

Zehn „Goldene Regeln“ für Patienten

- 1) Die **Zeit der Truppenärzte und des medizinischen Assistenzpersonals ist knapp**. Bitte versuchen Sie, alles zu tun, um dazu beizutragen, dass diese **Zeit nicht unnötig in Anspruch** genommen wird. Dies erreichen Sie dadurch, dass Sie sich z.B. selbständig und **frühestmöglich** melden und um die Organisation kümmern, **Termine einhalten** bzw. **rechtzeitig absagen** und **pünktlich** erscheinen.
- 2) Wenn ein **Notfall** (Beispiel: Herzstillstand, Atemstillstand, unklare Ohnmacht, Unfall, Knochenbruch) vorliegt, wird Erste Hilfe geleistet und über die **Nummer 112** der **zivile Rettungsdienst** alarmiert. Wenn die Zeit dies zulässt, informieren Sie zusätzlich das Sanitätsversorgungszentrum Neubiberg (SanVersZ Neubiberg).
- 3) Liegt ein Notfall vor, der nicht durch den zivilen Notdienst übernommen werden muss (Beispiel: Leichte Verletzung im Dienst wie Prellung, Schnittwunde), können Sie sich im SanVersZ Neubiberg **während der normalen Dienstzeiten (07:00h – 16:00h) unangemeldet** vorstellen. In diesem Fall müssen Sie **keine formalen Vorgaben** (Zeit, Anzug, mitzuführende Papiere) beachten, sondern kommen **sofort** vorbei. **Sie helfen uns, wenn Sie vorher anrufen oder einen Anruf veranlassen**. Dies ist jedoch nicht zwingend erforderlich. Sollte eine Erkrankung im Tagesverlauf auftreten, so ist das in der Regel kein Notfall. Vereinbaren Sie dann für den darauffolgenden Tag einen Termin in der Neukrankensprechstunde.
- 4) Wenn Sie **akut erkrankt** sind (und nur dann!), **melden Sie sich rechtzeitig (spätestens bis 7:30h)** telefonisch (Durchwahl 4950) oder persönlich bei unserer Anmeldung. Bei diesem Neukrankentermin werden zusätzlich zu Ihrem primären Anliegen keine (Routine-) Angelegenheiten besprochen.
- 5) Wenn Ihr **Anliegen nicht akut** ist, vereinbaren Sie einen **Routinetermin**. Hierbei akzeptieren Sie bitte, dass bis zu diesem Termin durchaus fünf Werktage und mehr vergehen können.
- 6) Für einen **Routinetermin** werden **10 Minuten** eingeplant. Wenn Sie absehen können, dass Sie mehr Zeit benötigen werden, sagen Sie dies unmissverständlich der Anmeldung und bitten darum, entsprechend mehr Zeit eingeräumt zu bekommen. Wenn Sie mehrere Anliegen haben, lassen Sie für jedes Anliegen 10 Minuten einplanen (zwei Anliegen: 20min, drei Anliegen: 30min u.s.w.).
- 7) Eine **Ausgabe von Medikamenten durch nichtärztliches Personal** oder ein „**schnelles Ausstellen**“ von **Überweisungen** ohne Arzttermin **erfolgt nicht** (einzige Ausnahme sind in der G-Akte dokumentierte Dauermedikamente und vom Arzt freigegebene Medikamente gegen Erkältung). Vereinbaren Sie stattdessen einen Routinetermin.
- 8) Ihr Vorgesetzter benötigt nach jedem Arztbesuch (auch wenn es sich „nur“ um ein ärztliches Gespräch handelt oder Sie geimpft wurden) eine Empfehlung zur Dienstfähigkeit auf dem **Krankenmeldeschein (KMS)**. Bringen Sie deshalb **bei jedem Arztkontakt** einen solchen mit. SanVersZ Neubiberg stellt keine Krankenmeldescheine aus. SanVersZ Neubiberg füllt Krankenmeldescheine nicht nachträglich aus und beantwortet keine Fragen des Disziplinarvorgesetzten, die daraus resultieren, dass zum Termin kein KMS vorgelegt wurde!
- 9) Es ist nicht akzeptabel, z.B. durch Insistieren, Drohungen oder durch das Nutzen von persönlichen Kontakten zu versuchen, ein Abweichen von den o.a. Regeln zu erreichen.
- 10) Es wird vorkommen, dass **wir eventuelle Erwartungen im Sinne einer kurzfristigen Terminvergabe oder unkomplizierter Serviceleistungen enttäuschen müssen**. Dies kann frustrierend sein. Bitte lassen Sie Ihren (oft durchaus verständlichen) Missmut nicht am Assistenzpersonal aus, und führen Sie auch keine Diskussionen über Sinn und Unsinn der organisatorischen Maßnahmen. Überlegen Sie stattdessen, ob Ihre Kritik wichtig genug ist, um diese Ihrem Disziplinarvorgesetzten zu melden.