

Liebe Patientinnen und Patienten,

damit Sie uns künftig besser telefonisch erreichen können, haben wir unser Team um eine digitale Telefonassistentin verstärkt, die während der Sprechstunden aktiv geschaltet ist. Das bedeutet ganz konkret: Sobald unsere Mitarbeiterinnen mit Patient/innen am Telefon oder in der Praxis beschäftigt sind, soll eine smarte Sprachassistentin das Telefonat übernehmen.

Der Unterschied zum Anrufbeantworter: Die digitale Assistentin startet einen einfachen interaktiven Dialog, in dem die persönlichen Daten und das jeweilige Anliegen strukturiert aufgenommen werden. Die Inhalte des Gesprächs werden vom System aufgezeichnet und direkt verschriftlicht, und die erfassten Informationen werden für unsere Mitarbeiterinnen übersichtlich und strukturiert dargestellt. Dies ermöglicht dann, effizient die einzelnen Anliegen zu bearbeiten und zügig zu beantworten – z.B. per SMS oder auch Rückruf – jedoch nur dann, wenn die im Dialog abgefragten Informationen auch entsprechend genannt wurden (Name, Geburtsdatum, Anliegen, Krankenversicherung).



Mit der Nutzung dieser modernen Technologie auf der Basis von künstlicher Intelligenz erhoffen wir uns die Verbesserung des Service für unsere Patient/innen und gleichermassen auch eine Entlastung unserer Mitarbeiterinnen: Einerseits können so von Ihnen Terminwünsche, Wiederholungsrezepte, Terminabsagen, etc. per Telefon platziert werden – es gibt kein „besetzt“ oder „Durchklingeln“, kein unnötiges Warten. Gleichzeitig kann sich unser Praxisteam auf die Patient/innen vor Ort in der Praxis konzentrieren und dann nach und nach die strukturiert erfassten telefonischen Anfragen abarbeiten, sobald sich im Praxisablauf eine entsprechende Lücke bietet, oder wenn die reguläre Sprechstunde beendet ist.

Wir haben uns für die Lösung des Berliner Start-ups Aaron.ai entschieden, die zu den zehn Gewinnern des Wettbewerbs „KBV Zukunftspraxis 2020“ zählt. Neben der sinnvollen Anwendung von Digitalisierungsmöglichkeiten für unsere Praxis hat uns überzeugt, dass die Anforderungen hinsichtlich Datenschutz selbstverständlich berücksichtigt sind.

Gerne können Sie uns Feedback dazu geben, wie Ihre Erfahrungen mit dem System sind – dies hilft uns dabei, weitere Verbesserungen zu etablieren. Wir sind schon sehr gespannt, was Sie davon halten, vielleicht künftig bei Ihrem Anruf zu hören: „**Hallo, hier ist die digitale Telefonassistentin der hausärztlichen Gemeinschaftspraxis Okerstraße.**“