

Terminbuchung

Für Auftraggebende, die im Bestellportal Lucy Bestellungen für Leistungen mit medizinischer Untersuchung tätigen.

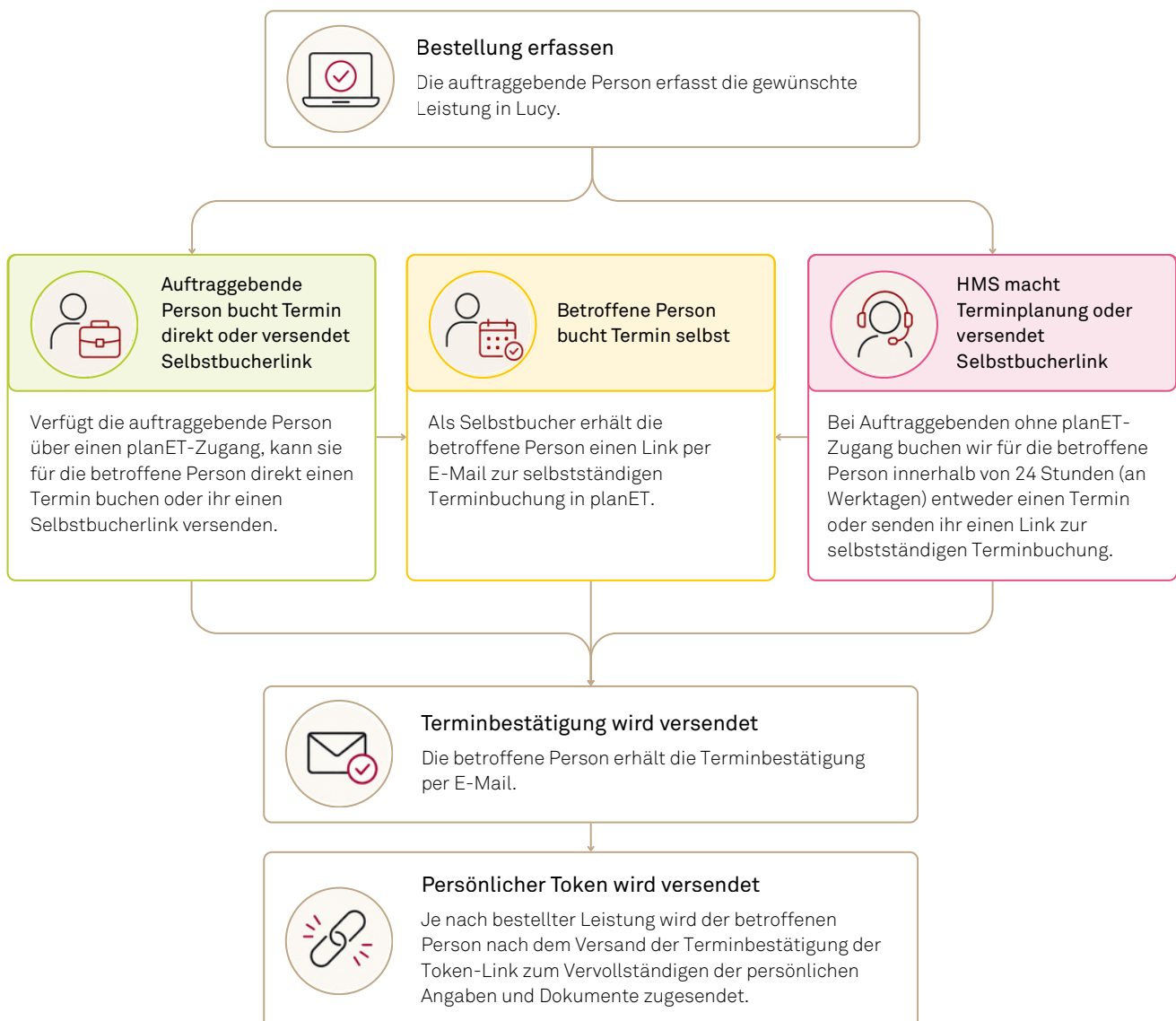
Kurz erklärt

Für Leistungen, die eine medizinische Untersuchung bei HMS erfordern, wird ein Termin vereinbart. Die Terminbuchung erfolgt direkt im Bestellprozess oder wird – falls kein planET-Zugang (Zusatzvertrag) vorhanden ist – durch uns übernommen.

Termine können bei Bedarf geändert oder storniert werden. Eine frühzeitige Mitteilung hilft uns, die Planung für alle Beteiligten zuverlässig zu gestalten und freiwerdende Termine anderen Personen anzubieten. Für Absagen und Nichterscheinen gelten daher verbindliche Regeln.



So erfolgt die Terminbuchung



Wann ist eine Terminbuchung notwendig?

Eine Terminbuchung ist notwendig, wenn für die bestellte Leistung:

- eine medizinische Untersuchung durchgeführt wird
- eine persönliche Beratung oder Abklärung erforderlich ist

Im Bestellprozess wird automatisch angezeigt, ob für die gewählte Leistung ein Termin erforderlich ist und es folgt ggf. eine Weiterleitung zur Buchungsplattform planET.

Bei Kunden ohne planET-Zugang wird die Terminplanung von uns übernommen.

Termin ändern oder stornieren

Die betroffene Person erhält mit der Terminbestätigung einen persönlichen Zugangslink. Über diesen Link können Termine – sofern sie selbst gebucht wurden – bis 14 Tage vor dem Untersuchungstermin selbständig angepasst oder storniert werden. Anderenfalls können Termine innert entsprechender Frist auch telefonisch oder per E-Mail über unser Team Planung Services geändert oder storniert werden.



Wir sind für Sie da

Bei Fragen rund um Terminbuchung, -änderung oder -stornierung steht Ihnen unser Team Planung Services gerne telefonisch unter +41 58 900 76 11 oder per E-Mail booking@hmsag.ch zur Verfügung.

Regeln bei Storno & No-Show

Kostenlose Änderung oder Stornierung

Termine können an Werktagen während der Bürozeiten bis 24 Stunden vor dem Termin kostenlos verschoben oder storniert werden.

Kurzfristige Absagen

Termine, die weniger als 24 Stunden vor dem Termin abgesagt oder verschoben werden, werden in Rechnung gestellt.

No-Show

Erscheint eine Person ohne vorgängige Absage nicht zum vereinbarten Termin, gilt dies als No-Show. No-Shows verursachen organisatorischen Aufwand und blockieren Termine für andere Personen. Wir verrechnen in einem solchen Fall No-Show-Gebühren.

Wochenenden & Feiertage

Absagen oder Stornierungen an Wochenenden und Feiertagen können nicht berücksichtigt werden.

Anleitungen & Videos

- Anleitung: [Bestellung erfassen in Lucy](#) (PDF)
- Video: [Bestellung erfassen](#)
- Anleitung: [Massenupload per Excel](#) (PDF)



Weitere Anleitungen & Hilfestellungen

Entdecken Sie FAQ, Anleitungen, Videos und weitere hilfreiche Informationen rund um Lucy auf www.hmsag.ch/lucy oder scannen Sie den QR-Code rechts.

