



## Wichtige Informationen zur Patientenbeförderung

### *Liebe Patientin, lieber Patient!*

Sie möchten die Dienstleistung der Patientenbeförderung in Anspruch nehmen? Hier finden Sie wichtige Informationen, die viele Ihrer Fragen bereits im Voraus beantworten werden. Für weitere Auskünfte stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Ich teile die Abholungen so ein, dass keine längeren Wartezeiten anfallen. Bitte haben Sie Verständnis, wenn Sie trotzdem hin und wieder deutlich früher oder nach Ihrer Behandlung etwas später abgeholt werden, weil es meine Disposition nicht anders zulässt. Ich bringe nicht nur täglich mehrere Patient\*innen zu verschiedenen medizinischen Einrichtungen, ich habe auch Firmen- und Privatkund\*innen, die ihre Taxifahrten bei mir buchen. Außerdem gibt es viele Gründe, die die Planung durcheinanderbringen können: Flugverspätungen, Verkehrsstaus, Geräteausfall in der Radiologie, eingeschobene medizinische Notfälle, Verzögerungen bei der Dialyse etc.

Um sowohl für Sie als auch für mich den Ablauf so einfach wie möglich zu gestalten, ersuche ich Sie, folgende Punkte zu beachten:

#### 1. Therapie-Termine

Bitte geben Sie mir Ihre Therapie-Termine sowie allfällige Änderungen wie Zeitverschiebungen oder Absagen so bald wie möglich bekannt.

#### 2. Wartezeiten

Warten. Oft geht's nicht anders. Es gibt nur wenige in der Patientenbeförderung tätige Taxiunternehmen, aber viele Personen, die dieses Angebot nutzen möchten. Laut Angaben der Krankenkassen sind Wartezeiten vor und nach der Behandlung zumutbar. Das berechtigt Sie jedoch nicht, sich ohne Rücksprache mit mir ein anderes Taxi zu nehmen und von mir Kostenersatz zu fordern. Bitte bedenken Sie, dass das „Krankentaxi“ als ein für Sie kostenfreies Transportmittel nicht mit einem „normal“ bestellten Taxi zu vergleichen ist.

#### 3. Transportanweisung/Verordnungsschein

Um den Patiententransport zu Ihrer Therapie in Anspruch nehmen zu können, benötigen Sie eine gültige Transportanweisung, die Sie von Ihrem Hausarzt oder Ihrer Hausärztin oder auch vom Krankenhaus bzw. von Ihrer Dialyseambulanz erhalten.

##### 3.1. Chemo- und Strahlentherapie

Bitte geben Sie den Schein bei jedem Termin zusammen mit Ihrer Ambulanzkarte ab und überprüfen Sie nach der Behandlung, ob Stempel, Datum und nach Möglichkeit der Vermerk „hin und retour“ eingetragen wurden. Werden Sie stationär aufgenommen, müssen Sie auch das Datum der Rückfahrt bestätigen/abstempeln lassen!

##### 3.2. Dialyse

Sie erhalten den von Ihrer Dialysestation ausgedruckten Schein normalerweise nach der letzten Behandlung im Monat. Überprüfen Sie hier ebenfalls, ob alle Termine vermerkt sind.

##### 3.3. Andere Therapien

Ihre Krankenkasse übernimmt die Kosten für die Taxifahrten? Bitte bringen Sie den Verordnungsschein zu jeder Behandlung mit und lassen Sie ihn abstempeln.

#### 4. Abgabe der Transportanweisung

Die Abrechnung mit den Krankenkassen erfolgt monatlich. Daher benötige ich Ihre bestätigte Transportanweisung immer am Monatsende – egal, wie viele Stempelfelder noch frei sind. Vergessen Sie nicht, sich rechtzeitig von Ihrem Hausarzt oder Ihrer Hausärztin eine neue Verordnung ausstellen zu lassen!

## 5. Selbstbehalt

Für Fahrten zur Chemo- und Strahlentherapie bzw. zur Dialyse wird Ihnen vom Taxiunternehmen kein Selbstbehalt verrechnet! Ob diesen Ihr Versicherungsträger einhebt, klären Sie bitte direkt ab. Fahrten zu anderen Untersuchungen, Arztterminen und Physiotherapien verrechnen Sie an Sie (Barzahlung nach jeder Fahrt oder monatliche Abrechnung). Die bezahlte/n Rechnung/en können Sie beim jeweiligen Kostenträger einreichen. Besprechen Sie die Abrechnungsmodalitäten jedoch vor Inanspruchnahme der Taxifahrten.

## 6. Auslagerung der Fahrten an Kolleg\*innen

Es kommt hin und wieder vor, dass ich durch Terminkollisionen verhindert bin. Wenn ein Kollege oder eine Kollegin aus meinem Netzwerk die Fahrt übernehmen kann, ändert sich nichts am Ablauf, da die von mir beauftragten Kolleg\*innen direkt mit mir abrechnen. Ich informiere Sie, wenn ich Ihnen ein Ersatztaxi schicke.

## 7. Durchführung der Fahrten mit Fremdtaxis

Manchmal kann niemand aus meinem Kollegennetzwerk innerhalb der zumutbaren Wartezeit Ihre Abholung übernehmen. Dann bitte ich Sie, sich ein Funktaxi zu bestellen. Sie bezahlen den Fahrpreis und lassen sich eine Quittung ausstellen. Wenn Sie mir bei unserer nächsten Fahrt den Beleg geben, erstatte ich Ihnen den Fahrpreis.

### 7.1. Bitte beachten - Belegerteilungspflicht

Trotz Belegerteilungspflicht stellen manche Kolleg\*innen nach wie vor keine gültigen Quittungen aus. Bestehen Sie bitte darauf, einen ordnungsgemäß ausgedruckten Beleg mit dem finanztechnisch notwendigen QR-Code zu erhalten und akzeptieren Sie keine handschriftlichen Zahlungsbelege! Sollten technische Gründe für einen Ausfall des Registrierkassensystems verantwortlich sein, muss dies auf dem handschriftlichen Ersatzbeleg vermerkt werden!

## 8. Andere Taxifahrten

Ich übernehme nicht nur Patientenbeförderungen, sondern auch „normale“ Taxifahrten. Wenn Sie mein Taxi für Fahrten außerhalb der Krankentransporte buchen möchten, geben Sie mir bitte ebenfalls rechtzeitig Bescheid, damit ich Ihre Termine einplanen kann.

## 9. Respektvolles Miteinander

### 9.1. Aus Sicht der Patient\*innen

Sie befinden sich nach der Diagnose in einem Ausnahmezustand, Sie sind vielleicht müde und gereizt, sind genervt von den vielen Untersuchungen und langen Wartezeiten – und dann müssen Sie auch noch auf Ihr Taxi warten. Ich verstehe, dass das nicht immer leicht ist.

### 9.2. Aus Sicht der Taxilenker\*innen

Auch für uns Taxifahrer\*innen ist es nicht immer einfach: Wir sind vielleicht schon im Terminverzug, weil es bei einem Patienten länger gedauert hat, dann stehen wir womöglich im Stau – wohl wissend, dass der nächste Fahrgast (vielleicht gerade Sie) schon wartet.

### 9.3. Kommunikation ist wichtig

Für mich ist es selbstverständlich, Sie in diesem Fall zu verständigen. Wenn Sie ein Mobiltelefon haben, nehmen Sie dieses bitte mit. Wir vereinbaren bei Behandlungsbeginn, ob ich Sie anrufen oder Ihnen eine Nachricht per SMS oder WhatsApp senden soll.

### 9.4. Bitte informieren Sie mich

Auch ich bin Ihnen dankbar, wenn Sie mich über eine Verzögerung informieren! Weiß ich, dass Sie beispielsweise eine halbe Stunde später als geplant abzuholen sind, kann ich eine andere Fahrt vorziehen und habe keinen Leerlauf, durch den ich mit meinen Folgefahrten in Verzug gerate.

#### 9.4.1. Stornogeühren – ich ersuche um Ihr Verständnis

Da es immer wieder zu kurzfristigen Ausfällen kommt, weil Patient\*innen nicht warten wollen oder einfach vergessen, Fahrten rechtzeitig zu stornieren, muss ich fix eingeplante Fahrten bei unbegründetem bzw. nicht kommuniziertem Nichteinhalten der Termine verrechnen. Ich kann in der für Sie reservierten Zeit keine anderen Fahrten annehmen bzw. habe Aufträge an Kolleg\*innen weitergegeben, die ich bezahlen muss.

## 10. Höflichkeit

Mir ist wichtig, dass in meinem Unternehmen beschäftigte bzw. für mich tätige Taxilenker\*innen nicht nur höflich und hilfsbereit sind, sondern so viel Empathie zeigen, um sich in Menschen, die sich durch ihre Erkrankungen in Ausnahmesituationen befinden, einfühlen zu können. Sollte es hier Probleme geben, sagen Sie es mir. Ich wünsche mir aber auch, dass mir und meinen Kolleg\*innen höfliches Verhalten und Verständnis für Verspätungen oder kurzfristige Änderungen im Zeitplan entgegengebracht werden!

### 11. Taxi-Telefonnummer

Bitte speichern Sie meine Telefonnummer in Ihrem Mobiltelefon, damit Sie mich jederzeit über Änderungen informieren können:

**0664 198 80 70**

### 12. Kontaktperson für den Notfall

Um im Notfall – oder auch nur, wenn Ihr Mobiltelefon ausgeschaltet sein sollte – jemanden erreichen zu können, bitte ich Sie um die Telefonnummer einer Vertrauensperson (Ehe- oder Lebenspartner\*in, Tochter, Sohn, Mutter, Vater, Freund\*in etc.).

### 13. COVID-Bestimmungen

Bitte informieren Sie sich über die aktuellen Bestimmungen und Maßnahmen wie das Tragen von FFP2-Masken und welche Nachweise ggf. mitgeführt werden müssen (Grüner Pass, PCR-Test, Genesungsbescheid etc.). Sie fühlen sich nicht wohl und/oder zeigen Erkältungssymptome? Dann ersuche ich Sie, im Taxi eine FFP2-Maske zu tragen. Aktuelle Informationen finden Sie auch auf meiner Website:

[www.taxi1-salzburg.at](http://www.taxi1-salzburg.at)

### 14. Datenschutzbestimmungen nach der DSGVO

#### 14.1. Speicherung

Ihre im Patienten-Datenblatt angeführten Angaben werden zum Zweck der ordnungsgemäßen Durchführung der Fahrten und zur Abrechnung mit dem jeweiligen Kostenträger firmenintern gespeichert, vertraulich behandelt und nach der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist von sieben Jahren vernichtet.

#### 14.2. Wer kann Ihre Daten sehen?

Die Transportanweisung enthält Ihre personenbezogenen Daten wie Name, Adresse, Versicherungsnummer, Geburtsdatum, Angaben zur medizinischen Einrichtung, zu Ihrem Arzt oder Ihrer Ärztin sowie zur Diagnose. Eine Weitergabe des kompletten Datensatzes (Original-Transportanweisung) inkl. dieser sensiblen Daten erfolgt ausschließlich an die opta data Abrechnungs GmbH (Linz), die die monatlichen Abrechnungen mit den Krankenkassen durchführt. Eine Kopie der Transportanweisung verbleibt in meinem Büro. Wenn notwendig, haben außer mir nur die Mitarbeiter\*innen der Buchhaltung und der Steuerkanzlei Einblick. Eine Weitergabe der für die Durchführung der Patientenbeförderung notwendigen Daten (Name, Adresse, Telefonnummer, Zielort) erfolgt ausschließlich an die in meinem Unternehmen beschäftigten bzw. für mich tätigen Personen.

#### 14.3. Weitergabe an Dritte

Ihre Daten werden von mir an keine betriebsfremden Drittpersonen weitergegeben!

#### 14.4. Speicherung in Stammkundenliste

Ich freue mich, wenn Sie auch nach Beendigung Ihrer Therapiefahrten Kunde oder Kundin meines Taxiunternehmens bleiben. Bitte stimmen Sie in diesem Fall der Speicherung Ihrer Daten (Name, Adresse, Telefonnummer) in meiner Stammkundenliste zu, indem Sie den entsprechenden Punkt im Patienten-Datenblatt (dieses erhalten Sie, wenn Sie zum ersten Mal mit mir fahren) ankreuzen.

Ich wünsche Ihnen alles Gute für Ihre Therapie!

*Gu***drun Winklhofer**



© Gudrun Winklhofer (Stand 12/2022)

**Diese Patienteninformation unterliegt dem Urheberrecht. Eine komplette oder auszugsweise Weiterverwendung durch andere Taxi- und Patientenbeförderungsunternehmen bedarf meiner schriftlichen Zustimmung und der Quellenangabe.**