

## Odontología 15 Effektive Kommunikation mit dem Assistenten



- Kommunikation am Behandlungsstuhl und an der Rezeption (Ablauf und Prioritäten)
- Signale, Checklisten und schnelles Feedback zur Synchronisierung des Teams
- Nachrichten an Patienten zwischen dem Behandler und der Assistenz verwalten

<b>Die Anmeldung</b> <i>(La recepción / Registro)</i>	<b>Sofort</b> <i>(Inmediatamente)</i>
<b>Die Rezeption</b> <i>(La recepción)</i>	<b>Anrufen (anrufen)</b> <i>(Llamar (llamar))</i>
<b>Die Warteliste</b> <i>(La lista de espera)</i>	<b>Weiterleiten (weiterleiten)</b> <i>(Reenviar (reenviar))</i>
<b>Der Patient</b> <i>(El paciente)</i>	<b>Abklären (abklären)</b> <i>(Aclarar (aclarar))</i>
<b>Die Überweisung</b> <i>(La derivación / Orden médica)</i>	<b>Nachfragen (nachfragen)</b> <i>(Preguntar de nuevo / Solicitar aclaración (pedir aclaraciones))</i>
<b>Der Termin</b> <i>(La cita)</i>	<b>Kurzfassen (kurzfassen)</b> <i>(Resumir (resumir))</i>
<b>Die Priorität</b> <i>(La prioridad)</i>	<b>Bestätigen (bestätigen)</b> <i>(Confirmar (confirmar))</i>
<b>Die Dringlichkeit</b> <i>(La urgencia)</i>	<b>Auf dem Laufenden halten (auf dem Laufenden halten)</b> <i>(Mantener informado (mantener informado))</i>
<b>Die Rückmeldung</b> <i>(La notificación / Respuesta)</i>	

## 1.Ejercicios



### 1. Relaciona los elementos que tienen un significado relacionado.

- |                      |                         |
|----------------------|-------------------------|
| a. Die Dringlichkeit | 1. an jemanden schicken |
| b. Sofort            | 2. ohne Verzögerung     |
| c. anrufen           | 3. Die Priorität        |
| d. weiterleiten      | 4. telefonieren         |

a-3 b-2 c-4 d-1

### 2. Información breve: Procedimientos en recepción y en el sillón de tratamiento (Audio disponible en la aplicación)

**Rellena los huecos:** Rückmeldung, Termin, weitergeleitet, Rezeption, Priorität, nachfragen, sofort, Überweisung, Warteliste

Interne Kurzinformation für das Praxisteam: An der \_\_\_\_\_ kurz Patientendaten prüfen, den \_\_\_\_\_ bestätigen und bei Bedarf die \_\_\_\_\_ ablegen. Ist die Praxis voll, kommt der Patient auf die \_\_\_\_\_. Bei akuten Schmerzen hat die Behandlung höhere \_\_\_\_\_ als Routinekontrollen. In diesem Fall den Zahnarzt \_\_\_\_\_ informieren.

Für die Zusammenarbeit am Behandlungsstuhl: Der Zahnarzt gibt kurze Signale. Die Assistenz gibt eine kurze \_\_\_\_\_. Was ist erledigt, was fehlt noch? Nachrichten von Patienten werden an die richtige Person \_\_\_\_\_. Wenn etwas unklar ist, kurz \_\_\_\_\_ und abklären. Alle halten den Ablauf im Blick und bleiben auf dem Laufenden.

*Información interna breve para el equipo de la consulta: En recepción, comprobar rápidamente los datos del paciente, confirmar la cita y, si procede, archivar la remisión. Si la consulta está completa, el paciente pasa a la lista de espera. En caso de dolores agudos, el tratamiento tiene prioridad sobre las revisiones rutinarias. En ese caso, informar al dentista de inmediato.*

*Para la colaboración en el sillón de tratamiento: El dentista da señales breves (p. ej. «aspirar», «radiografía», «material»). La asistente ofrece una breve respuesta: ¿Qué está hecho, qué falta aún? Los mensajes de los pacientes (teléfono, correo electrónico) se remiten a la persona correspondiente. Si algo no queda claro, preguntar brevemente y aclararlo. Todos vigilan el proceso y se mantienen al día.*


1. Welche Schritte nennt der Text für die Arbeit an der Rezeption?

\_\_\_\_\_

2. Wie soll die Assistenz kommunizieren, damit die Arbeit am Behandlungsstuhl gut läuft?

\_\_\_\_\_

### 3. Escucha el fragmento de audio e indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.

	Verdadero	Falso	
Die Assistenz soll zuerst herausfinden, ob der Patient Schmerzen hat und wie dringend die Situation ist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Der Patient bekommt auf jeden Fall noch heute einen Termin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Sprecherin bittet darum, den Termin später telefonisch zu bestätigen und eine kurze Rückmeldung zu geben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### 4. Elige la solución correcta

- Kannst du bitte den Patienten \_\_\_\_\_ und den Termin bestätigen? *(¿Puedes llamar al paciente y confirmar la cita, por favor?)*  
a. rufst an      b. anrufen      c. anruft      d. angerufen
- Wenn ein Notfall kommt, \_\_\_\_\_ wir die Dringlichkeit sofort ab. *(Si llega una emergencia, aclaramos de inmediato la urgencia.)*  
a. klären      b. klärst      c. abklärt      d. klärt
- Bitte \_\_\_\_\_ du die Nachricht von der Rezeption an den Behandler weiter? *(¿Por favor, transmites el mensaje de la recepción al médico tratante?)*  
a. leiten      b. leitet      c. leitest      d. geleitet

1. anrufen 2. klären 3. leitest

### 5. Lee el diálogo y responde a las preguntas

**Zahnärztin Dr. Keller:** *Frau Yilmaz, kurz bitte: Herr Neumann sitzt bei mir, starke Schmerzen – das hat Priorität, klären Sie das bitte sofort an der Rezeption.*  
*(Sra. Yilmaz, un momento por favor: el señor Neumann está conmigo, con mucho dolor — esto tiene prioridad; aclárelo por favor de inmediato en la recepción.)*

**Assistenz Frau Yilmaz:** *Alles klar. Ich frage kurz an der Anmeldung nach, ob er eine Überweisung hat, und bestätige ihm den Termin gleich.*  
*(Muy bien. Pregunto enseguida en la recepción si tiene una derivación y le confirmo la cita al momento.)*

**Zahnärztin Dr. Keller:** *Gut. Wenn es heute nicht klappt: auf die Warteliste setzen und mich auf dem Laufenden halten.*  
*(Perfecto. Si hoy no es posible: póngalo en la lista de espera y manténgame informada.)*

**Assistenz Frau Yilmaz:** *Mache ich. Ich rufe Herrn Neumann an, falls sich etwas ändert, und leite Ihnen die Rückmeldung sofort weiter.*  
*(Así lo haré. Llamo al señor Neumann si hay algún cambio y le reenvío la respuesta inmediatamente.)*

- Warum ist der Termin dringend und was soll Frau Yilmaz sofort tun?  
\_\_\_\_\_
- Welche zwei Verben im Dialog entsprechen den Bedeutungen von „anrufen“ und „weiterleiten“?  
\_\_\_\_\_

**6. Responde a las preguntas usando el vocabulario de este capítulo.**

*Können Sie bitte kurz ... abklären und mir Rückmeldung geben? / Das ist dringend / nicht so dringend, bitte zuerst ... / Bitte halten Sie mich auf dem Laufenden und leiten Sie es weiter.*

1. Sie arbeiten am Behandlungsstuhl und die Rezeption meldet einen Anruf: Was sagen Sie Ihrer Assistenz, damit sie Priorität und Dringlichkeit richtig einschätzt?  
\_\_\_\_\_
2. Ein Patient kommt zur Anmeldung mit einer Überweisung, aber ohne Termin: Was klären Sie kurz ab und wie geben Sie Ihrer Assistenz eine schnelle Rückmeldung?  
\_\_\_\_\_

**7. Redacción de correspondencia**



---

---

---