

**Damit Sie noch besser informiert sind, stellen wir hier die Antworten auf die häufigsten Fragen zur Verfügung.**

**Diese Seite wird von Christian M. Kreuziger, dem Webmaster, der regelmäßig auch als Ordinationsassistentin tätig ist, redaktionell betreut.**

**Individuelle Fragen von Patienten können aus organisatorischen und medizinischen Gründen nicht beantwortet werden. Sie werden, sofern ein allgemeines Interesse besteht, auf dieser Seite publiziert.**

Haben auch Sie Fragen, die hier publiziert werden sollen? Verwenden Sie bitte das [Kontaktformular](#).

- Administration: Muss ich bei jedem Besuch die e-Card vorweisen?
- Administration: Werden Leistungen direkt mit Privatversicherungen abgerechnet?
- Administration: Kann ich Termine per E-Mail vereinbaren?
- Administration: Werde ich entsprechend früher behandelt, wenn ich vor meinem Termin erscheine?
- Administration: Wie lange muss ich auf einen Termin warten?
- Administration: Kann ich bei längeren Wartezeiten die Ordination verlassen?
- Administration: Warum kommt es manchmal trotz Terminvereinbarung zu Wartezeiten?
- Administration: Warum muss ich für einen Arztbrief einen Termin vereinbaren?
- Administration: Wann brauche ich einen Überweisungsschein?
- Administration: Warum ist der Empfang manchmal einige Minuten lang nicht besetzt?
- Administration: Werde ich auch sofort behandelt, wenn ich zu spät komme?
- Administration: Muss ich für Fotokopien oder ein Telefax zahlen?
- Arztwahl: Kann ich mir aussuchen, wer mich behandelt?
- Befunde: Warum erfolgt die Befundübergabe nur durch den Arzt?
- Harnproben: Muss ich eine Harnprobe mitnehmen?
- Rezeptausstellung: Wie lange muss ich auf ein Rezept warten?
- Rezeptausstellung: Warum kann ich Rezepte oder Verordnungen nicht telefonisch vorbestellen?
- Rezeptausstellung: Kann ich Rezepte telefonisch bestellen und mir per Post senden lassen?
- Rezeptausstellung: Wie lange dauert es, bis chefarztpflichtige Medikamente genehmigt werden?

**Administration: Muss ich bei jedem Besuch die e-Card vorweisen?**

*Ja, denn die Kassen schreiben vor, dass jeder Ordinationsbesuch mit der e-Card dokumentiert werden muss.*

---

**Administration: Werden Leistungen direkt mit Privatversicherungen abgerechnet?**

*Es besteht keine Möglichkeit, die Leistungen der Ordination direkt mit Privatversicherungen abzurechnen.*

*Wir ersuchen daher, die Honorarnote in der Ordination zu begleichen, ein Geldausgabeautomat befindet sich im Bankfoyer des Nebenhauses.*

---

**Administration: Kann ich Termine per E-Mail vereinbaren?**

*Es ist definitiv nicht möglich, Termine per E-Mail oder über Google- oder sonstige*

*Onlinekalender zu vereinbaren. Termine werden ausschließlich telefonisch oder persönlich während den Ordinationszeiten vergeben.*

---

**Administration: Werde ich entsprechend früher behandelt, wenn ich vor meinem Termin erscheine?**

*Nein, das ist definitiv nicht möglich. Patienten werden – außer aus organisatorischen oder medizinischen Gründen – entsprechend der Terminvereinbarung gereiht. Zu den organisatorischen Gründen zählt zum Beispiel, wenn Patienten mit der Sanität in die Ordination gebracht werden und ein unnötiges Blockieren eines Rettungs- oder Krankentransportautos vermieden werden muss.*

---

**Administration: Wie lange muss ich auf einen Termin warten?**

*Die durchschnittliche Wartezeit für einen Termin beträgt üblicherweise zwischen zwei und drei Wochen. Es ist daher ratsam, rechtzeitig zu planen und möglichst frühzeitig, also drei bis vier Wochen vor dem gewünschten Zeitpunkt, telefonisch oder persönlich einen Termin in der Ordination zu vereinbaren.*

*Bitte informieren Sie sich auch über unsere Urlaubszeiten. Die Termine der ersten zwei bis drei Wochen nach dem Urlaub sind meist bereits vor der Urlaubssperre ausgebucht, deshalb muss man in dieser Zeit mit einer entsprechend langen Wartezeit für einen Termin rechnen!*

*In Fällen akuter Beschwerden kann auch sehr kurzfristig ein Termin vereinbart werden. Um jedoch einschätzen zu können, wie dringend eine medizinische Intervention ist, ersuchen wir Sie jedoch, uns bereits bei der telefonischen Terminvereinbarung unsere Fragen möglichst genau zu beantworten.*

*In manchen Fällen kann es auch vorkommen, dass Ihnen der Besuch einer urologischen Ambulanz in einem Krankenhaus geraten wird. Das ist in all jenen Situationen der Fall, wenn die beschriebenen Beschwerden aus medizinischer Sicht dies erfordern oder wenn die Behandlungskapazitäten der Ordination erschöpft sind.*

---

**Administration: Kann ich bei längeren Wartezeiten die Ordination verlassen?**

*Selbstverständlich können Patienten nach der Datenaufnahme und dem Eintrag in die Warteliste die Ordination verlassen, die Reihenfolge bleibt selbstverständlich erhalten.*

---

**Administration: Warum kommt es manchmal trotz Terminvereinbarung zu Wartezeiten?**

*Wir bemühen uns, durch exaktes Terminmanagement die Wartezeiten so kurz als möglich zu halten. Dennoch haben wir als Kassenordination die Pflicht, auch ohne Terminvereinbarung Patienten zu behandeln, die akut an Schmerzen leiden oder deren Symptome eine sofortige urologische Untersuchung erfordern.*

*Mitunter kann es auch zu Verzögerungen kommen, wenn Patienten länger als vorgesehen ärztliche Behandlung oder medizinische Aufklärung benötigen.*

*Trotz Terminvereinbarung kommt es in jenen Fällen zu Wartezeiten, wenn bei mehreren Patienten Untersuchungen nötig sind, bei denen sterile Instrumente eingesetzt werden. Der Grund: Diese Instrumente müssen zwischen den Untersuchungen oder Behandlungen sterilisiert werden, was zumindest eine halbe Stunde in Anspruch nehmen kann.*

**Administration: Warum muss ich für einen Arztbrief einen Termin vereinbaren?**

*Arztbriefe sind ärztliche Dokumente, in denen exakte Diagnosen, Medikationen und Therapievorschläge festgehalten sind. Diese ärztliche Leistung benötigt Zeit, deshalb ist auch für das Ausstellen eines Arztbriefs eine Terminvereinbarung nötig.*

---

**Administration: Wann brauche ich einen Überweisungsschein?**

*Mit der e-Card können pro Quartal drei Fachärzte ohne Überweisung konsultiert werden. Wer bereits drei Fachärzte konsultiert hat (z.B. Augenarzt, Zahnarzt, Gynäkologe etc.) braucht einen Überweisungsschein, damit die ärztliche Leistung mit der Kassa verrechnet werden kann.*

*Hinweis: Versicherte der Sozialversicherung der gewerblichen Wirtschaft (SVA), die einen Arztbrief benötigen, brauchen ebenfalls eine Überweisung, damit dieser ohne Kosten ausgestellt werden kann.*

---

**Administration: Warum ist der Empfang manchmal einige Minuten lang nicht besetzt?**

*Die Ordinationsassistenz ist nicht nur für die telefonische Terminvereinbarung und die Aufnahme der Patienten zuständig, sondern ist regelmäßig auch im Labor mit aktuellen Harnanalysen oder mit der Assistenz bei therapeutischen oder diagnostischen Eingriffen beschäftigt. In diesen Fällen bitten wir Sie, kurz Platz zu nehmen und ein paar Minuten Geduld zu haben.*

---

**Administration: Werde ich auch sofort behandelt, wenn ich zu spät komme?**

*Patienten, die nicht rechtzeitig zum vereinbarten Termin erscheinen, können erst dann eingeschoben werden, wenn dies organisatorische möglich ist. Mögliche längere Wartezeiten sind zum Beispiel dann unausweichlich, wenn Untersuchungen vorgesehen sind, für die sterile Instrumente nötig sind und die entsprechende Sterilisationszeit abgewartet werden muss. Andererseits können wir auch jenen Patienten, die punktzlich erscheinen, nicht deshalb längere Wartezeiten zumuten, die aus Gründen der Verspätung anderer Patienten entstanden sind.*

---

**Administration: Muss ich für Fotokopien oder ein Telefax zahlen?**

*Theoretisch ja. Fotokopieren von Befunden, das nachträgliche Übermitteln von Zeitbestatigungen etc. per Fax ist eigentlich kostenpflichtig. Allerdings verzichten wir – sofern es in kleinem Rahmen bleibt – auf Gebühren für diese Dienstleistungen.*

---

**Arztwahl: Kann ich mir aussuchen, wer mich behandelt?**

*Nein, das ist definitiv nicht möglich. Kassenordinationen haben den gesetzlichen Auftrag zur medizinischen Grundversorgung, deshalb ist es nicht möglich, auf Sonderwünsche einzugehen, wie dies vielleicht in Privatordinationen möglich ist. Da die Ordination auch in Fällen von Erkrankungen, Fortbildungsveranstaltungen oder organisatorischen Gründen geöffnet ist, werden unsere Patienten in diesen Fällen auch von anderen Fachärzten betreut.*

*Wir bemuhren uns selbstverständlich auf individuelle Wünsche einzugehen, ersuchen aber um Verständnis, dass dies in vielen Fällen nicht möglich ist.*

---

**Befunde: Warum erfolgt die Befundübergabe nur durch den Arzt?**

*Alle Befunde, die von verschiedenen medizinischen Einrichtungen an unsere Ordination übermittelt werden, müssen dokumentiert, begutachtet und in fast allen Fällen unseren Patienten erklärt werden. Deshalb ist es nicht möglich, dass Befunde vom Sekretariat kommentarlos ausgehändigt werden können.*

*Um den hohen Standard aufrecht erhalten zu können, ist es auch nötig, für Befundbesprechungen einen Termin zu vereinbaren.*

*Nur in Ausnahmefällen, zum Beispiel bei der Übergabe von Blutbefunden für radiologische Untersuchungen, muss kein Fixtermin vereinbart werden. Allerdings ersuchen wir um Verständnis, dass es zu Wartezeiten kommen kann, bis die ärztliche Dokumentation und Begutachtung der Werte erfolgen kann.*

---

**Harnproben: Muss ich eine Harnprobe mitnehmen?**

*Nein. Harnproben werden in der Ordination abgenommen. Der Grund: In manchen Fällen kann durch nicht sichtbare Verunreinigungen in Gefäßen, zum Beispiel durch Spülmittel oder Resten von Inhaltsstoffen wie Marmelade etc., bei Gläsern ein falsches Ergebnis verursacht werden. Deshalb werden in der Ordination die Harnproben abgenommen.*

---

**Rezeptausstellung: Wie lange muss ich auf ein Rezept warten?**

*Prinzipiell dauert die Ausstellung eines Rezeptes nur relativ kurze Zeit. Allerdings werden Rezepte am Empfang erst dann ausgestellt, wenn jene Patienten, die einen Termin vereinbart haben, administrativ und medizinisch betreut wurden, um unnötige Wartezeiten zu verhindern.*

*Mitunter kommt es auch deshalb zu kurzen Wartezeiten, weil gerade Patienten untersucht oder behandelt werden. Denn jedes Rezept wird ärztlich überprüft und unterschrieben.*

---

**Rezeptausstellung: Warum kann ich Rezepte oder Verordnungen nicht telefonisch vorbestellen?**

*Wir haben zwar durchaus Verständnis dafür, dass Patienten Zeit sparen wollen. Allerdings brauchen wir auch für die Ausstellung von Rezepten und Verordnungen die e-Card, zudem ist der administrative Aufwand zu hoch.*

---

**Rezeptausstellung: Kann ich Rezepte telefonisch bestellen und mir per Post senden lassen?**

*Wir ersuchen um Verständnis – aber es ist definitiv nicht möglich, Rezepte per Post zu versenden.*

*Das hat mehrere Gründe. Zum einen ist es nötig, die Ausstellung mit der eCard zu dokumentieren.*

*In vielen Fällen muss auch ärztlich festgestellt werden, ob die gewünschten Medikamente indiziert sind, dazu ist die Anwesenheit der Patienten in der Ordination nötig.*

*In Ausnahmefällen können Rezepte für eine Dauermedikation nur an jene Patienten unserer Ordination per Post geschickt werden, die adressierte und frankierte Kuverts hinterlegen und die mehrere Stunden Anreise in Kauf nehmen müssten.*

*In allen anderen Fällen müssen wir darauf bestehen, Rezepte in der Ordination ausstellen und*

Fragen & Antworten

*abholen zu lassen.*

---

**Rezeptausstellung: Wie lange dauert es, bis chefarztpflichtige Medikamente genehmigt werden?**

*Patienten, die eine chefärztliche Genehmigung für Medikamente brauchen, müssen mit einem durchschnittlichen Zeitaufwand von etwa 15 Minuten rechnen. Wir bitten allerdings, diese kurze Wartezeit in der Ordination zu bleiben, weil in manchen Fällen für die chefärztliche Entscheidung auch wegen möglicher Rückfragen telefonische Kontaktaufnahme mit den zuständigen Stellen und zusätzliche Informationen unserer Patienten nötig sind.*

---



Wir befolgen den [HONcode Standard für vertrauensvolle Gesundheitsinformationen](#).  
[Kontrollieren Sie dies hier.](#)