

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

Die Anmeldung <i>(La recepción / Registro)</i>	Sofort <i>(Inmediatamente)</i>
Die Rezeption <i>(La recepción)</i>	Anrufen (anrufen) <i>(Llamar (llamar))</i>
Die Warteliste <i>(La lista de espera)</i>	Weiterleiten (weiterleiten) <i>(Reenviar (reenviar))</i>
Der Patient <i>(El paciente)</i>	Abklären (abklären) <i>(Aclarar (aclarar))</i>
Die Überweisung <i>(La derivación / Orden médica)</i>	Nachfragen (nachfragen) <i>(Preguntar de nuevo / Solicitar aclaración (pedir aclaraciones))</i>
Der Termin <i>(La cita)</i>	Kurzfassen (kurzfassen) <i>(Resumir (resumir))</i>
Die Priorität <i>(La prioridad)</i>	Bestätigen (bestätigen) <i>(Confirmar (confirmar))</i>
Die Dringlichkeit <i>(La urgencia)</i>	Auf dem Laufenden halten (auf dem Laufenden halten) <i>(Mantener informado (mantener informado))</i>
Die Rückmeldung <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. Die Priorität |
| c. anrufen | 3. telefonieren |
| d. weiterleiten | 4. ohne Verzögerung |

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



2. Información breve: Procedimientos en recepción y en el sillón de tratamiento (QR: Audio)



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

Interne Kurzinformation für das Praxisteam: An der (1) _____ kurz Patientendaten prüfen, den (2) _____ bestätigen und bei Bedarf die (3) _____ ablegen. Ist die Praxis voll, kommt der Patient auf die (4) _____. Bei akuten Schmerzen hat die Behandlung höhere (5) _____ als Routinekontrollen. In diesem Fall den Zahnarzt (6) _____ informieren.

Für die Zusammenarbeit am Behandlungsstuhl: Der Zahnarzt gibt kurze Signale. Die Assistenz gibt eine kurze (7) _____ : Was ist erledigt, was fehlt noch? Nachrichten von Patienten werden an die richtige Person (8) _____. Wenn etwas unklar ist, kurz (9) _____ 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) Rezeption, (2) Termin, (3) Überweisung, (4) Warteliste, (5) Priorität, (6) sofort, (7) Rückmeldung, (8) weitergeleitet, (9) nachfragen

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 y elige la respuesta correcta. (QR: Audio)

Verdadero Falso

1. Die Assistenz soll zuerst herausfinden, ob der Patient Schmerzen hat und wie dringend die Situation ist.
2. Der Patient bekommt auf jeden Fall noch heute einen Termin.
3. Die Sprecherin bittet darum, den Termin später telefonisch zu bestätigen und eine kurze Rückmeldung zu geben.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



1-V 2-X 3-V

4. Elige la solución correcta

1. 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
2. Wenn ein Notfall kommt, _____ wir die Dringlichkeit sofort ab. *(Si llega una emergencia, aclaramos de inmediato la urgencia.)*
a. klären b. klärt c. abklärt d. klärst
3. 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. geleitet d. leitest

1. anrufen 2. klären 3. leitest

5. Juego de rol - diálogos (QR: Audio)



Dringender Termin an Rezeption

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.)

1. Warum ist der Termin dringend und was soll Frau Yilmaz sofort tun?

6. Hablar: traducir y responder (QR: IA+)



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. Escritura: (QR: IA+)


