DENTALEXAKT

GRATIS-LEITFADEN · PRAXISWISSEN KOMPAKT

Die Anmeldung

Hier beginnt die Abrechnung.

Vom ersten Anruf bis zum Recall: Was am Empfang darüber entscheidet, ob Daten, Termine und Honorar stimmen.

FÜR DEIN TEAM AM EMPFANG

Mandy Luisa Albrecht
Praxismanagerin · Abrechnungsexpertin
QMB ISO 9001:2015 · ZMP
@dentalexakt · www.dentalexakt.de

EINLEITUNG

Warum die Anmeldung so viel entscheidet

Viele Probleme in der Abrechnung entstehen nicht in der Abrechnung. Sie entstehen viel früher: am Telefon, am Tresen, im Terminbuch.

Ein Kostenvoranschlag, der nicht ankommt. Ein Schmerzpatient, bei dem erst auf dem Stuhl klar wird, was er eigentlich hat. Ein Folgetermin ohne Zeitangabe. Ein Patient, der zum dritten Mal nicht erscheint. Jede dieser Situationen kostet Zeit, Nerven und am Ende Honorar.

Dieser Leitfaden folgt dem Weg des Patienten durch die Praxis: vom ersten Anruf über den Tresen und das Terminbuch bis zum Recall. Jedes Kapitel baut auf dem vorherigen auf.

MEIN LEITSATZ

Gute Abrechnung beginnt am Empfang.

Mandy Luisa Albrecht

Mandy Luisa Albrecht · DentalExakt

1 Der erste Anruf

Der erste Eindruck entsteht am Telefon. Und dort entscheidet sich schon, wie gut ihr den Patienten später einplanen könnt.

Der Neupatient ruft an

- [ ] **Anliegen erfragen:** Worum geht es? Kontrolle, Beschwerden, Zweitmeinung, Zahnersatz?
- [ ] **Woher kommt der Patient?** Auf wessen Empfehlung? Freundin, Arbeitskollege, Familie?
- [ ] **Telefonnummer für Rückfragen** notieren und einmal wiederholen
- [ ] **Kasse oder privat?**

SO KANNST DU FRAGEN

„Wie sind Sie denn auf uns aufmerksam geworden?“

Warum die Empfehlung so wertvoll ist: Kennt ihr die Person, die empfohlen hat, könnt ihr den neuen Patienten oft schon besser einschätzen. Und ihr wisst, wer eure Praxis weiterempfiehlt. Das ist die beste Neupatientengewinnung, die es gibt.

Rückfragen zu Rechnung oder Kostenvoranschlag

Am Telefon landet die Frage oft bei der Person, die gerade da ist, nicht bei der, die sich mit der Versorgung auskennt. Eine halbe Antwort schafft mehr Unsicherheit als ein Rückruf.

Die Regel

- Beantworten darf, wer die Versorgung kennt
- Sonst: Telefonnummer notieren
- Rückruf mit Datum festhalten
- An die zuständige Person weitergeben

Nicht vergessen

- Telefonnummer abgleichen
- Erreichbarkeit erfragen: Wann passt ein Rückruf?
- Rückruf auch wirklich einhalten

SO KANNST DU SAGEN

„Dazu ruft Sie meine Kollegin zurück, die Ihre Behandlung kennt. Wann erreichen wir Sie am besten?“

2 Der Schmerzpatient am Telefon

Oft bekommt ein Schmerzpatient einfach einen Termin, und erst auf dem Behandlungsstuhl wird gefragt, was eigentlich los ist. Dabei lässt sich das meiste schon am Telefon klären.

Mit drei Fragen weißt du, wie dringend es ist, und kannst den Termin passend einplanen, statt den ganzen Tagesplan durcheinanderzubringen.

FRAGE 1

„Wo haben Sie Schmerzen?“

Dabei in Karteikarte und Befunde schauen: Gab es eine frische OP oder eine frische Füllung?

FRAGE 2

„Was für Schmerzen sind das?“

Ziehend, stechend oder drückend?

FRAGE 3

„Wann tut es weh? Müssen Sie kühlen?“

Wird der Schmerz beim Kühlen mehr oder weniger? Das kann ein Anzeichen für eine Entzündung des Zahnnervs sein.

↓

Akut

z. B. Frontzahnfraktur, Füllungsverlust im Frontzahn, Anzeichen einer Pulpitis

Termin innerhalb von 24 Stunden, am besten noch heute

Nicht akut

z. B. scharfe Kante, Füllungsverlust im Seitenzahn, empfindliche Zahnhälse

Nächstmöglicher Termin beim Behandler und anbieten, bei einer Absage vorzurücken

Unfall? Sofort einbestellen.

Wichtig: Die Einordnung am Telefon ist eine organisatorische Hilfe, keine Diagnose. Legt gemeinsam mit euren Behandlern fest, welche Beschwerden bei euch als akut gelten und wie viel Zeit ihr dafür im Terminbuch freihaltet.

3 Die Stammdaten am Tresen

„Hat sich bei Ihnen etwas geändert?“ – „Nein, alles aktuell.“ Diese Frage fällt an fast jedem Empfang. Das Problem: Viele Patienten wissen gar nicht mehr, welche Daten bei euch hinterlegt sind.

Mit drei Schritten am Tresen stimmen die Daten, bevor sie zum Problem werden.

SCHRITT 1

Kasse oder privat?

Die Gesundheitskarte ist das Signal. Kassenwechsel oder Wechsel zu privat sofort erfassen.

SCHRITT 2

„Hat sich etwas geändert?“

Kurz nachfragen. Aber hier nicht stehen bleiben.

SCHRITT 3

Abgleichen statt nur fragen

Telefon und E-Mail diskret andeuten. So merkt der Patient sofort, ob etwas nicht passt.

SO KANNST DU FRAGEN

„Ihre Handynummer endet auf …557. Stimmt die noch?“

SO KANNST DU FRAGEN

„Ihre E-Mail-Adresse endet auf …@gmail.com?“

Warum nur andeuten? Am offenen Empfang hören andere mit. Die vollständige Nummer oder Adresse laut vorzulesen, geht niemanden im Wartebereich etwas an.

Was sonst schiefgeht

Doppelanlagen

- Vor jeder Neuanlage prüfen, ob der Patient schon im System ist, etwa mit anderer Schreibweise oder früherem Namen
- Sonst drohen mehrere Scheine und Rückfragen der KZV

Veraltete Kontaktdaten

- Kostenvoranschläge per E-Mail kommen nicht an
- Rechnungen kommen zurück, besonders bei Privatpatienten und beim Abrechnungsfactoring

Diskret bleiben: die Anamnese

Medikamente, Allergien, Vorerkrankungen: Das sind hochsensible Daten. Sie gehören nicht laut an den offenen Tresen.

- [ ] Gesundheitsdaten über Anamnesebogen, Tablet oder im separaten Gespräch erfassen
- [ ] Festlegen, in welchem Abstand die Anamnese aktualisiert wird
- [ ] Vor größeren Behandlungen und Eingriffen erneut nachfragen
- [ ] Die Zusatzversicherung mit erfassen

Warum: Eine veraltete Anamnese führt zu Rückfragen im Behandlungszimmer, besonders in Prophylaxe und Chirurgie. Und ohne Zusatzversicherung fehlt eine wichtige Information für Kostenvoranschlag und Patientengespräch.

Wer gehört zu wem?

Spannend wird es, wenn etwas schiefläuft: bei Mahnungen, Rückfragen oder Terminverschiebungen. Dann zählt, was im System hinterlegt ist.

Wer bekommt die Rechnung?

- Bei Kindern: Wer ist zahlungspflichtig?
- Beim Factoring: Stimmen die Daten des Rechnungsempfängers?

Wer ist Ansprechpartner?

- Familienangehörige im System verknüpft
- Ansprechpartner, den der Patient freigegeben hat, etwa Partnerin oder Mutter
- Bevorzugter Kontaktweg notiert

SO KANNST DU FRAGEN

„Falls wir Sie einmal nicht erreichen: Dürfen wir uns an jemanden aus Ihrer Familie wenden?“

Wichtig: Wegen der Schweigepflicht nur mit Einverständnis des Patienten, das dokumentiert ist. Einwilligungen für Kontaktwege regelt euer Datenschutzkonzept.

Wer seine Patienten erreicht, kann auch sein Terminbuch steuern. Darum geht es im nächsten Kapitel.

4 Das Terminbuch

MEIN GRUNDSATZ

Nur wer die Kontrolle über seine Zeit hat, hat die Kontrolle über sein Unternehmen und sein Geld.

Das Terminbuch ist das wichtigste Werkzeug der Praxis. Es sichert den Umsatz. Jede Lücke darin ist Zeit, die bezahlt wird, aber nichts einbringt.

Absagen und Nichterscheinen

Ständige Absagen haben einen langen Rattenschwanz: Leerlauf in der Praxis und beim Patienten das Gefühl, der Termin sei nicht so wichtig. Wie ihr reagiert, hängt von der Art der Absage ab. Das Ziel ist immer dasselbe: vermitteln, dass dieser Termin wichtig ist.

- ☐ **Legt intern fest, was „kurzfristig" heißt**, zum Beispiel weniger als 24 Stunden vorher
- ☐ **Bei einer Absage sofort einen neuen Termin vereinbaren**, statt „Wir melden uns"
- ☐ **Nicht erschienen? Anrufen.** Freundlich, aber mit Nachdruck

SO KANNST DU SAGEN

„Sie haben Ihren Termin heute verpasst. Die Zeit war für Sie reserviert. Wir sind eine Terminpraxis, bitte sagen Sie künftig spätestens 24 Stunden vorher ab. Lassen Sie uns gleich einen neuen Termin vereinbaren."

Der Termin aus dem Behandlungszimmer

Der Patient kommt aus dem Zimmer, hat es eilig und sagt: „Ich soll noch einen Termin machen." Doch wie lange dauert der? 10, 20 oder 30 Minuten? Der Laufzettel ist irgendwo, und die Information für den nächsten Termin ist verloren.

Das Prinzip: Die Dauer kennt nur der Behandler. Sie gehört digital in den Therapieplan, nicht auf einen Zettel und nicht ins Gedächtnis.

AUSBLICK

Wie ihr Therapiepläne so aufbaut, dass Zeit, Planung und Preise zusammenpassen, und wie man den Wert einer Minute im Terminbuch berechnet, ist ein eigenes großes Thema. Mehr dazu bald bei @dentalexakt.

5 Recall mit Konzept

Recall ist kein Kalendereintrag „in sechs Monaten“. Jeder Patient hat eine andere Situation im Mund und braucht einen eigenen Abstand.

Individuell statt pauschal

- Kinder, Erwachsene, Implantat- und PA-Patienten brauchen unterschiedliche Abstände
- Dazu kommen Abrechnungsbestimmungen mit Altersstufen und Fristen

Mehr als Vorsorge

- Individualprophylaxe bei Kindern kann bei der Budgetierung eine besondere Rolle spielen. Wie, regelt eure KZV.
- Kinder bringen die Eltern mit, und damit neue Patienten

AUSBLICK

Wie ein Recall-Konzept aussieht, das Patienten bindet und Honorare sichert, zeige ich in einem eigenen Thema. Folge @dentalexakt, um es nicht zu verpassen.

+ Wer macht was?

Was alle machen sollen, macht oft niemand. Tragt ein, wer bei euch zuständig ist, und hängt die Seite an die Anmeldung.

Aufgabe	Zuständig	Vertretung
Neupatienten am Telefon		
Rückrufe zu Rechnung und KVA		
Schmerzpatienten einordnen		
Stammdaten und Anamnese		
Absagen und Nichterscheinen		
Recall		

ZUM SCHLUSS

Fang mit einem Kapitel an

Die Anmeldung ist kein Nebenschauplatz. Hier entscheidet sich, ob Daten stimmen, ob Termine passen und ob die Zeit in der Praxis bezahlt wird. Am Ende steht ein Feierabend, an dem alles erledigt ist.

Nehmt euch ein Kapitel nach dem anderen vor, am besten gemeinsam im Team. Jeder Schritt zählt.

Mehr kompaktes Praxiswissen

Auf Instagram unter **@dentalexakt** und auf **www.dentalexakt.de**

DENTALEXAKT

ÜBER MICH

DENTALEXAKT



Mandy Luisa Albrecht
Praxismanagerin | Abrechnungsexpertin
QM ISO 9001 | ZMP

01577 3526071
info@dentalexakt.de
www.dentalexakt.de
Ebertstraße 3
04442 Zwenkau

Ich bin Mandy Luisa Albrecht, seit 2005 in der Zahnmedizin, ZFA, ZMP, Praxismanagerin, Abrechnungsexpertin und QM-Beauftragte nach ISO 9001:2015 (TÜV Rheinland). Mit DentalExakt unterstütze ich Zahnarztpraxen und ihre Teams bei Abrechnung, Organisation und Praxisentwicklung.

Mandy Luisa Albrecht

Dieser Leitfaden dient der Orientierung und ersetzt keine individuelle Beratung, Rechtsberatung oder medizinische Einschätzung. Regeln zum Datenschutz klärt bitte mit eurem Datenschutzbeauftragten, Abrechnungsfragen anhand der aktuellen Bestimmungen eurer KZV. Stand: Oktober 2026

Impressum (Angaben gemäß § 5 DDG): DentalExakt, Inhaberin Mandy Luisa Albrecht, Ebertstraße 3, 04442 Zwenkau · Telefon: 01577 3526071 · E-Mail: info@dentalexakt.de · www.dentalexakt.de · USt-IdNr.: DE460590981 · Verantwortlich für den Inhalt: Mandy Luisa Albrecht, Anschrift wie oben. © 2026 DentalExakt. Weitergabe im eigenen Praxisteam erwünscht, Veröffentlichung oder Verkauf nur mit Zustimmung.