

Wichtige Neuigkeiten für ALLE Patienten und Eltern

Sehr geehrte Eltern, liebe Jugendliche,

in Anbetracht der Situation, dass unser Personal den telefonischen Anfragen der Eltern nicht mehr hinterherkommt, haben wir uns nach reichlicher Überlegung zu folgendem Schritt entschieden. Glauben Sie uns, wir fällen diese Entscheidung nach reiflichem Abwägen und Überlegen.

Wir werden unsere Kommunikation auf einen Chat umstellen. Hierfür müssen sich alle Eltern und Jugendlichen die „**Mein Kinder- und Jugendarzt**“-App downloaden und Dr. Rauh (auch wenn Sie von Fr. Dr. Dietrich betreut werden) oder Dr. Schmidt als betreuenden Arzt auswählen.

Die Chatfunktion hat für Sie und uns viele Vorteile, die wir hier darstellen wollen:

- Sie haben keinen Stress mehr mit einer langen Telefon-Warteschleife, sondern können uns 24/7 schreiben. Wir beantworten die Fragen selbstverständlich **nur zu den Praxiszeiten** und bitten uns stets 2 Tage Zeit dafür aus. Prioritäre Anliegen wie wichtige medizinische Fragen werden wir natürlich zuerst beantworten, weniger Wichtiges eben später.
- Wir sind uns bewusst, dass die telefonische Beratung ein Qualitätsmerkmal unserer Praxis ist und werden Beratungen zu medizinischen Fragen im Bedarfsfall auch weiter telefonisch durchführen, ansonsten erhalten Sie eine schriftliche Antwort.
- Da die App End-zu-End verschlüsselt ist, können auch Bilder datenschutzkonform verschickt werden. Aus diesem Grund werden wir in Zukunft keine mails mehr beantworten, sondern nur noch diesen sicheren Kanal verwenden.
- Die „**Mein Kinder- und Jugendarzt**“-App hat für uns den großen Vorteil, dass wir unmittelbar und schnell mit Ihnen kommunizieren können. Wenn z.B. ein Arzt oder eine Ärztin krank wäre und die Termine verschoben werden müssten, so erhalten alle betroffenen Patient/innen eine Push-Nachricht aufs Handy und wir müssen nicht jeden telefonisch unterrichten.
- Am Ende eines Quartals müssen wir in der Regel um die 200 Telefonate tätigen, um fehlenden Versichertenkarten „hinterherzulaufen“. Können Sie sich diesen immensen Personalaufwand und diese Ressourcenvergeudung vorstellen? Mittels Pushnachricht ist dies in Zukunft mit einem Click erledigt und alle betroffenen Eltern wissen Bescheid.

- Da die „**Mein Kinder- und Jugendarzt**“-App ab 1. April 2023 auch unsere online-Terminvergabe bedient, **benötigen Sie diese App unbedingt, um zukünftig Termine vereinbaren zu können.**
- Die Gegenwart und die Zukunft ist digital: mittels App wird die elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (eAU) auf Ihr Handy versendbar sein, genauso wie das wohl in naher Zukunft kommende e-Rezept.

Wir wissen, Neuerungen wie diese sind für einige Eltern befremdlich (auch wir haben es uns lange überlegt). Aber: die Vorteile sind für uns absolut überzeugend und wir sind der klaren Meinung, wir schonen damit die Ressourcen unseres Personals, was wiederum allen Eltern und Patienten zu Gute kommt.



Das Team der Praxis Dr. Rauh & Dr. Schmidt