

AGILA Notdienst-Telefon – häufige Fragen und Antworten

Zur besseren Lesbarkeit wird davon abgesehen, jeweils die weibliche und die männliche Form ausdrücklich zu verwenden. Wo die männliche Form verwandt wird, ist jeweils auch die weibliche Form gemeint.

Was ist das Notdienst-Telefon?

Wann kann ich das Notdienst-Telefon anrufen?

Was kostet das Notdienst-Telefon?

Kann ich nur als AGILA-Kunde das Notdienst-Telefon nutzen?

Ich habe weder Hund noch Katze sondern ein anderes Haustier – kann ich das Notdienst-Telefon trotzdem nutzen?

Wie nutze ich das Notdienst-Telefon?

Muss ich meine Daten angeben?

Werden meine Daten vertraulich behandelt?

Wozu muss ich eine Telefonnummer angeben?

Warum sollte ich beim Notdienst-Telefon anrufen und nicht sofort mit meinem Tier in die Praxis oder Tierklinik fahren?

In welchen Fällen kann mir ein Anruf beim Notdienst-Telefon helfen?

Was kann das Notdienst-Telefon nicht leisten?

Warum kann am Notdienst-Telefon keine definitive Diagnose gestellt werden?

Kann ich am Notdienst-Telefon auch Medikamente bestellen?

Gibt es auch einen Videochat mit dem Tierarzt?

Kann ich auch Fotos oder Videos an den Tierarzt schicken?

Es antwortet niemand – wie lange muss ich klingeln lassen?

Werde ich immer mit einem Tierarzt verbunden?

Arbeiten die Tierärzte bei AGILA?

Ich möchte gern mein Feedback zum Notdienst-Telefon abgeben – wo kann ich das tun?

Tipp:
Klicken Sie auf die Frage,
die Sie interessiert, dann
gelangen Sie direkt
zur gewünschten Antwort.

Was ist das Notdienst-Telefon?

Das Notdienst-Telefon ist ein Serviceangebot für Hunde- und Katzenhalter, die einen tierärztlichen Rat suchen, wenn ihr Haustierarzt nicht erreichbar ist.

Wann kann ich das Notdienst-Telefon anrufen?

Das Notdienst-Telefon ist zu folgenden Zeiten erreichbar:

Montag – Freitag:	18:00 – 08:00 Uhr
Samstag – Sonntag:	24 Stunden durchgehend bis Montag 08:00 Uhr
Feiertags:	24 Stunden durchgehend bis 08:00 Uhr des Folgetages, sofern dies ein Werktag ist (ansonsten siehe Regelung für Samstag – Sonntag)

Diese Zeiten richten sich nach den Notdienstzeiten der aktuellen Gebührenordnung für Tierärzte. Außerhalb dieser Zeiten kontaktieren Sie bitte für einen tierärztlichen Rat Ihren Haustierarzt – er kennt Ihr Tier am besten.

Was kostet das Notdienst-Telefon?

Während der Testphase sind Anrufe beim Notdienst-Telefon für Sie kostenfrei. AGILA übernimmt in dieser Zeit die Tierarztkosten. Die Tierärzte, die mit uns zusammenarbeiten, rechnen ihre Leistungen nach der Gebührenordnung für Tierärzte mit uns ab.

Kann ich nur als AGILA-Kunde das Notdienst-Telefon nutzen?

Während der Testphase können alle Hunde- und Katzenhalter das Notdienst-Telefon nutzen – auch wenn ihr Vierbeiner nicht bei AGILA versichert ist.

Ich habe weder Hund noch Katze sondern ein anderes Haustier – kann ich das Notdienst-Telefon trotzdem nutzen?

Nein. Am Notdienst-Telefon können wir nur Auskünfte zu Hunden und Katzen geben.

Wie nutze ich das Notdienst-Telefon?

Sie wählen einfach die **+49 (0) 511 712 80 697**. Sobald Sie mit einem Mitarbeiter verbunden sind, schildern Sie möglichst kurz, welche Symptome Sie bei Ihrem Vierbeiner wahrnehmen oder welches Ereignis Sie beobachten konnten.

Muss ich meine Daten angeben?

Um Ihr Anliegen zu bearbeiten, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihren Vor- und Nachnamen sowie Ihre Anschrift
- Ggf. eine Telefonnummer
- Name, Rasse, Alter und Geschlecht Ihres Vierbeiners
- Wenn Sie bei AGILA versichert sind: Ihre Versicherungsnummer

Um Ihrem Tier best- und schnellstmöglich helfen zu können, werden möglicherweise weitere Angaben benötigt. Machen Sie sich – wenn es zeitlich möglich ist – vorab gern bereits Gedanken zu folgenden Fragen:

- Hat Ihr Tier Vor- oder Grunderkrankungen: Nimmt es beispielsweise Medikamente? War es kürzlich oder ist es sogar regelmäßig in tierärztlicher Behandlung?
- Was haben Sie oder Ihr Tierarzt in diesem Fall schon unternommen?
- Seit wann bestehen die Symptome?
- Sind Sie oder andere Tiere im Haushalt auch betroffen?

Werden meine Daten vertraulich behandelt?

Selbstverständlich behandeln wir Ihre am Telefon angegebenen Daten vertraulich. Zu Beginn Ihres Anrufs erfolgt eine Abfrage zum Datenschutz – durch die Wahl einer Taste erfahren Sie auf Wunsch im Detail, welche Daten wir aus welchen Gründen benötigen, um Ihr Anliegen zu bearbeiten.

Wozu muss ich eine Telefonnummer angeben?

In seltenen Fällen können wir Sie nicht direkt zu einem Mitarbeiter durchstellen. Damit wir Sie zurückrufen können, benötigen wir in diesem Fall eine Telefonnummer unter der Sie erreichbar sind.

Wenn Sie einverstanden sind, erkundigen wir uns zudem eine Woche nach Ihrem Anruf, wie es mit Ihrem Vierbeiner weiterging und wie es ihm nun geht. Auch in diesem Fall benötigen wir eine Telefonnummer von Ihnen.

Warum sollte ich beim Notdienst-Telefon anrufen und nicht sofort mit meinem Tier in die Praxis oder Tierklinik fahren?

Immer weniger Praxen in Deutschland bieten einen 24-stündigen Notdienst an – die Anzahl der Notfälle jedoch bleibt gleich. Die Gefahr besteht, dass die übrigen Praxen und Kliniken überlastet sind, wenn sich das Patientenaufkommen auf wenige Standorte konzentriert.

Wir möchten mit unserem Service dafür sorgen, dass möglichst nur „echte“ Notfälle in den Notdienst kommen, damit sich die Tierärzte auf diese konzentrieren können. Gleichzeitig möchten wir Sie als Tierhalter mit Ihren Fragen und Zweifeln nicht allein lassen. Möglicherweise können Sie mithilfe der telefonisch übermittelten Ratschläge Ihrem Vierbeiner selbst weiterhelfen – zumindest bis zur nächsten regulären Sprechzeit Ihres Haustierarztes. In manchen Fällen müssen Sie vielleicht vorerst keine Tierarztpraxis mehr aufsuchen. Auch Menschen schaffen es schließlich in vielen Fällen ohne einen Arztbesuch wieder gesund zu werden, beispielsweise bei einer Magenverstimmung oder nachdem sie sich den Fuß vertreten haben.

In welchen Fällen kann mir ein Anruf beim Notdienst-Telefon helfen?

- Anhand Ihrer Schilderungen können die Mitarbeiter am Notdienst-Telefon grob einschätzen, wie schlecht es Ihrem Vierbeiner geht. Scheint hinter den Symptomen ein Notfall zu stecken, erhalten Sie die Kontakt- und Anfahrtsdaten der nächstgelegenen Notdienst-Praxis oder Kleintierklinik.
- Deuten die Symptome nicht auf einen Notfall hin, erhalten Sie außerhalb der regulären Sprechzeit Ihres Haustierarztes Ratschläge, mit denen Sie Ihrem Tier im Idealfall selbst weiterhelfen können.
- Wenn z. B. nach einer erfolgten Operationen oder anderen Behandlungen abends plötzlich doch noch Fragen auftauchen („Wie oft soll ich die Tabletten geben?“, „Wie kann ich das Pflaster entfernen?“, „Er mag jetzt immer noch nicht wieder fressen, ist das normal?“) und der behandelnde Tierarzt nicht erreichbar ist, kann ein Anruf beim Notdienst-Telefon helfen.
- Sie möchten mehr zum weiteren Vorgehen bei einer bestimmten Diagnose erfahren oder sich über weitere Behandlungsmöglichkeiten informieren? Auch mit diesem Anliegen können Sie beim Notdienst-Telefon anrufen.
- „Welches ist das beste Entwurmungsschema für meinen Vierbeiner?“ oder „Welche Risiken bringt eine Narkose mit sich?“. Am Notdienst-Telefon können Sie sich zu tiermedizinischen Themen am Telefon beraten lassen.

Was kann das Notdienst-Telefon nicht leisten?

Telemedizin-Angebote wie das Notdienst-Telefon können Sie in vielen Fällen unterstützen. Ohne das Tier persönlich zu untersuchen, können und dürfen Tierärzte aber weder definitive Diagnosen stellen noch Medikamente verschreiben. Es kann daher auch Situationen geben, in denen Sie trotzdem einen Tierarzt aufsuchen müssen, damit es Ihrem Tier besser geht.

Darüber hinaus erhalten Sie am Notdienst-Telefon keine Auskunft über den Umfang des Versicherungsschutzes bei AGILA. Bei Fragen rund um unsere Versicherungsprodukte erreichen Sie unseren Kundenservice montags bis freitags zwischen 8 und 17 Uhr telefonisch unter 0511 712 80 383 oder per E-Mail unter info@agila.de.

Warum kann am Notdienst-Telefon keine definitive Diagnose gestellt werden?

Der Tierarzt muss all seine Sinne einsetzen, um einer Krankheitsursache auf die Spur zu kommen. Er kann verfärbtes Zahnfleisch sehen, Veränderungen im Bauchraum fühlen, Herzgeräusche hören oder bestimmte Stoffwechselstörungen riechen. In vielen Fällen benötigt er dazu noch weitere Untersuchungsmethoden – er untersucht beispielsweise Blut, Kot oder Urin und fertigt Röntgenbilder an. Am Telefon kann er Sie in manchen Fällen bitten, Veränderungen genau zu beschreiben. Das kann aber eine persönliche Untersuchung nicht ersetzen.

Darüber hinaus kann es auch passieren, dass durch die telemedizinische Beratung eine Erkrankung sehr sicher eingrenzt wird, Ihr Vierbeiner allerdings noch an einer weiteren Erkrankung leidet, die dabei übersehen wird.

Kann ich am Notdienst-Telefon auch Medikamente bestellen?

Nein. Tierärzte dürfen verschreibungspflichtige Medikamente nur abgeben, wenn sie das Tier persönlich untersucht haben.

Gibt es auch einen Videochat mit dem Tierarzt?

Einen Videochat gibt es aktuell noch nicht.

Kann ich auch Fotos oder Videos an den Tierarzt schicken?

Das ist aktuell noch nicht möglich.

Es antwortet niemand – wie lange muss ich klingeln lassen?

Sollte das Gespräch nicht innerhalb von ca. 60 Sekunden an einen verfügbaren Mitarbeiter weitergeleitet werden können, leiten wir das Gespräch auf einen Anrufbeantworter. Hier können Sie Ihren Namen und Ihre Rufnummer hinterlassen. Die Bandaufnahme wird umgehend an den nächsten freiwerdenden Mitarbeiter weitergeleitet, der Sie schnellstmöglich zurückruft. Achten Sie bitte darauf, dass Ihre Telefonleitung bis zum Rückruf frei bleibt!

Werde ich immer mit einem Tierarzt verbunden?

Handelt es sich offensichtlich um einen Notfall, der persönlich bei einem Tierarzt vorgestellt werden sollte, recherchieren die Mitarbeiter direkt die nächstgelegene Notdienstpraxis oder Tierklinik für Sie.

Zudem kann es vorkommen, dass der Tierarzt bereits in einem Gespräch oder einer Behandlung ist. Hier wird je nach Fall entschieden, ob ein späterer Rückruf möglich ist oder ob wir auch hier die nächstgelegene Notdienstpraxis oder Tierklinik für Sie ermitteln.

Arbeiten die Tierärzte bei AGILA?

Nein. Wir arbeiten mit niedergelassenen, erfahrenen Tierärzten zusammen.

Ich möchte gern mein Feedback zum Notdienst-Telefon abgeben – wo kann ich das tun?

Wir freuen uns über positives Feedback oder Anregungen, um diesen Service zu verbessern. Bitte richten Sie Ihr Feedback per E-Mail an tiergesundheits@agila.de.