

# Hilfe

## 1. Registrierung

Für die Suche nach einem Dienstleister oder einem freien Termin ist kein Anmelden auf der Plattform nötig. Sie können also frei nach einem Arzt suchen, ohne sich auf [rdv-online.lu](https://rdv-online.lu) registrieren zu müssen. Spätestens wenn sie einen Termin bei einem Dienstleister nehmen wollen, müssen Sie sich authentifizieren. Hierzu benötigen Sie eine gültige Emailadresse und ein Kennwort, das mindestens 6 Zeichen lang ist und aus einer Kombination von Buchstaben und Zahlen besteht. Das Kennwort wird verschlüsselt und kann nicht von uns eingesehen werden! **Das Anmelden bei rdv-online.lu ist kostenfrei!** Nach der ersten Registrierung erhalten Sie innerhalb weniger Minuten eine E-Mail mit einem Bestätigungs-link, auf den Sie klicken müssen. Falls Sie die E-mail nicht finden, bitte schauen Sie unter Spam oder gelöschten E-mails nach!

## 2. Anmelden

Spätestens wenn sie einen Termin bei einem Dienstleister nehmen wollen, müssen Sie sich authentifizieren. Hierzu geben Sie Ihre zuvor registrierte Emailadresse mit dem entsprechenden Kennwort an.

## 3. Password vergessen?

Klicken Sie bei der Anmeldung einfach auf <Password vergessen>. Sie erhalten innerhalb weniger Minuten eine E-Mail mit einem Bestätigungs-link, auf den Sie klicken müssen. Hier können Sie nun ein neues Kennwort einstellen. Falls Sie die E-mail nicht finden, bitte schauen Sie unter Spam oder gelöschten E-mails nach!

## 4. Profil verwalten

### a. Private Kundenstammdaten

#### i. Stammdaten eingeben

Wir sind sehr darum bemüht, unseren Kunden eine qualitativ gute Leistung zu erbringen. Dazu gehören exakte und vollständige Angaben Ihrer Persönlichen Daten wie Name, Vorname, Adresse und Geburtsdatum.

#### ii. Familienmitglieder angeben

Falls Sie einen Termin im Namen eines Dritten erfassen möchten (z.B. Ihre Kinder, Großeltern oder Tiere), müssen Sie diese zuvor als Familienmitglieder eingegeben haben.

### b. Professioneller Bereich

#### i. Anmeldung für die Verwaltung eines Kalenders

Sie sind in einer Praxis angestellt und möchten den Terminkalender für diese Praxis verwalten! Fragen Sie den Arzt nach der Registrierten Emailadresse des entsprechenden Kalenders und tragen Sie diese in das Feld <Business email> ein. Danach drücken Sie auf <request approval>! Der Kalenderinhaber wird innerhalb weniger Minuten eine E-Mail mit Ihrer Anfrage bekommen. Unter Business kann er Sie dann für seinen Kalender freischalten.

Alle Kalender für die Sie eine Anforderung gestellt haben, werden in der unteren Liste angezeigt. Hinten sehen Sie ob Sie schon freigeschaltet sind oder nicht.

### c. Kalender verwalten

#### i. Zuordnung

Wählen sie die verschiedenen Spezialitäten aus, unter denen man sie finden kann. Sie können mehrere Spezialitäten auswählen. Diese dienen als Such- und Filterkriterium bei der Auswahl eines Arztes, und werden auch schon in der Resultat Liste dem Patienten angezeigt.

#### ii. Bildergalerie

Sie können sich und Ihre Praxis anhand einer Bildergalerie vorstellen. Das erste Bild (links) wird schon in der Suche dem Patienten angezeigt. Die restlichen Bilder

werden als Diashow beim Kalender angezeigt. Sie können die Reihenfolge nachträglich noch verändern, indem Sie das Bild unten links auswählen und einfach auf den gewünschten Platz schieben.

**iii. Kontaktdaten**

Hier geben Sie Ihren Namen, Titel, Adresse (diese wird in Google Maps angezeigt) und Öffnungszeiten an.

**iv. Wochenplanung**

Wählen sie die Zeiten aus, die Sie generell für die Plattform freigeben möchten. Diese werden in den nächsten Schritten jeweils durch weitere Einschränkungen (Nicht Verfügbarkeiten, bereits besetzte Plätze, Limitation in der Zeit, ...) reduziert und schlussendlich verbleiben nur noch die Verfügbarkeiten, die Sie den Patienten zeigen möchten.

**v. Öffnungszeiten definieren**

Sie müssen die Öffnungszeiten der Praxis vordefinieren. Wann sind Ihre generellen Öffnungszeiten und wann haben Sie geschlossen (Mittagspause, Krankenbesuche, OP, ... ) oder sind abwesend (Urlaub, Kongress, ...). Anhand von einer generischen Definition dieser Zeitabschnitte können Sie schnell und einfach Ihre Verfügbarkeiten Ihren Patienten mitteilen und Ihren Kalender Ihren individuellen Arbeitszeiten anpassen.

z.B. :

- Generelle Öffnungszeiten: 08:00 – 17:30 von Montags bis Freitags

Hierzu geben Sie folgende Parameter ein:

Generelle Öffnungszeiten: 01/01/2000 08:00 – 31/12/9999 17:30 und wählen die Tage (Mo Di Mi Do Fr) aus.

- Generell Geschlossen wegen Mittagspause: 12:00 – 13:30 von Montags bis Freitags, außer Mittwochs.

Hierzu geben Sie folgende Parameter ein:

Mittagspause: 01/01/2000 12:00 – 31/12/9999 13:30 und wählen die Tage (Mo Di Do Fr) aus.

- wegen Urlaubs geschlossen: 07/08/2017 – 01/09/2017.

Hierzu geben Sie folgende Parameter ein:

07/08/2017 00:00 – 01/09/2017 24:00 und wählen die Tage (Mo Di Mi Do Fr Sa So) aus.

Das System wertet alle Ihre Angaben aus und generiert dann eine Wochenansicht. Der Patient kann sich (oder einen seiner Familienmitglieder die er vorab erfasst hat) auf einem freien Platz eintragen.

**vi. Öffnungszeiten definieren**

Zusätzlich zu den generellen Öffnungszeiten haben Sie die Möglichkeit, Einschränkungen für die Plattformnutzer zu definieren: (diese Einschränkungen zählen jedoch nicht für Ihre Sekretariat, welches Ihren Terminkalender über die Plattform verwaltet)

• Erster Termin in X Tagen:

- Sie wollen nicht, dass über die Plattform freie Plätze, die sie sich für Notfälle freigehalten haben, besetzt werden! Dann geben Sie für diesen Parameter 1, 2 oder 3 ein, je nachdem in wie viel Tagen in der Zukunft der erste freie, verfügbare Termin für den Patienten sichtbar werden soll.
- Sie wollen, dass über die Plattform freie Plätze, die kurzfristig verfügbar wurden, besetzt werden können (Termine heute für heute)! Dann geben Sie eine 0 für diesen Parameter ein. Der

Patient kann sich in dringenden Fällen auf einer Warteliste einschreiben!

- Maximale Verfügbarkeit (Kontingent) pro Stunde
  - Sie möchten Ihren kompletten Kalender mit Ihren freien Verfügbarkeiten nicht im Internet veröffentlichen. Sie können die maximale Anzahl der angezeigten freien Plätze pro Stunde einschränken.
- Maximale Verfügbarkeit (Kontingent) pro Tag
  - Sie möchten Ihren kompletten Kalender mit Ihren freien Verfügbarkeiten nicht im Internet veröffentlichen. Sie können die maximale Anzahl der angezeigten freien Plätze pro Tag einschränken.
- Maximaler Termin in der Zukunft
  - Geben Sie die Zeit in Tagen an, wie lange im Voraus ein Patient einen Termin über die Plattform nehmen kann.
- Email-Benachrichtigung
  - Teilen Sie uns mit, ob wir Ihnen bei jeder Terminvereinbarung eine Email-Benachrichtigung zukommen lassen sollen!
  - Bei Absagen bekommen Sie immer eine Email-Benachrichtigung!
  - Der Patient bekommt immer eine Email-Benachrichtigung und wird am Tag des Termins per Email an seinen Termin erinnert.

**vii. Warteliste aktivieren**

Sie haben kurzfristig keinen freien Termin mehr in Ihrem Kalender, möchten Ihren Patienten jedoch die Möglichkeit geben, sich auf einer Warteliste einzuschreiben. Sie erhalten eine zusätzliche Email-Benachrichtigung und können Ihren Patienten kurzfristig in Ihre Praxis bestellen.

Falls Sie diese Option nicht benutzen wollen, wählen Sie das Kästchen nicht aus!

**viii. Mitarbeiter freischalten**

Ihre Mitarbeiter können eine Anfrage stellen, Ihren Terminkalender auf der Plattform zu verwalten und einen erweiterten Zugang zu Ihrem Kalender zu bekommen. Sie erhalten ein Email bei einer solchen Anfrage und können Ihren Mitarbeitern den Zugang gewähren. Sie können diesen Zugang zu jeder Zeit auch wieder löschen.

Eine Liste der gestellten Anfragen gibt Ihnen eine Übersicht, wer Zugang zu der erweiterten Verwaltung Ihres Kalenders hat.

**ix. Konto freischalten**

Ihr Kalender ist auf der Plattform nicht sichtbar, bis es von SIMS Solutions freigeschaltet wurde. Hierzu müssen Sie mindestens 200 € auf das Konto von SIMS Solutions (BCEE LU22 0019 4855 7855 5000) überweisen (oder auf der Plattform per PayPal), die wir Ihnen auf Ihr individuelles Konto umbuchen. Ihr aktueller Kontostand wird Ihnen ständig angezeigt. Falls Ihr Konto unterhalb einer definierten Grenze gelangt, wird eine Email-Benachrichtigung Sie auf Ihren aktuellen Kontostand hinweisen und um eine Überweisung auffordern, um so zu verhindern, dass Ihr Kalender nicht mehr für Ihre Kunden bereit steht.

**x. Zahlungen und Abbuchungen**

**Das Nutzen der Plattform ist für den Patienten kostenfrei!** Dem Kalenderinhaber werden für jeden genutzten Tag eine Gebühr von 2 € von seinem Konto abgebucht, das heißt, **nicht genutzte Tage werden nicht verrechnet** und die maximalen monatlichen Kosten sind demnach auf 62 € gekappt. Wenn an einem Tag 10 Termine für die Zukunft gebucht werden, wird dieser Tag mit 2 € verrechnet.

**xi. Übersicht**

Sie haben die Möglichkeit, alle Zahlungen, Abbuchungen und Terminvereinbarungen abzurufen.

**xii. Schnittstelle zu MEDICUS von SIMS Solutions**

**Die Schnittstelle zu MEDICUS ist kostenfrei.** Die Daten von der Plattform und Ihrer lokalen MEDICUS-Installation werden in regelmäßigen Abständen synchronisiert. Diese Option ist aber nicht zwingend notwendig. [rdv-online.lu](http://rdv-online.lu) kann sowohl von MEDICUS-Anwender benutzt werden, als auch von Ärzten die eine andere Software-Lösung in Ihrer Praxis verwenden!

## **5. Einen Termin nehmen**

**a. Suche**

Um nach einem Arzt zu suchen, benötigen sie vorab keine Anmeldung auf der Plattform. Sie können nach der Spezialität filtern, oder einen Suchbegriff im dafür vorgesehenen Feld eingeben. Je genauer sie Ihre Suche definieren, umso schneller kann die Plattform auf Ihre Suche reagieren.

**b. Termin vereinbaren**

Um einen Termin zu vereinbaren, müssen Sie sich vorab auf der Plattform angemeldet haben. Wenn Sie einen freien Termin bei dem Arzt Ihrer Wahl gefunden haben, können Sie für sich selbst oder für einen Ihrer Familienmitglieder (die sie vorab in Ihrem Profil festgelegt haben) vereinbaren. Sie bekommen umgehend eine Email-Bestätigung auf Ihre Emailadresse zugesendet.

**c. Termin löschen**

Um einen Termin zu löschen, müssen Sie sich vorab auf der Plattform angemeldet haben. Sie bekommen umgehend eine Email-Bestätigung auf Ihre Emailadresse zugesendet.

**d. Liste der Termine**

Sie können eine Liste aller Ihrer Termine und Familienmitglieder abrufen.

**e. Bestätigung per Email**

Sobald Sie einen Termin vereinbart haben (oder bei einer Absage), bekommen Sie umgehend eine Email-Bestätigung auf ihre Emailadresse zugesendet. Am Vortag Ihres Termins wird Ihnen ebenfalls eine Emailerinnerung mit sämtlichen Details zugesendet.

## **6. Sich auf der Warteliste einschreiben**

Oft ist der Terminkalender einer Praxis auf Tage und Wochen im Voraus ausgebucht. Ihr Arzt kann Ihnen die eine Warteliste freischalten, auf der Sie sich einschreiben können. Er kann Ihnen dann kurzfristig einen Termin zusagen.

## **7. Konto schließen**

Sie können zu jederzeit einen Antrag stellen, Ihr Konto zu schließen. Ihre Stammdaten werden dann gelöscht. Termine, die Sie über die Plattform vereinbart haben, bleiben jedoch weiterhin bestehen!