

Patientenportal der Filderklinik

Wissenswertes auf einen Blick (FAQ)

Welche Möglichkeiten und Vorteile bietet mir das Patientenportal?

Über das Patientenportal der Filderklinik haben Sie die Möglichkeit bequem **Termine in verschiedenen Fachbereichen** für sich selbst oder für bis zu 25 weitere Personen **online zu vereinbaren** und zu **verwalten**. Sofern der Termin für eine andere Person vereinbart wird, stellen Sie bitte sicher, dass deren Einverständnis explizit vorliegt. **Spezifische Informationen zum Termin** wie beispielsweise Handlungsempfehlungen vor Untersuchungen stehen im Patientenportal für Sie zur Verfügung. Auch an **Aufgaben** in Vorbereitung auf den Termin, wie zum Beispiel das Ausfüllen von Fragebögen oder das Mitbringen von Dokumenten, erinnert Sie das Patientenportal. **Des Weiteren können Sie über das Portal Ihre Dokumente** (z.B. Arztbriefe, Befunde, etc.) sowie ausgefüllte Fragebögen **hochladen** und somit Ihrem Behandelnden bereitstellen.

Fallen bei der Nutzung des Patientenportals Kosten für mich an?

Nein. Das Patientenportal sowie die damit verbundenen Serviceleistungen sind für Sie **kostenlos**.

Wie kann ich auf das Patientenportal der Filderklinik zugreifen?

Über Ihren **PC**, Ihr **Tablet** oder **Smartphone** können Sie, sofern ein Zugang zum **Internet** verfügbar ist, auf das Patientenportal über folgenden Link <https://patientenportal.filderklinik.de/#/home> zugreifen. Sie haben auch die Möglichkeit, die App [Mein Klinikbegleiter](#) im App-Store herunterzuladen und auf Ihrem Smartphone zu installieren. Zur Online Terminvergabe bzw. zum Patientenportal der Filderklinik gelangen Sie zukünftig auch problemlos über den **Button XXXX auf der Website der Filderklinik**.

Was benötige ich für die Anmeldung im Patientenportal?

Um ein persönliches Benutzerkonto im Patientenportal der Filderklinik anzulegen, benötigen Sie eine **gültige Email-Adresse**. Zu Ihrer Sicherheit und zum Schutz Ihrer dort hinterlegten Daten werden Sie **bei der Anmeldung** um eine **Authentifizierung** über die angegebene Email-Adresse gebeten. Hierfür wird ein **PIN** vergeben, welcher 15 Minuten gültig ist. Bei Bedarf kann dieser erneut angefragt werden. Um einen Missbrauch Ihrer Daten zu verhindern, nutzen Sie für das Patientenportal bitte eine persönliche Email-Adresse und keinesfalls eine Firmen-Email-Adresse oder einen Email-Verteiler, auf den mehrere Personen Zugriff haben.

Welche Daten werden im Patientenportal hinterlegt?

Für eine Anmeldung und Terminvereinbarung benötigt die Filderklinik:

- eine gültige, private Email-Adresse
- Vorname und Familienname
- Geburtsdatum
- Geschlecht
- Versicherungsart und -nummer
- Telefonnummer

Bei der (einmaligen) **Registrierung** im Patientenportal müssen Sie ein Passwort vergeben.

Bitte verwenden Sie ein **sicheres Passwort**, bestehend aus:

- mindestens 12 Zeichen
- mindestens 1 Großbuchstabe
- mindestens 1 Sonderzeichen
- mindestens 1 Zahl

Geben Sie Ihr Passwort nicht an Dritte weiter.

Wo werden meine Daten gespeichert?

Verantwortlich im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung und anderer nationaler Datenschutzgesetze der Mitgliedsstaaten sowie sonstiger datenschutzrechtlicher Bestimmungen ist:

Die Filderklinik gGmbH

Im Haberschlag 7

70794 Filderstadt

Deutschland

Fon 0711 77030

E-Mail info@filderklinik.de

www.filderklinik.de

Sind meine Daten im Patientenportal sicher?

Bei allen Vorgängen der Datenverarbeitung (z.B. Erhebung, Verarbeitung und Übermittlung) verfährt die Filderklinik nach den Vorschriften der Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten ("DSGVO").

Detailliertere Informationen zum Datenschutz finden Sie in der Rubrik »Datenschutzerklärung« im Patientenportal oder auf unserer Homepage unter [Datenschutz | Die Filderklinik](#).

Wie kann ich mein Passwort und meine persönlichen Daten im Patientenportal anpassen?

Sie können das verwendete Passwort über Ihr persönliches Profil jederzeit selbständig ändern. Auf der Startseite des Patientenportals, nach der Anmeldung in Ihrem Profil, sehen Sie oben rechts Ihre Initialen und können über ein Dropdown-Menü auswählen:

Im Bereich »**Kontoeinstellungen**« können Sie das verwendete Passwort jederzeit selbst ändern.

Im Bereich »**Profilübersicht**« können Sie Ihre persönlichen Daten sowie die weiteren Profile ändern, verwalten und aktualisieren.

Wer hat Zugriff auf meine Daten und mein persönliches Konto?

Zugriff auf Ihr Benutzerkonto und die von Ihnen zur Verfügung gestellten Informationen haben **Sie selbst**, die **Mitarbeitenden der jeweiligen Fachabteilung** sowie das **Patientenmanagement**. Im Supportfall erhält auch die **IT-Abteilung der Filderklinik** einen Zugriff. Bitte stellen Sie sicher, dass sich kein Dritter unbefugt Zugriff auf Ihre Zugangsdaten verschaffen kann.

Wie kann ich einen Termin im Patientenportal buchen?

Bitte folgen Sie dem Link <https://patientenportal.filderklinik.de/#/home>

Über den Button »Registrieren« auf der rechten Seite erstellen Sie mit den benötigten Informationen Ihren **persönlichen Account**. Den Prozess zur Terminbuchung starten Sie über »zur Terminbuchung«. Alternativ können Sie auch direkt mit der Terminbuchung beginnen und die Registrierung im Anschluss vornehmen.

Details zur Terminbuchung:

Wählen Sie die Fachabteilung, die passende **Sprechstunde** und den für Sie am besten geeigneten **Termin** aus. Sollten Sie bezüglich der Auswahl der Sprechstunde unsicher sein, finden Sie weiterführende Informationen auf unserer Klinikhomepage unter www.filderklinik.de.

Natürlich steht Ihnen wie bisher, auch der telefonische Kontakt zur Verfügung.

Haben Sie einen **Termin** ausgewählt, können Sie diesen **anfragen** und erhalten zeitnah (bitte beachten Sie Feiertage und Wochenenden) durch den Fachbereich eine Rückmeldung auf Ihre Terminanfrage. Wir bitten Sie, die aufgeführten Detailfragen im Patientenportal der Filderklinik zu beantworten sowie ggf. Ihre Ein- bzw. Überweisung und sonstigen Dokumente hochzuladen. Dies erleichtert es unseren Mitarbeitenden den gemeinsamen Termin optimal vorzubereiten.

Kann ich über das Patientenportal bereits vorbereitete Dokumente übermitteln?

Ja, Ihre vorbereiteten **Dokumente** wie beispielsweise Ein-/Überweisung, Arztbriefe, Befunde und Fragebögen können Sie im **Patientenportal hochladen**. Gerne bringen Sie Ihre Unterlagen zusätzlich zu Ihrem Termin mit.

Wo befinden sich meine Dokumente nachdem ich sie im Portal hochgeladen habe?

Ihre Dokumente werden an das **Krankenhausinformationssystem (KIS)** übertragen und mit Ihrer **Patientenakte in der Filderklinik verknüpft**. Dies erfolgt mit größter Sorgfalt durch Mitarbeitende der Filderklinik, die den Zusammenhang mit Ihrer Krankengeschichte beachten. Die von Ihnen hochgeladenen Dokumente dienen zur Vorbereitung Ihres Termins oder Aufenthalts. Die Dokumente, die Sie zur Verfügung stellen, werden mit dem angefragten Termin verknüpft und sind in diesem Zusammenhang für die Behandelnden sichtbar.

Wie lange ist mein Zugang zum Patientenportal gültig?

Sollten Sie Ihr persönliches Konto über einen längeren Zeitraum (365 Tage) nicht verwenden, erhalten Sie eine Information per Email mit der Bitte, um einen kurzen Login. Kommen Sie dieser Bitte nicht nach, wird Ihr Konto vollständig gelöscht.

Ich habe mein Passwort vergessen – was kann ich tun?

In der Anmeldemaske des Patientenportals können Sie, sofern benötigt, ein neues Passwort anfordern. Im Anschluss haben Sie die Möglichkeit über das Dropdown-Menü Ihre Kontoeinstellungen zu verändern.

An wen wende ich mich, wenn ich Probleme mit dem Patientenportal habe?

Sollten Sie Fragen zu der Terminvergabe, zu Ihrem bereits vereinbarten Termin oder Fragen in Zusammenhang mit Ihrer Behandlung sowie sonstige Rückfragen haben, wenden Sie sich bitte direkt an die Kolleginnen und Kollegen der jeweiligen Fachabteilung. Die Kontaktmöglichkeiten finden Sie auf unsere Homepage unter www.filderklinik.de oder über den im Patientenportal bereitgestellten Link, sowie im Detailbereich der Terminanfrage/des gebuchten Termins Ihres Patientenportals.

Kann ich mein Nutzerkonto im Patientenportal löschen?

Nach dem Anmeldevorgang, sehen Sie Ihre Initialen und haben über das Dropdown-Menü im Bereich »Kontoeinstellungen« die Möglichkeit, Ihr Nutzerkonto selbstständig zu löschen. Bitte folgen Sie den dortigen Anweisungen. Sollten Sie das Konto eines Angehörigen löschen lassen wollen, wenden Sie sich bitte an Datenschutz@filderklinik.de. Ihre Anfrage wird von den Verantwortlichen im Bereich Datenschutz und der IT-Abteilung intern bearbeitet und Sie erhalten im Anschluss eine schriftliche Bestätigung. Sollten sich Rückfragen zu Ihrer Anfrage ergeben, nehmen die Verantwortlichen Kontakt mit Ihnen auf.