

Medicina dentária 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>(O cadastro/recepção (registro))</i>	Sofort <i>(Imediatamente)</i>
Die Rezeption <i>(A recepção)</i>	Anrufen (anrufen) <i>(Ligar (telefonar))</i>
Der Termin <i>(A consulta/compromisso)</i>	Weiterleiten (weiterleiten) <i>(Encaminhar (reencaminhar))</i>
Die Warteliste <i>(A lista de espera)</i>	Abklären (abklären) <i>(Esclarecer (verificar))</i>
Der Patient <i>(O paciente)</i>	Nachfragen (nachfragen) <i>(Pedir esclarecimentos (perguntar de novo))</i>
Die Überweisung <i>(O encaminhamento)</i>	Kurzfassen (kurzfassen) <i>(Resumir (ser breve))</i>
Die Priorität <i>(A prioridade)</i>	Bestätigen (bestätigen) <i>(Confirmar (validar))</i>
Die Dringlichkeit <i>(A urgência)</i>	Auf dem Laufenden halten (auf dem Laufenden halten) <i>(Manter informado (manter atualizado))</i>
Die Rückmeldung <i>(O retorno/feedback)</i>	

1.Exercícios

1. Associe os itens que têm um significado relacionado.

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

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



2. Informação breve: processos na receção e na cadeira de tratamento

(QR: Áudio)



Preencha as lacunas: Termin, sofort, Rezeption, Überweisung, Warteliste, Rückmeldung, nachfragen, Priorität, weitergeleitet

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.

Informação breve interna para a equipa da clínica: Na receção, verificar rapidamente os dados do paciente, confirmar a consulta e, se necessário, arquivar a guia de encaminhamento. Se a clínica estiver cheia, o paciente vai para a lista de espera. Em caso de dor aguda, o tratamento tem prioridade mais alta do que os controlos de rotina. Nesse caso, informar o dentista imediatamente.

Para a colaboração na cadeira de tratamento: O dentista dá sinais curtos (por exemplo, "Aspirar", "Raio X", "Material"). A assistência dá um breve retorno: O que foi feito, o que ainda falta? As mensagens dos pacientes (telefone, e-mail) são encaminhadas para a pessoa certa. Se algo não estiver claro, perguntar rapidamente e esclarecer. Todos acompanham o processo e mantêm-se informados.

(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. Ouça o fragmento de áudio e escolha a resposta correta. (QR: Áudio)

Verdadeiro 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. Escolha a solução correta

1. Kannst du bitte den Patienten _____ und den Termin bestätigen? *(Você pode, por favor, ligar para o paciente e confirmar o horário?)*
a. anruft b. angerufen c. rufst an d. anrufen
2. Wenn ein Notfall kommt, _____ wir die Dringlichkeit sofort ab. *(Se chegar uma emergência, verificamos imediatamente a urgência.)*
a. klärt b. klären c. klärst d. abklärt
3. Bitte _____ du die Nachricht von der Rezeption an den Behandler weiter? *(Você pode, por favor, encaminhar a mensagem da recepção para o profissional de saúde?)*
a. leitet b. leitest c. geleitet d. leiten

1. anrufen 2. klären 3. leitest

5. Roleplay - diálogos (QR: Áudio)

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, rapidamente, por favor: o Sr. Neumann está comigo, com dores fortes – isto tem prioridade, por favor esclareça isso imediatamente na recepção.)
- Assistenz Frau Yilmaz:** *Alles klar. Ich frage kurz an der Anmeldung nach, ob er eine Überweisung hat, und bestätige ihm den Termin gleich.*
(Tudo bem. Vou perguntar rapidamente na recepção se ele tem uma guia de encaminhamento e confirmo já a consulta com ele.)
- Zahnärztin Dr. Keller:** *Gut. Wenn es heute nicht klappt: auf die Warteliste setzen und mich auf dem Laufenden halten.*
(Ótimo. Se hoje não der: colocar na lista de espera e manter-me informada.)
- Assistenz Frau Yilmaz:** *Mache ich. Ich rufe Herrn Neumann an, falls sich etwas ändert, und leite Ihnen die Rückmeldung sofort weiter.*
(Faço isso. Ligo ao Sr. Neumann caso algo mude e encaminho-lhe o retorno imediatamente.)

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



6. Falar: traduzir e 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. Escrita: (QR: IA+)


