



Fragen-Antworten-Katalog (FAK)

Gut zu wissen!

1. Wie lange sind ärztliche Rezepte gültig?

a. Gesetzliches Rezept (GKV)

Dies muss innerhalb von 28 Tagen nach Ausstellungsdatum begonnen werden und verliert seine Gültigkeit 3 Monaten nach dem 1. Behandlungstermin bzw. 6 Monate bei Verordnungen mit mehr als 6 verordneten Behandlungseinheiten. Ist die Beginnfrist von 28 Tagen verstrichen, muss vom Arzt ein neues Rezept ausgestellt werden.

b. Privates Rezept (PKV)

Hier gelten in der Regel keine Fristen. Vereinzelt haben Private Krankenkassen eigenen individuelle Fristen. Hierzu erkundigen Sie sich am besten Ihrem Versicherungsvertreter.

c. BG-Rezept

Der 1. Behandlungstermin muss innerhalb von 7 Tagen nach Rezeptaussstellung stattfinden.

2. Wo muss ich mich beim ersten Behandlungstermin anmelden?

Melden Sie sich bitte kurz an der Rezeption an (diese ist in der Regel Mo. – Do. von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr, Fr. 8.00 bis 16.00 Uhr besetzt) an. Hier können wir ggf. noch offene Fragen klären. In der Regel erhalten Sie unsere Aufnahmeformulare vor dem ersten Behandlungstermin per E-Mail oder als Download auf unserer Homepage. Bei den Folgeterminen oder unbesetzter Rezeption nehmen Sie einfach im Wartebereich Platz, nachdem Sie Ihr Therapielaken geholt haben - wir rufen Sie dann zur Behandlung auf.

3. Muss ich ein Handtuch für die Therapieliege mitbringen?

Nein. Um einen hohen Hygienestandard zu gewährleisten, erhalten Sie für den Zeitraum Ihrer Behandlung kostenfrei ein Laken für die Therapiebank und ein Namensschild zu dessen Aufbewahrung. Bitte bringen Sie das Laken immer gleich mit in den Behandlungsraum und legen Sie es anschließend wieder zurück in Ihr Fach. Merken Sie sich hierzu Ihre Fachnummer oder fotografieren Sie ihre Fachnummer mit Ihrem Smartphone. Auf Ihrem Namensschild steht Ihr Nachname. Wir weisen Sie darauf hin, dass andere Patienten dies einsehen können. Falls Sie dies nicht möchten, haben Sie die Möglichkeit den Namen an der Rezeption schwärzen zu lassen oder sich ihr eigenes Laken bzw. großes Handtuch jedes Mal von zu Hause mitzubringen. Gerne helfen wir Ihnen bei den Fächern in „luftiger Höhe“. Das Benutzen der Leiter geschieht auf eigene Gefahr. Sie benötigen also kein weiteres Handtuch o. ä. (außer evtl. beim Training).

4. Kann ich eine Massage direkt nach meiner Behandlung erhalten?

Ja, wir bieten hierzu die Massage On Top an. Hier erhalten Sie eine med. Entspannungsmassage direkt im Anschluss an Ihre Therapie. Sie können einfach liegen bleiben und entspannen. Die Massage On Top kostet 13.00 Euro (5-10 Min.) und ist häufig auch spontan buchbar. Sprechen Sie uns einfach an (Preise ohne Gewähr – aktuelle Preisliste immer unter www.diePhysiotherapeuten.com oder in der Praxis).

5. Kann ich in der Wartezeit W-Lan verwenden?

Ja, wir bieten kostenfreies W-Lan für unsere wartenden Patienten an. Das W-Lan suchen (diePhysiotherapeuten), die Nutzungsbedingungen bestätigen und lossurfen.

6. Wo kann ich meine Jacke und ggf. Rucksack ablegen?

Gerne können Sie unsere Garderobe benutzen. Für Ihre Kleidung und Wertgegenstände können wir hier keine Haftung übernehmen. Wir empfehlen Ihnen, Ihre Wertsachen und ggf. auch Ihre Kleidung mit in den Behandlungsraum zu nehmen.

7. Wie lange dauert eine Einheit z. B. Krankengymnastik oder Manuelle Therapie?

Die gesetzlichen Krankenkassen honorieren eine Behandlungszeit (incl. Dokumentation etc.) von 15 – 20 Minuten. Das gefällt uns auch nicht, aber wir machen das Beste daraus.

8. Wo kann ich mit dem Auto parken?

Kostenfreie Parkplätze finden Sie vor der Sparkasse, unter der Löwenbrücke (rechte Seite), an der Mergentheimer Straße, in der Nikolausstraße und wenn Sie Ihren Termin bei uns mit einem Einkauf bei Lidl verbinden, finden Sie auch hier in der Leistenstraße bei Lidl genügend Parkplätze. Vor der Praxis befinden sich auch 3 Parkplätze, die jedoch sehr beliebt sind und nach dem Kettenprinzip funktionieren. Weitere Öffentliche Parkplätze/Häuser finden sich am Parkhaus Alte Mainbrücke/Spitäle (650 Meter/ca. 8 Min.), Parkplatz Willy-Brandt-Kai (600 Meter/ca. 7 Min.), Tiefgarage Wöhl (850 Meter/ca. 11 Min.).

9. Mit welchem öffentlichen Verkehrsmittel ist die Praxis zu erreichen?

Die Straßenbahn-Linien Nr. 3 und Nr. 5 halten an der „Löwenbrücke“ – von hier aus sind es nur noch wenige Schritte in die Praxis. Die Buslinien Nr. 7, Nr. 17, Nr. 471, Nr. 472, Nr. 480, Nr. 511/512, Nr. 53, Nr. 491, Nr. 492, Nr. 633 und Nr. 35 halten an der „Leistenstraße“ bzw. „Nikolausstraße“ – von hier aus ist es wirklich nur ein *Katzensprung*. Angaben ohne Gewähr.

10. Woher kommen die schönen Blumensträuße an der Rezeption?

Das ist eine sehr häufige Frage, die wir gerne beantworten. 😊 Wir beziehen unsere Blumen jede Woche von Blumen am Spitäle, Zeller Str. 3, 97082 Würzburg

11. Was ist eine Last Minute Massage?

Sofern ein Termin am gleichen Tag frei ist, erhalten Sie diesen Termin zum Last Minute Massage Preis. Rufen Sie einfach an und fragen Sie nach einer Last Minute Massage am selben Tag.

Sie haben grundsätzlich Interesse an einer Massage? Dann sagen Sie uns Bescheid. Wir rufen Sie bei einem freien Termin an – bei Anrufe Massage! 15-20 Min. Massage erhalten Sie für 19.00 Euro anstatt 27.00 Euro oder 25-30 Min. für 27.00 Euro anstatt für 38.00 Euro (Preise ohne Gewähr – aktuelle Preisliste immer unter www.diePhysiotherapeuten.com oder in der Praxis).

12. Muss ich sportlich gekleidet zur Therapie erscheinen?

Es kommt darauf an. Zur Krankengymnastik am Gerät kommen Sie am besten mit Sportkleidung und Sportschuhen. Zur Manuellen Therapie/Krankengymnastik können Sie auch das entsprechende Kleidungsstück ausziehen. Der zu behandelnde Bereich (und ggf. angrenzende Bereiche) müssen für die Therapie häufig frei zugänglich sein. Bei Beschwerden im Bereich der Lende/Hüfte/Knie können Sie gerne auch eine kurze Hose mitbringen.

13. Wie kann ich am Wochenende einen Terminabsagen?

Per E-Mail an info@diePhysiotherapeuten.com oder telefonisch unter 0931/99169222. Nutzen Sie auch gerne den Anrufbeantworter, denn dieser ist auch am Wochenende und an Feiertagen für Sie da und wird von uns bearbeitet.

14. Muss ich immer einen Termin bezahlen, den ich kurzfristig (weniger als 24 Stunden) abgesagt habe?

Es rentiert sich, auch unter 24 Stunden den Termin baldmöglichst abzusagen, so dass wir noch eine Chance haben den Termin weiterzugeben. Wenn Sie nicht absagen, haben wir keine Chance, einen anderen Patienten Ihre Therapieeinheit anzubieten. Wir haben eine gut bestückte Warteliste und versuchen, den Termin erneut zu belegen. Wenn uns dies gelingt, erhalten Sie keine Ausfallrechnung.

Dies ist ein übliches Vorgehen, wie z. B. auch bei einem Theaterbesuch. Sie haben eine Theaterkarte gekauft und können wegen irgendeines Grundes (z. B. Bus verpasst, Termin vergessen, Krankheit o.ä.) nicht zur Vorführung, so spielt das Theater trotzdem für Sie und kann „Ihren“ Platz nicht mehr weitergeben. Sie müssen den Theaterbesuch trotzdem bezahlen.

15. Ich habe akute Beschwerden und möchte ohne Rezept direkt zur Physiotherapie. Geht das?

Ja. Wenn Sie akute Beschwerden haben, können Sie zur Heilpraktiker für Physiotherapie-Sprechstunde ohne vorherigen Arzttermin und ohne Rezept kommen. Die Kosten werden nicht von der gesetzlichen Krankenkasse übernommen, aber ggf. von der Privat- oder Zusatzversicherung.

Wir versuchen Ihnen im Rahmen der Akut-Sprechstunde einen Termin innerhalb der nächsten 48 Stunden anzubieten.

16. Ich habe eine geplante Operation (z. B. Sehnenoperation, Hüfte-Tep, Kniearthroskopie etc.), kann ich vor der Operation schon Termine vereinbaren?

Dies wird dringend empfohlen. Sobald der Operationstermin feststeht, fragen Sie Ihren Arzt, wann Sie mit welcher Therapie beginnen sollen (Lymphdrainage? Krankengymnastik? Heiße Rolle?) und vereinbaren rechtzeitig Termine. Wir können mit Ihnen auch schon Termine in einem halben Jahr vereinbaren.

17. Ich benötige z. B. nach einer OP einen Hausbesuch oder kann nicht in die Praxis kommen, bieten Sie auch Hausbesuche an?

Ja, in den meisten Stadtteilen bieten wir für unsere Patienten auch „Physiotherapie mit Heimvorteil“ (Hausbesuche) an. Dieser muss aber ärztlich verordnet sein.

18. Ich brauche dringend noch einen Termin oder habe längere Zeit keinen Termin erhalten – was tun?

Wir versuchen Ihnen genügend Termine anzubieten, jedoch ist der Terminplan in Urlaubszeiten oder bei Krankheitsfällen der Therapeuten etwas knapper.

Wir schreiben Sie gerne auf unsere Warteliste. Sind Sie sehr flexibel, so ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass wir Ihnen spontan einen weiteren Termin anbieten können.

19. Kann ich Anschlusstermine gleich buchen, obwohl ich noch kein neues Rezept habe?

Wir empfehlen dringend, sofern abzusehen ist, dass Sie eine Folgeverordnung benötigen und erhalten werden, direkt Termine vorausschauend mit uns zu vereinbaren. Denn die Termine sind gefragt. Lieber zu viele Termine ausmachen, denn diese kann man leichter absagen, wie spontan einplanen. Save the date – Save the therapy!

20. Ist die gesetzliche Zuzahlung (bei der gesetzlichen Krankenkasse) in allen Praxen gleich?

Ja. Die gesetzliche Zuzahlung (Rezeptgebühr) setzt sich aus 10 Euro + 10 % des Rezeptwertes zusammen und ist gesetzlich festgelegt, vorgeschrieben und somit in allen Praxen gleich.

Die Zuzahlung ist am Anfang bei den ersten Behandlungen zu begleichen – per EC oder bar.

21. Wo kann ich ein Lob oder eine Beschwerde loswerden?

Jederzeit und immer bei allen Kollegen oder E-Mail an lobundtadel@diephysiotherapeuten.com. Wir nehmen Kritik ernst und nehmen deshalb Ihre Kritik immer schriftlich auf, um uns im Anschluss damit auseinanderzusetzen und Lösungen zu finden.

22. Sie haben eine Frage zu einer Rechnung?

Es hat sich eine Zahlungserinnerung mit Ihrer Überweisung überschritten oder wir konnten die Zahlung nicht zu ordnen? Sie verstehen eine Rechnungsposition nicht? Alle Fragen rund um das Thema Rechnung stellen Sie bitte so konkret (z. B. mit Überweisungsdatum, Rechnungsnummer, Überweisungsbetrag) wie nur möglich an buchhaltung@diePhysiotherapeuten.com. Wir melden uns dann nach erneuter Prüfung bei Ihnen.

23. Versucht die Praxis nachhaltig zu arbeiten?

Nachhaltigkeit ist uns wichtig. In der Therapie versuchen wir Ihre Gesundheit mit Ihnen gemeinsam nachhaltig zu verbessern. Unsere gemeinsame Gesundheit hängt aber von der Gesundheit unseres Planeten – der Erde ab. Deshalb legen wir Wert auf die nachhaltige Betreibung der Praxis und versuchen bestmöglich ressourcenschonend und nachhaltig zu wirtschaften, um einen möglichst kleinen Fußabdruck zu hinterlassen... Wir verwenden ausschließlich nachhaltiges, zertifiziertes Papier (FSC, PEFC) oder Recyclingpapier für den Schriftverkehr aber auch für die Hygieneartikel (Toilettenpapier, Papierhandtücher). Aber am besten ist es Papier zu sparen und zu digitalisieren. Unsere (Er-)Beleuchtung erhalten wir durch Ökostrom von Green Planet Energy. 100 % nachhaltig. Volle Kraft voraus mit unserem E-Bike erledigen wir einen Teil unserer Hausbesuche – Muskelkraft und Wind-, Solar- und Wasserkraft bringen uns hier zu Ihnen nach Hause. Natürlich fahren wir auch grün mit unserem grünen Auto – aber noch mit Benzin. Unser Trinkwasser für Patienten und Mitarbeiter beziehen wir regional und in Glasflaschen – schmeckt besser und ist besser! Und vieles mehr. Wo uns gesetzliche Bestimmungen, Hygienevorschriften etc. die Möglichkeit geben, versuchen wir Ressourcen zu sparen und nachhaltige Produkte und Abläufe zu schaffen.