

## **ALLGEMEINE INFORMATIONEN**

*Bitte ausführlich lesen*

- Bitte halten Sie zu Ihrem ersten Termin Ihre **Gesundheitskarte, Ihre EC-Karte/Bargeld für die gesetzliche Zuzahlung sowie alle erforderlichen Unterlagen** (Rezept, Befreiungs-Ausweis, falls vorhanden) bereit.
- Einmal vereinbarte Termine können nur im Ausnahmefall wieder geändert werden – bringen Sie Ihren Kalender mit.
- Bitte bringen Sie immer ein eigenes großes Handtuch mit.
- **Im Krankheitsfall eines Therapeuten:** Falls es zeitgleich die Möglichkeit gibt, Ihren Termin zu einem anderen Therapeuten zu verschieben, tun wir dies, ohne Sie vorher zu informieren. Ein Anspruch auf einen speziellen Therapeuten während der Behandlung besteht nicht.

### ***Was muss ich machen, wenn ich einen vereinbarten Termin nicht einhalten kann?***

- Termine können am gesamten Vortag **bis 24.00 Uhr kostenfrei** abgesagt werden. Sagen Sie nicht rechtzeitig ab, bekommen Sie eine Ausfallrechnung, die Sie **privat bezahlen** müssen.
- Bitte notieren Sie sich immer den Namen des Mitarbeiters, mit dem Sie die Terminabsage (per Telefon oder persönlich) besprochen haben. Diesen benötigen Sie im Zweifelsfall als Nachweis.
- Als Grund für eine zu kurzfristige Absage werden Unfälle, Verspätungen, Notfälle usw. nicht berücksichtigt. Dies ist Anweisung der Geschäftsleitung (siehe AGB).

### ***Ihre Möglichkeiten zur Terminabsage***

- Per Absage-Anrufbeantworter **089 149005-46**
- Per Telefon **089 149005-0**
- Per E-Mail [rezeption@rehazentrum-muenchen.com](mailto:rezeption@rehazentrum-muenchen.com)
- Per Fax **089 149005-50**
- Persönlich: siehe Öffnungszeiten

### ***Ich möchte etwas reklamieren, was kann ich tun?***

Bei Fragen, Problemen, Anregungen oder Beschwerden richten Sie Ihr Anliegen bitte an:

- E-Mail [reklamation@rehazentrum-muenchen.com](mailto:reklamation@rehazentrum-muenchen.com)
  - Telefon **089 149005-11**
- Sie erhalten umgehend eine Rückmeldung von uns.

# INFORMATION PHYSIO- UND ERGOTHERAPIE

## **Was müssen Sie für die weitere Behandlung beachten?**

- Bitte erscheinen Sie ca. 5 Minuten vor Ihrem geplanten Termin und holen Sie sich Ihre Behandlungskarte am rechten Rezeptionsschalter ab (Schalter 1).
- Wenn Sie neue Termine vereinbaren wollen, erscheinen Sie mindestens 20 Minuten vor Ihrem Termin.
- Bitte bringen Sie immer ein eigenes Handtuch mit.
- Bei uns gilt das Wartenummern-System. Es können Wartezeiten entstehen.

## **Wie lange dauert die Behandlung?**

Die Behandlungszeit der gesetzlichen Krankenversicherung liegt derzeit bei 15-20 Minuten. Bitte beachten Sie, dass Anamnese, Befundung sowie Behandlungsdokumentation Teil der Behandlungszeiten sind. Dies entspricht den Vorgaben der Krankenkassen.

## **Weshalb muss ein Rezept eventuell geändert werden?**

Wir sind gesetzlich dazu verpflichtet, Ihr Rezept auf Richtigkeit zu überprüfen. Ein Rezept, das nicht den Vorgaben entspricht, muss vom Arzt entsprechend geändert werden, ansonsten können wir es nicht mit der Krankenkasse abrechnen. In einem solchen Fall bitten wir Sie, das Rezept vom Arzt ändern zu lassen.

## **Was muss ich bezahlen?**

Der Eigenanteil für gesetzlich versicherte Patienten richtet sich nach Art der Verordnung und der Krankenkasse. Er setzt sich zusammen aus 10 € Rezeptgebühr (pauschal) sowie 10% des Rezeptwertes.

## **Wie lange ist ein Rezept gültig?**

Das Rezept ist 14 Kalendertage gültig. Spätestens am 14. Tag muss mit der Behandlung angefangen werden. Bei einer Unterbrechung von mehr als 14 Tagen verliert das Rezept ebenfalls seine Gültigkeit. Ungültige Verordnungen können nicht angenommen werden.

## **Wie werden Termine vereinbart?**

Ohne Rezept werden keine Termine vereinbart.

## **Krankheitsfall eines Therapeuten**

Falls es zeitgleich die Möglichkeit gibt, Ihren Termin zu einem anderen Therapeuten zu verschieben, tun wir dies, ohne Sie vorher zu informieren. Ein Anspruch auf einen speziellen Therapeuten während der Behandlung besteht nicht.