unmittelbar vor dem Eingriff in der Regel nicht durchgeführt werden. Sollten Sie nach dem Aufklärungsgespräch weitere Fragen, Unsicherheiten oder Gesprächsbedarf haben, teilen Sie uns dies bitte möglichst frühzeitig mit. Gerne vereinbaren wir vorab eine separate ärztliche Konsultation,

damit ausreichend Zeit für Ihre Fragen zur Verfügung steht und die Intervention anschliessend in Ruhe durchgeführt werden kann.

Trotz sorgfältiger Terminplanung kann es im Einzelfall zu Wartezeiten kommen. Da jede Intervention individuell verläuft und Dauer sowie Schwierigkeitsgrad nicht immer vorhersehbar sind, können unvorhergesehene medizinische Situationen oder zusätzliche Behandlungsbedürfnisse bei vorherigen Patientinnen und Patienten den Zeitplan beeinflussen. Wir bitten hierfür um Ihr Verständnis – Ihre Geduld ermöglicht es uns, jeder Patientin und jedem Patienten die notwendige Sorgfalt und Zeit zukommen zu lassen.

Telefonkonsultationen

Telefonkonsultationen sind eine eigenständige ärztliche Leistung und erfolgen ausschliesslich nach vorgängiger Terminvereinbarung. Für jede Telefonkonsultation wird – wie für eine persönliche Konsultation – ärztliche Arbeitszeit eingeplant. Da diese Termine zusätzlich zu den regulären Sprechstunden stattfinden, stehen hierfür nur begrenzte Kapazitäten zur Verfügung.

Bitte beachten Sie, dass eine Telefonkonsultation nicht nur das eigentliche Telefongespräch umfasst. Bereits vor dem Gespräch müssen Ihre Krankengeschichte, Vorbefunde, Laborwerte, Bildgebungen, Medikamente sowie frühere Konsultationen geprüft werden. Nach der Konsultation ist zudem eine vollständige medizinische Dokumentation gesetzlich vorgeschrieben. Diese Vor- und Nachbereitung ist Bestandteil der ärztlichen Leistung und beansprucht einen erheblichen Teil der dafür vorgesehenen Arbeitszeit.

Weiter beachten Sie bitte, dass insbesondere bei kurzfristig vereinbarten Telefonkonsultationen oder wenn uns kurz zuvor neue Befunde oder andere medizinische Unterlagen übermittelt wurden, eine vollständige Sichtung sämtlicher Dokumente vor dem Gespräch nicht immer möglich ist.

Handelt es sich bei Ihrer gewünschten Telefonkonsultation um eine Befund-, Labor- oder Bildbesprechung, bitten wir Sie, dies bereits bei der Terminvereinbarung unserer MPA mitzuteilen. Nur so kann ausreichend Zeit für die vorgängige Durchsicht der Unterlagen eingeplant werden und ggf. noch weitere hierfür notwendige Unterlagen beschafft werden. Nicht immer liegen uns alle medizinisch relevanten Informationen vollständig vor. Kurzfristige Telefonkonsultationen zur Besprechung neu eingegangener Befunde sind deshalb in der Regel nicht möglich.

Seit Einführung des TARDOC unterliegen Telefonkonsultationen noch engeren tarifarischen und zeitlichen Vorgaben. Aus diesem Grund können Telefonkonsultationen nicht beliebig verlängert oder in beliebiger Häufigkeit angeboten werden.

Bitte haben Sie deshalb Verständnis, dass in einer Facharztpraxis – insbesondere bei chronischen Erkrankungen – regelmässige oder gar wöchentliche Telefonkonsultationen nicht möglich sind.

Wir bitten Sie, Telefonkonsultationen für medizinisch notwendige Fragestellungen zu nutzen und sich möglichst gut auf das Gespräch vorzubereiten. So kann die zur Verfügung stehende

Zeit optimal für Ihre Behandlung eingesetzt werden. Ebenso kann keine physisch geplante Konsultation 1:1 in eine Telefonkonsultation umgewandelt werden.

Nicht dringliche Informationen, Fragen oder Anliegen, die keiner zeitnahen medizinischen Beurteilung oder Intervention bedürfen und im Rahmen der regulären Verlaufskontrolle besprochen werden können, bitten wir Sie zu sammeln und zur nächsten Konsultation mitzubringen.

Dadurch helfen Sie mit, die begrenzten Termin- und Telefonkapazitäten für Patientinnen und Patienten mit akuten oder medizinisch dringlichen Anliegen freizuhalten. Gleichzeitig tragen Sie dazu bei, dass wir allen Patientinnen und Patienten eine faire, bedarfsgerechte und qualitativ hochwertige Betreuung nach den gleichen medizinischen Grundsätzen gewährleisten können.

Sozialberatung

Die Sozialberatung ist ein ergänzendes Angebot der Rheumatologie am Rosenberg AG und richtet sich ausschliesslich an Patientinnen und Patienten, die sich bei uns in laufender fachärztlicher Behandlung befinden. Voraussetzung für die Kostenübernahme ist eine medizinisch begründete Zuweisung durch eine Ärztin oder einen Arzt der Rheumatologie am Rosenberg AG.

Die Sozialberatung dient der Unterstützung bei sozialen oder psychosozialen Fragestellungen, welche einen unmittelbaren Einfluss auf den Gesundheitszustand, den Krankheitsverlauf, die Therapie oder den Behandlungserfolg haben oder haben können. Hierzu gehören beispielsweise sozialversicherungsrechtliche Fragestellungen (z. B. IV, Krankentaggeld oder Ergänzungsleistungen), Schwierigkeiten am Arbeitsplatz aufgrund der Erkrankung, existenzielle finanzielle Belastungen infolge der Erkrankung oder die Koordination mit involvierten Institutionen.

Nicht Bestandteil dieses Angebots sind allgemeine Lebensberatungen oder private Fragestellungen ohne medizinischen Bezug, wie beispielsweise Ehe- oder Scheidungsberatung, familienrechtliche oder erbrechtliche Angelegenheiten, allgemeine Finanz- oder Budgetberatung ohne Bezug zur Erkrankung oder andere Themen, welche keinen relevanten Einfluss auf die medizinische Behandlung haben.

Die Sozialberatung ersetzt keine externe Fach-, Rechts- oder Lebensberatung und steht ausschliesslich im medizinisch erforderlichen Umfang zur Verfügung. Ein Anspruch auf eine bestimmte Anzahl Beratungen, eine dauerhafte Begleitung oder die Bearbeitung sämtlicher sozialer Anliegen besteht nicht.

Im Rahmen des Praxiskonzepts der Rheumatologie am Rosenberg AG übernimmt die Praxis – bei Vorliegen einer medizinisch begründeten ärztlichen Zuweisung – die Kosten für bis zu **fünf Sozialberatungen pro Kalenderjahr**. Hierzu zählen sämtliche Beratungsleistungen, unabhängig davon, ob diese persönlich in der Praxis, an einem externen Standort, telefonisch oder per E-Mail erfolgen. Bei darüber hinausgehendem Beratungsbedarf unterstützen wir Sie nach Möglichkeit bei der Vermittlung geeigneter externer Fachstellen.

Weitere gewünschte Beratungen über dieses Kontingent hinaus sowie Beratungen ohne ärztliche Zuweisung oder ohne medizinische Notwendigkeit werden ab der ersten Beratungsleistung mit CHF 50.– pro Termin bzw. Beratungseinheit privat in Rechnung gestellt.

Die Sozialberatung erfolgt ausschliesslich nach vorgängiger Terminvereinbarung. Frau Ines Schroeder steht hierfür grundsätzlich mittwochs zur Verfügung. Aufgrund ihres begrenzten Pensums können Termine nur nach Verfügbarkeit angeboten werden.

Komplementärmedizin am Rosenberg AG

Mit der Komplementärmedizin am Rosenberg AG wurde in diesem Jahr eine eigenständige Gesellschaft innerhalb unseres Zentrums gegründet. Sie befindet sich derzeit im Aufbau und wird ihr Leistungsangebot schrittweise erweitern.

Die Komplementärmedizin am Rosenberg AG bietet ausschliesslich Selbstzahlerleistungen an, welche nicht von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (OKP) übernommen werden. Das geplante Leistungsangebot versteht sich als sinnvolle Ergänzung zur kassenpflichtigen medizinischen Versorgung und verfolgt einen ganzheitlichen Behandlungsansatz.

Über den offiziellen Start sowie den Umfang der angebotenen Leistungen werden wir Sie zu gegebener Zeit gesondert informieren.

Die Terminvereinbarung, die Administration sowie der telefonische Kontakt erfolgen über die bekannten Kontaktdaten der Rheumatologie am Rosenberg AG. Auch die medizinische und organisatorische Betreuung der Komplementärmedizin am Rosenberg AG erfolgt durch das bestehende Team der Rheumatologie am Rosenberg AG. Dadurch profitieren Sie von einer koordinierten Betreuung sowie von den Ihnen bereits bekannten Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern.

Bitte beachten Sie: Die Abrechnung der Leistungen erfolgt unabhängig davon durch die Komplementärmedizin am Rosenberg AG.

Fachärztliche Behandlung & Terminverfügbarkeit

Weshalb gewisse Anliegen beim Facharzt mehr Zeit benötigen

Viele Patientinnen und Patienten fragen sich, weshalb Rezepte, medizinische Anfragen oder Termine in einer Facharztpraxis nicht immer kurzfristig möglich sind und teils eine längere Zeit in Anspruch nehmen. Dafür gibt es verschiedene Gründe.

Als spezialisierte Facharztpraxis behandeln wir vorwiegend komplexe Erkrankungen. Die Beurteilung medizinischer Fragestellungen erfordert häufig das Studium umfangreicher Vorbefunde, Laborwerte, Bildgebungen und Arztberichte sowie die Berücksichtigung früherer Behandlungen, Begleiterkrankungen und aktueller Therapien. Viele Anliegen können deshalb nicht ohne eine genauere medizinische Prüfung beantwortet werden.

Viele Patientinnen und Patienten gehen verständlicherweise davon aus, dass ihre behandelnde Ärztin oder ihr behandelnder Arzt ihre gesamte Krankengeschichte jederzeit vollständig präsent hat. Tatsächlich betreuen unsere Fachärztinnen und Fachärzte jedoch mehrere hundert bis tausend Patientinnen und Patienten. Auch wenn sie mit Ihrem Krankheitsverlauf prinzipiell vertraut sind, können weder sämtliche Diagnosen, Medikamente, Laborwerte, Vorbefunde noch frühere Behandlungen jedes einzelnen Patienten auswendig bekannt sein.

Hinzu kommt, dass seit der letzten Konsultation neue Arztberichte, Laborresultate, radiologische Befunde oder andere medizinisch relevante Informationen eingegangen sein können. Vor jeder medizinischen Entscheidung ist deshalb eine erneute sorgfältige Durchsicht Ihrer elektronischen Krankengeschichte, der aktuellen Befunde sowie Ihrer Medikation erforderlich. Nur so kann sichergestellt werden, dass sämtliche verfügbaren Informationen berücksichtigt und medizinische Entscheidungen auf der Grundlage des aktuellen Wissensstandes getroffen werden. Diese sorgfältige Prüfung dient unmittelbar Ihrer Sicherheit und der Qualität Ihrer Behandlung.

Auch die Ausstellung eines Rezeptes, die Anpassung einer Therapie oder die Erstellung einer Verordnung stellt eine ärztliche Leistung dar. Vor jeder Verordnung müssen unter anderem die medizinische Notwendigkeit, mögliche Wechselwirkungen, Kontraindikationen sowie die Therapiesicherheit überprüft werden. Diese Arbeiten erfolgen überwiegend ausserhalb der laufenden Sprechstunden, da sich unsere Ärztinnen und Ärzte während der Konsultationen vollständig den anwesenden Patientinnen und Patienten widmen.

Zusätzlich unterliegen ärztliche Leistungen seit Einführung des TARDOC strengerem gesetzlichen und tarifarischen Vorgaben. Viele Tätigkeiten ausserhalb einer persönlichen Konsultation dürfen nur unter bestimmten Voraussetzungen oder in einem klar definierten Umfang zulasten der obligatorischen Krankenpflegeversicherung abgerechnet werden. Einzelne Leistungen sind deshalb nur noch als privat zu vergütende Leistungen möglich. Unabhängig davon müssen sämtliche ärztlichen Tätigkeiten mit derselben medizinischen Sorgfalt erbracht werden und beanspruchen täglich einen erheblichen Teil der verfügbaren Arbeitszeit.

Hinzu kommt, dass Facharzttermine aufgrund der hohen Nachfrage und der begrenzten Zahl spezialisierter Ärztinnen und Ärzte schweizweit häufig längere Wartezeiten aufweisen als Termine in einer Hausarztpraxis. Unsere Ärztinnen und Ärzte nehmen sich bewusst ausreichend Zeit für jede Konsultation, damit komplexe Krankheitsbilder sorgfältig abgeklärt und behandelt werden können. Kurzfristige Termine sind deshalb gar nicht oder nur begrenzt verfügbar.

Bitte beachten Sie zudem, dass einzelne unserer Fachärztinnen und Fachärzte in Teilzeit tätig sind. Ferien, gesetzlich vorgeschriebene Fortbildungen sowie planbare oder unvorhersehbare Abwesenheiten können die Bearbeitung medizinischer und administrativer Anliegen zusätzlich beeinflussen. Darüber hinaus unterliegen auch Ärztinnen und Ärzte den arbeitsrechtlichen Bestimmungen zu Arbeits-, Ruhe- und Pausenzeiten. Eine durchgehende ärztliche Erreichbarkeit ausserhalb der regulären Arbeitszeiten ist deshalb weder gesetzlich vorgesehen noch im Rahmen einer ambulanten Facharztpraxis möglich.

Da wir als Facharztpraxis ohne Notfalldienst tätig sind, führen wir keine Akut- oder Notfallsprechstunde durch und übernehmen auch keine hausärztliche Grundversorgung. Akute Erkrankungen oder Beschwerden, welche **nicht** unser Fachgebiet betreffen oder eine sofortige medizinische Beurteilung erfordern, sind grundsätzlich durch Ihre Hausärztin bzw. Ihren Hausarzt oder – ausserhalb der regulären Versorgungsmöglichkeiten beziehungsweise in Notfällen – durch die Notfallpraxis oder die Notfallstation zu behandeln. Dies gilt auch für dringend benötigte Rezepte, wenn diese aufgrund einer verspäteten Bestellung nicht mehr rechtzeitig bearbeitet werden können.

Selbstverständlich dürfen und sollen Sie sich bei akuten rheumatologischen Beschwerden, relevanten Nebenwirkungen oder Wechselwirkungen Ihrer von uns verordneten Medikamente sowie bei anderen fachgebietsbezogenen Problemen jederzeit an uns wenden. Auch wenn wir nicht immer kurzfristig einen Termin anbieten können, beurteilen wir Ihr Anliegen nach medizinischer Dringlichkeit. Je nach Situation können wir eine telefonische ärztliche Beratung ermöglichen oder eine andere geeignete Lösung anbieten um Ihnen zu helfen. Durch kurzfristige Terminabsagen entstehen zudem gelegentlich freie Termine, die wir dann für dringliche Anliegen nutzen können.

Sollte aufgrund der Dringlichkeit zunächst eine Behandlung durch Ihre Hausärztin, Ihren Hausarzt, die Notfallpraxis oder die Notfallstation erforderlich sein, bitten wir Sie, uns beziehungsweise die behandelnde Stelle die entsprechenden Unterlagen zukommen zu lassen. Ein lückenloser Informationsfluss ist für die sichere Fortführung Ihrer Behandlung von grosser Bedeutung.

Bitte verstehen Sie diese Regelungen nicht als mangelnde Bereitschaft, Sie zu behandeln. Im Gegenteil: Wir wissen, dass hinter jeder Anfrage ein Mensch steht, der Beschwerden hat und möglichst rasch Hilfe wünscht. Die gesetzlichen Rahmenbedingungen, die tarifarischen Vorgaben des TARDOC sowie die begrenzten personellen und zeitlichen Ressourcen setzen jedoch klare Grenzen. Gleichzeitig nimmt der Mangel an Fachärztinnen und Fachärzten kontinuierlich zu, während die Zahl der Patientinnen und Patienten steigt. Um allen Menschen eine qualitativ hochwertige und gerechte Versorgung zu ermöglichen, müssen wir medizinische Anliegen nach Dringlichkeit priorisieren und können einzelne Patientinnen und Patienten nicht bevorzugt behandeln.

Auch wir bedauern, dass der persönliche und unmittelbare Arzt-Patienten-Kontakt ausserhalb von Konsultationen heute nicht mehr im gleichen Umfang möglich ist wie früher. Dennoch setzen wir alles daran, Ihre Anliegen sorgfältig zu prüfen und im Rahmen unserer Möglichkeiten so rasch wie möglich zu bearbeiten.

Sie können wesentlich zu einer reibungslosen Betreuung beitragen, indem Sie Kontrolltermine, Rezeptverlängerungen, Bescheinigungen, Zeugnisse und Ihre Medikamentenbestellungen frühzeitig planen und beantragen. Melden Sie sich bitte möglichst frühzeitig, wenn sich Ihr Gesundheitszustand verschlechtert oder eine Verlaufskontrolle erforderlich wird und berücksichtigen Sie dabei auch unsere Ferien- und Abwesenheitszeiten.

Mit einer vorausschauenden Planung und einer guten Zusammenarbeit helfen Sie mit, dass wir unsere verfügbaren Ressourcen sinnvoll einsetzen und allen Patientinnen und Patienten die notwendige Zeit und Aufmerksamkeit widmen können.

TARDOC – Neue Tarifregelung ab 1. Januar 2026

Was bedeutet das für Sie und Warum sich dadurch einige Abläufe in unserer Praxis verändert haben

Ab dem 1. Januar 2026 erfolgt die ambulante ärztliche Leistungsabrechnung in der Schweiz nach dem neuen Tarif TARDOC, welcher den bisherigen TARMED ablöst.

Mit der Einführung vom TARDOC gelten schweizweit einheitliche und verbindliche neue Abrechnungsregeln.

Diese werden gesetzlich, tarifrechtlich und vertraglich vorgegeben und sind für alle Arztpraxen verpflichtend.

Es handelt sich also dabei nicht um eine individuelle Praxisentscheidung, sondern um eine schweizweite Vorgabe!

Die wichtigsten Änderungen für Sie in Kürze

1. Medizinische Anfragen (Ärztliche, telemedizinische zeitgleiche Konsultation)

Antworten des Arztes zu medizinischen Fragen, Befunden, Therapien oder Beurteilungen etc. sind als sogenannte zeitgleiche Telefonkonsultation oder im Rahmen einer persönlichen Konsultation möglich und müssen terminiert werden (zeitlich limitiert auf max. 20min. – Akute, hoch frequentierte oder spontane Arzttelefonate sind nicht möglich).

2. E-Mail (Ärztliche, telemedizinische zeitversetzte Konsultation)

Ihre E-Mail-Anfragen werden nicht mehr, wie bisher, auch per E-Mail beantwortet. Es ist folglich entweder eine telefonische oder bei komplexeren Fragestellungen, eine persönliche Konsultation in der Praxis erforderlich.

Bitte beachten Sie:

Um unsere umfangreiche Patientenbetreuung aufrecht zu erhalten und da Termine beim Facharzt nicht hoch frequentiert oder akut möglich sind, sind Telefonate, wie zuvor, nur begrenzt und nur nach Terminvereinbarung möglich.

3. Ärztliche Tätigkeiten in Abwesenheit des Patienten – z. B. Befundprüfung, medizinische Korrespondenz, Therapieentscheidungen oder schriftliche Beurteilungen – sind tariflich genau definiert und weiterhin zeitlich begrenzt.

Bei umfangreichen oder wiederholten Anfragen kann deshalb künftig auch hier eine Besprechung als Telefontermin oder persönlicher Termin in der Praxis notwendig sein.

4. Zeugnisse, Atteste, Formulare & Bescheinigungen

(z. B. für Arbeit, Schule, Versicherung, Reisen, Sport, Behörden, Arbeitgeber etc.)

Wenn diese nicht im Rahmen einer regulären Konsultation ausgestellt werden, gelten sie nicht als Pflichtleistung der Krankenversicherung (KVG) und müssen privat bezahlt werden (Selbstzahlerleistungen).

Hinweise für den Praxisalltag:

- Administrative Fragen beantwortet Ihnen unser Praxisteam gerne weiterhin direkt.
- Medizinische Anliegen oder ausführliche Bewertungen erfolgen im Rahmen eines Termins (telefonisch oder in der Praxis).

- Bitte melden Sie Attest-Anliegen frühzeitig an und teilen Sie uns mit, wofür das Dokument benötigt wird, damit wir es korrekt erstellen können. Die machen Sie am besten per Mail an irsz@hin.ch
- Durch die Limitierungen in der Zeit ausserhalb der regulären Sprechstunde stehen wir vor grossen Herausforderungen, da wir als Facharztpraxis von Grund her keine engere Termin-Taktung anbieten können und auch für die Konsultationen selbst die Zeiten verkürzt wurden.
- Akuttermine oder spontane Arzttelefonate sind nicht möglich. Bitte bedenken Sie die hohe Anzahl betreuter Patientinnen und Patienten.
- Bitte vermeiden Sie es, medizinische Mailanfragen in Telefonanfragen an den Empfang „umzuwandeln“. Unser pflegerisches Team darf und kann keine ärztliche Auskunft ersetzen.
- Der TARDOC bindet uns in gewissen Teilen die Hände: Wir arbeiten mit Hochdruck daran, den bisherigen Qualitäts- und Betreuungsstandard aufrecht zu erhalten. Die aktuellen Konsultationen in Kurzkonsultationen umzuwandeln, würde zu einem deutlichen Herabsinken der Behandlungsqualität führen und ist nicht in unserem Konzept vorgesehen. Wir arbeiten intensiv daran, trotz der neuen tariflichen Limitationen die gewohnte Qualität und Betreuung sicherzustellen.
- Der TARDOC schränkt die ohnehin schon limitierten vergüteten ärztlichen Tätigkeiten weiter ein. Ärztliche Gratisleistungen sind uns tarifrechtlich nicht möglich.

Auch eine medizinische Einrichtung muss wirtschaftlich stabil bleiben – u. a. für Personal, Mieten, Infrastruktur, Qualitätssicherung und modernste Diagnostik.

Unsere umfassenden Konsultationen, die hohe ärztliche Präsenzzeit und die ausführliche Betreuung sind zeitintensiv und werden durch TARDOC teilweise nur noch begrenzt bis gar nicht mehr vergütet.

Friendly Dogs – Hunde in unserer Praxis

Als rheumatologische Facharztpraxis verfolgen wir einen biopsychosozialen Behandlungsansatz, bei dem neben der körperlichen Gesundheit auch psychische und soziale Faktoren berücksichtigt werden. Auf Wunsch vieler unserer Patientinnen und Patienten haben wir die Möglichkeit geschaffen, Hunde in bestimmten Bereichen unserer Praxis mitzubringen. Viele Betroffene schätzen es, ihren vierbeinigen Begleiter während des Praxisbesuchs bei sich zu haben. Hunde können bei vielen Menschen Stress und Ängste reduzieren, das Wohlbefinden fördern und zu einer angenehmen Praxisatmosphäre beitragen. Damit dies mit den hygienischen und sicherheitsrelevanten Anforderungen einer Arztpraxis vereinbar ist, verfügen wir über ein spezielles Hygienekonzept mit klar definierten Hundebereichen sowie zusätzlichen Reinigungs- und Desinfektionsmassnahmen.

Das Mitbringen von Hunden ist ausschliesslich in den dafür vorgesehenen Praxisbereichen gestattet. Bitte nutzen Sie den speziell für Hunde eingerichteten Wartebereich. Bereiche mit erhöhten hygienischen Anforderungen sowie entsprechend gekennzeichnete Räume dürfen mit Hunden nicht betreten werden. Bei medizinischen Interventionen, insbesondere

Injektionen oder anderen invasiven Eingriffen, ist die Mitnahme eines Hundes grundsätzlich nicht möglich. Ausgebildete Assistenzhunde sind selbstverständlich zugelassen; wir bitten jedoch auch hier um eine vorgängige Information, damit die erforderlichen Hygiene- und Behandlungsmassnahmen geplant werden können.

Zum Schutz aller Patientinnen und Patienten dürfen nur gesunde, gepflegte und sozialverträgliche Hunde mitgebracht werden. Der Hund muss sauber, geruchsfrei sowie frei von ansteckenden Erkrankungen, Parasiten, offenen Wunden oder Hauterkrankungen sein und über einen den tierärztlichen Empfehlungen entsprechenden Impfstatus sowie Floh-, Zecken- und Wurmschutz verfügen. Die Praxis behält sich vor, im Einzelfall einen entsprechenden Nachweis zu verlangen.

Während des gesamten Aufenthalts ist der Hund an einer kurzen Leine zu führen und ständig zu beaufsichtigen. Der Kontakt zu anderen Patientinnen und Patienten oder Mitarbeitenden darf nur mit deren ausdrücklichem Einverständnis erfolgen. Hunde dürfen nicht auf Stühlen oder Behandlungsliegen Platz nehmen und sollen ausschliesslich auf dem Boden beziehungsweise auf einer mitgebrachten oder von der Praxis zur Verfügung gestellten Decke liegen.

Zeigt ein Hund aggressives Verhalten, verursacht wiederholt erhebliche Unruhe oder werden die geltenden Praxisregeln trotz Aufforderung nicht eingehalten, behalten wir uns aus Rücksicht auf andere Patientinnen und Patienten vor, den weiteren Aufenthalt des Hundes in der Praxis zu untersagen. Für Patientinnen und Patienten, die Angst vor Hunden haben, an Allergien leiden oder den Kontakt mit Hunden nicht wünschen, steht selbstverständlich ein separater hundefreier Wartebereich zur Verfügung.

Die Verantwortung für das Verhalten, die Beaufsichtigung, die Sauberkeit sowie allfällige Verunreinigungen oder Schäden trägt während des gesamten Praxisaufenthalts der/die Tierhalter/in. Verunreinigungen sind umgehend zu beseitigen und dem Praxispersonal zu melden. Die Praxis übernimmt keine Haftung für Schäden oder Unfälle, die durch mitgebrachte Hunde verursacht werden.

Vielen Dank, dass Sie mit Ihrem vierbeinigen Begleiter dazu beitragen, eine angenehme, sichere und hygienische Atmosphäre für alle Patientinnen und Patienten zu erhalten.

Qualitätsmanagement

Die kontinuierliche Verbesserung unserer Praxis ist ein zentraler Bestandteil unseres Qualitätsmanagements. Deshalb freuen wir uns über Lob, Anregungen, Verbesserungsvorschläge, konstruktive Kritik sowie Hinweise auf mögliche Fehler oder Optimierungspotenziale.

Jede Rückmeldung wird von uns ernst genommen, geprüft und – sofern sinnvoll, medizinisch, organisatorisch, hygienisch, rechtlich und wirtschaftlich umsetzbar – in unsere Qualitätsprozesse einbezogen. Viele Verbesserungen unserer Praxis, unserer Abläufe und unseres Patientenservices sind in den vergangenen Jahren aufgrund von Rückmeldungen unserer Patientinnen und Patienten entstanden.

Gleichzeitig bitten wir um Verständnis, dass nicht jeder Wunsch oder jede Anregung umgesetzt werden kann. Als medizinische Einrichtung müssen wir zahlreiche gesetzliche Vorgaben, tarifarische Bestimmungen, medizinische Leitlinien, Hygiene- und Sicherheitsanforderungen, bauliche Gegebenheiten sowie organisatorische Abläufe berücksichtigen. Häufig stehen zudem unterschiedliche Bedürfnisse verschiedener Patientinnen und Patienten im Widerspruch zueinander, sodass nicht für alle dieselbe ideale Lösung möglich ist.

Unser Ziel ist es deshalb nicht, jeder einzelnen Erwartung gerecht zu werden, sondern eine möglichst sichere, qualitativ hochwertige, faire und praktikable Lösung für alle Patientinnen und Patienten zu schaffen.

Sollten wir eine Anregung nicht umsetzen können, bedeutet dies nicht, dass Ihre Rückmeldung unbeachtet geblieben ist. Auch solche Hinweise helfen uns, unsere Prozesse regelmässig zu hinterfragen und weiterzuentwickeln.

Wir danken Ihnen herzlich für Ihre Unterstützung und Ihr Vertrauen. Gemeinsam tragen wir dazu bei, unsere Praxis kontinuierlich weiterzuentwickeln und die medizinische Versorgung stetig zu verbessern.

Umgang mit unserem Praxisteam

Umgang mit unserem Praxisteam

In unserer Praxis legen wir grossen Wert auf einen respektvollen, höflichen und professionellen Umgang zwischen Patientinnen und Patienten, unseren Mitarbeitenden sowie allen weiteren anwesenden Personen. Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit bildet die Grundlage für eine sichere, koordinierte und qualitativ hochwertige medizinische Versorgung.

Leider beobachten wir – wie viele andere Einrichtungen des Gesundheitswesens – seit einigen Jahren eine zunehmende Zahl verbaler Angriffe, Beleidigungen, unangemessener Forderungen bis hin zu Drohungen gegenüber Mitarbeitenden im Gesundheitswesen. Auch unser Praxisteam ist hiervon leider zunehmend betroffen. Aus diesem Grund haben wir die nachfolgenden Hinweise in unsere Patienteninformation aufgenommen.

Ein Teil der dabei beanstandeten Abläufe beruht auf gesetzlichen, tarifarischen oder behördlichen Vorgaben, welche von unserer Praxis weder bestimmt noch verändert werden können. Hierzu gehören beispielsweise Bestimmungen der Krankenversicherungen, gesetzliche Abrechnungsvorschriften, tarifarische Vorgaben, arbeitsrechtliche Bestimmungen oder andere verbindliche gesetzliche Rahmenbedingungen. Unsere Mitarbeitenden sind verpflichtet, diese einzuhalten und können hiervon keine Ausnahmen bewilligen.

Daneben bestehen Regelungen, welche wir als Praxis bewusst festgelegt haben. Hierzu gehören beispielsweise Termin- und Telefonregelungen, Öffnungs- und Sprechzeiten, Hygiene- und Sicherheitskonzepte, Zutrittsregelungen, Rezept- und Bearbeitungsfristen sowie weitere organisatorische Praxisabläufe. Diese Regelungen dienen einer sicheren, qualitativ hochwertigen, wirtschaftlichen und für alle Patientinnen und Patienten möglichst fairen medizinischen Versorgung. Sie wurden nach sorgfältiger Abwägung festgelegt und gelten für alle Patientinnen und Patienten gleichermassen.

Leider erleben wir zunehmend, dass Mitarbeitende persönlich für gesetzliche Vorgaben oder organisatorische Entscheidungen verantwortlich gemacht werden. Teilweise beziehen sich Beschwerden sogar auf bauliche Gegebenheiten oder Ausstattungsmerkmale unserer Praxis, beispielsweise das Fehlen einer Cafeteria oder die persönliche Wahrnehmung der Praxiseinrichtung. Unsere Mitarbeitenden setzen die geltenden Vorgaben im Auftrag der Praxisleitung um und haben auf viele dieser Rahmenbedingungen keinen oder nur begrenzten Einfluss.

Auch eine Vorzugsbehandlung einzelner Patientinnen oder Patienten ist aus Gründen der Fairness und Gleichbehandlung grundsätzlich nicht möglich. Leider erleben wir zunehmend, dass unser Praxisteam gebeten oder unter Druck gesetzt wird, von den geltenden Regelungen Ausnahmen zu machen oder einzelne Patientinnen und Patienten bevorzugt zu behandeln – beispielsweise aufgrund einer langjährigen Betreuung, persönlicher Umstände oder anderer individueller Wünsche. Eine Bevorzugung einzelner Personen würde jedoch zwangsläufig zu einer Benachteiligung anderer Patientinnen und Patienten führen und widerspräche unserem Anspruch auf eine faire, medizinisch begründete und gleichberechtigte Versorgung.

Als Praxis können wir verständlicherweise nicht alle Wünsche erfüllen und es nicht jeder Patientin und jedem Patienten jederzeit recht machen. Gleichzeitig besteht in der Schweiz grundsätzlich die freie Arzt- und Praxiswahl. Wir wünschen uns eine vertrauensvolle Zusammenarbeit, die auf gegenseitigem Respekt, Wertschätzung und Fairness beruht. Bitte bringen Sie unsere Mitarbeitenden daher nicht in die Situation, über Ausnahmen entscheiden zu sollen, die sie weder bewilligen dürfen noch verantworten können.

Bitte berücksichtigen Sie zudem, dass unsere Praxis – wie viele andere ambulante medizinische Einrichtungen – keine durchgehend verfügbare 365-Tage-Struktur darstellt. Ferien, Feiertage, gesetzlich vorgeschriebene Weiterbildungen, personelle Besetzungen, unvorhersehbare Ausfälle sowie die gesetzlich geregelten Arbeits-, Ruhe- und Pausenzeiten beeinflussen die Erreichbarkeit und Bearbeitungszeiten. Entsprechende Informationen veröffentlichen wir nach Möglichkeit frühzeitig auf unserer Website. Wir bitten Sie, diese Rahmenbedingungen zu respektieren. Auch unsere Mitarbeitenden und Ärztinnen bzw. Ärzte haben Anspruch auf die gesetzlich vorgesehenen Arbeits-, Ruhe- und Pausenzeiten sowie auf Ferien und Erholung. Diese dienen dem Gesundheitsschutz unserer Mitarbeitenden und sind gleichzeitig Voraussetzung für eine sichere und qualitativ hochwertige medizinische Versorgung.

Den Anweisungen unseres gesamten Praxispersonals ist unabhängig von Funktion, Ausbildung oder Stellung Folge zu leisten. Sämtliche Mitarbeitenden handeln im Auftrag der Praxisleitung sowie im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten und Befugnisse.

Unsere medizinische Versorgung ist eine Teamleistung. Alle Mitarbeitenden unserer Praxis verdienen denselben Respekt und dieselbe Wertschätzung – unabhängig davon, ob sie als Ärztin oder Arzt, Pflegefachperson, Medizinische Praxisassistentin bzw. Medizinischer Praxisassistent, am Empfang, in der Reinigung oder in der Administration tätig sind. Leider erleben wir immer wieder, dass Mitarbeitende ausserhalb des Sprechzimmers respektlos behandelt werden und im direkten Kontakt mit den behandelnden Ärztinnen und Ärzten höflich und wertschätzend sind. Dies widerspricht unserem Verständnis eines respektvollen Miteinanders und wird von uns nicht akzeptiert.

Wir haben Verständnis dafür, dass Schmerzen, gesundheitliche Belastungen oder Sorgen belastend sein können. Ebenso sind konstruktive Rückmeldungen, Anregungen oder sachlich vorgebrachte Kritik jederzeit willkommen. Nicht akzeptabel sind jedoch unfreundliches, herabsetzendes oder aggressives Verhalten, Beschimpfungen, Drohungen, diskriminierende oder einschüchternde Äußerungen sowie andere Grenzüberschreitungen gegenüber Mitarbeitenden, Mitpatientinnen und Mitpatienten oder anderen anwesenden Personen.

Sollte das notwendige Vertrauensverhältnis durch (wiederholte) Beleidigungen, Drohungen, respektloses Verhalten oder andere schwerwiegende Grenzüberschreitungen nachhaltig gestört werden, behalten wir uns vor, das Behandlungsverhältnis im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen zu beenden. Der Schutz unserer Mitarbeitenden sowie aller anderen Patientinnen und Patienten hat für uns höchste Priorität.

Ein respektvoller und konstruktiver Umgang schützt alle anwesenden Personen und trägt wesentlich zu einer sicheren, geordneten und qualitativ hochwertigen medizinischen Versorgung bei.

Wir sind überzeugt, dass gegenseitiger Respekt dort beginnt, wo wir einander dieselbe Wertschätzung entgegenbringen, die wir auch für uns selbst erwarten würden.

Wir danken Ihnen herzlich für Ihr Verständnis, Ihre Rücksichtnahme und Ihre Unterstützung.