

Digitale Tools entlang der Patient Journey



AI-Telefonassistenten

Einsatzort (Beispiele): Anrufverarbeitung und Kategorisierung, Bearbeitung von Patientenangelegenheiten, Terminvergabe, Rezeptwünsche, Anamneseerhebung, Terminerinnerungen

Anwendungen: PraxisConcierge®, Aaron.ai®

Hier am Beispiel von PraxisConcierge

Zusammenfassung

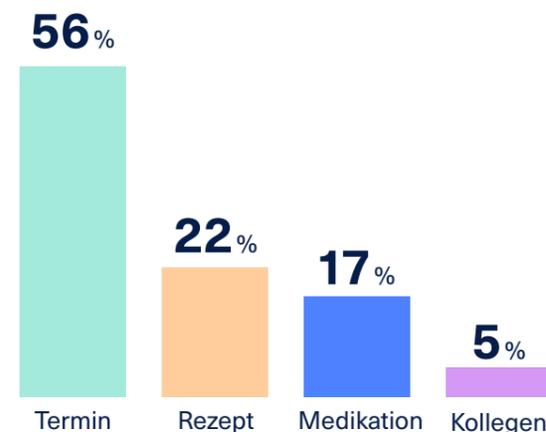
Durch die KI-unterstützte automatische Telefonassistenten werden Anrufe DSGVO-konform erfasst und aufgezeichnet, das gesprochene Wort verschriftlicht und nach Anliegen kategorisiert. Über eine Schnittstelle zum Praxisverwaltungssystem kann das System den Anrufer über die Telefonnummer identifizieren um auf Wunsch sowohl das Patientenangelegenheiten, als auch die Antwort durch die Praxis rechtssicher in der Patientenakte zu speichern. Mittels Browser-basiertem Dashboard kann von überall auf die Anruflisten zugegriffen werden um diese effizient abzuwickeln. Hierzu stehen Schnellantwortoptionen per SMS oder E-Mail zur Verfügung. Weitere Module der Software ermöglichen Terminerinnerungen per SMS, E-Mail oder Telefonanruf oder individuelle Mitteilungen an bestimmte Patientengruppen. Die telefonische Erreichbarkeit der Praxis wird durch die Software verbessert und die Patientenzufriedenheit insgesamt deutlich gesteigert. Darüber hinaus kann durch die effiziente Abarbeitung von Patientenangelegenheiten eine signifikante Zeitersparnis auf nicht-ärztlicher und ärztlicher Ebene erzielt werden.



Automatisierung von Telefonaufgaben für

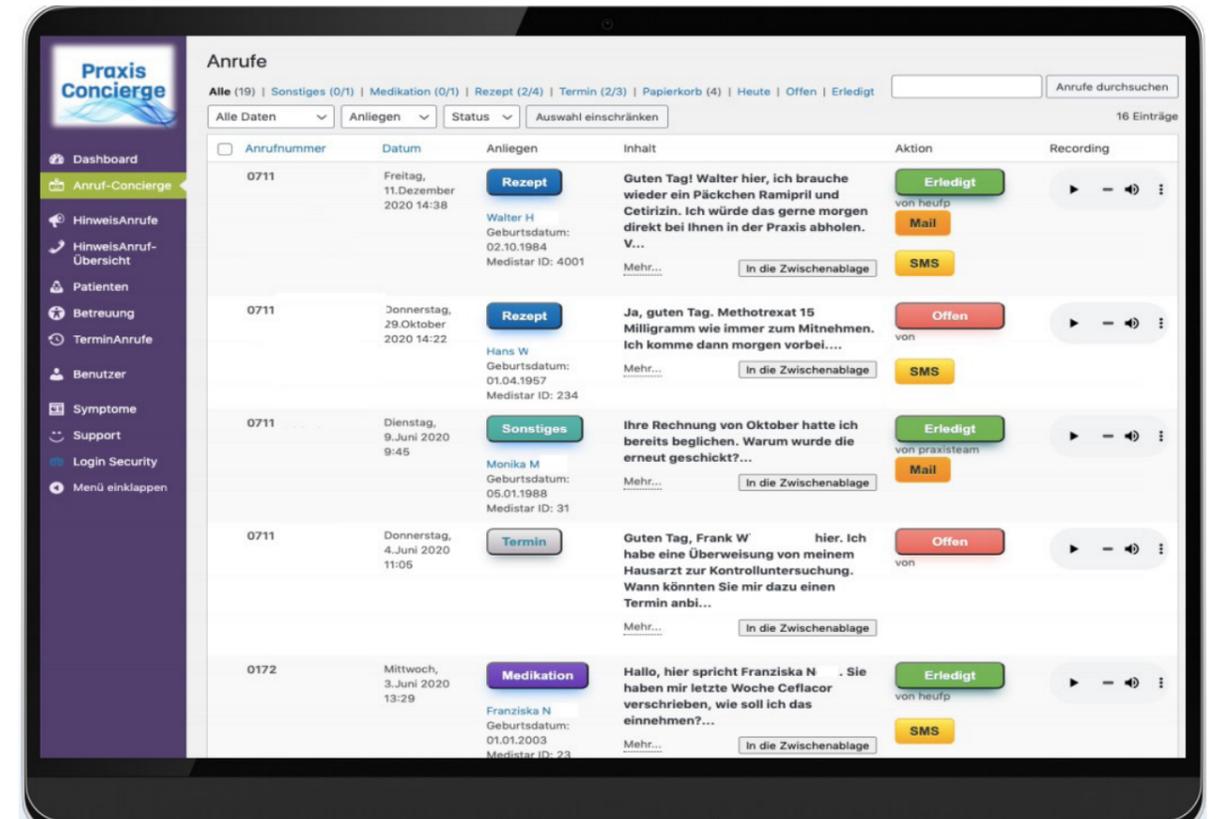
- Telefonische Patientenfragen: Termin, Rezept, Fachfragen
- Anamnese vor der Sprechstunde
- Ausgehende Benachrichtigungen: Recall, Befragungen, Erinnerungsanrufe
- Fortlaufende Betreuung ambulanter Patienten
- Verifizierte Formular-Abfragen

Patientenangelegenheiten und Kategorisierung



Anwendung

- 1 Die Software wird bei Ersteinrichtung individuell nach den Bedürfnissen der Praxis modifiziert. Da die Patientenrufe in einem durch die Praxis definierten Zeitraum zur Verarbeitung an die Server der PraxisConcierge Software GmbH in Frankfurt (Serverstandort) DSGVO-konform weitergeleitet werden, ist keine Installation von Software oder spezielle Hardware erforderlich. Um einen möglichst hohen Grad an Individualisierung und Authentizität zu erreichen, können die Ansagen/Texte zudem durch die Praxis individuell gestaltet und eingesprochen werden.
- 2 Bei Eingang eines Anrufs kann dieser durch die Praxis wie gewohnt entgegengenommen werden. Wird der Anruf jedoch in einem frei definierbaren Zeitraum nicht beantwortet, erfolgt eine Weiterleitung an das PraxisConcierge-System. Je nach Anliegen des Patienten wird der Anruf kategorisiert und sowohl die Audiodatei, als auch eine Transkription des gesprochenen Wortes in einem von überall zugänglichen, Browser-basiertem und Passwortgeschütztem Online-Dashboard zur weiteren Bearbeitung gespeichert.



Dashboard-Übersicht der kategorisierten Anrufe

- 3 Durch eine Schnittstelle zu fast allen gängigen Praxisverwaltungssystemen (PVS) kann der Anrufer über die Telefonnummer identifiziert werden. Die Software stellt in dem Dashboard Schnellantwortmöglichkeiten z. B. per SMS oder E-Mail zur Verfügung. Individuell vordefinierte Makros (z. B.: „Sehr geehrter Patient, das angeforderte Rezept liegt ab morgen 08:00 Uhr zur Abholung bereit. Herzliche Grüße ihr Team der Rheumapraxis“) führen hierbei zu einer deutlichen Zeitersparnis.
- 4 Die GDT-Schnittstelle zum PVS erlaubt im Anschluss eine rechtssichere Dokumentation von Patientenanliegen und Antwort der Praxis in der Patientenakte.
- 5 Neben diesem Kernmodul gibt es weitere Module der Software. Diese ermöglichen automatische Terminerinnerungen per SMS, E-Mail oder Telefonanruf, oder individuelle Mitteilungen an bestimmte Patientenkollektive. Durch ein Anamnesemodul können standardisierte Fragen im Telefondialog oder über Online-Formulare beantwortet und anschließend im PVS gespeichert werden.

Praktische Erfahrung

Durch den Einsatz der Software konnte die Erreichbarkeit der Praxis und damit einhergehend die Patientenzufriedenheit deutlich gesteigert werden. Die eingehenden Anrufe werden seitdem effizienter und flexibler abgearbeitet, da insbesondere durch die Kategorisierung eine Zuweisung an Mitarbeiter/-innen je nach Stand der Ausbildung bzw. Erfahrung möglich ist. Hierdurch konnten wir eine deutliche Zeitersparnis auf nicht-ärztlicher Ebene erzielen. Durch die darüber hinaus zur Verfügung stehenden Module erhoffen wir uns zukünftig eine weitere Effizienzsteigerung in der Kommunikation mit den Patienten und der Datenerhebung.

Stärken

Zu den Stärken der Anwendung gehört die schnelle Einrichtung ohne wesentliche Vorabinvestition bei fairen monatlichen Fixkosten, die flexible Anpassung der Software an die Bedürfnisse des Anwenders sowie der übersichtliche und intuitive Aufbau des Dashboards, wodurch sich eine deutliche Effizienzsteigerung in der Arzt-Patienten-Kommunikation erzielen lässt.

Schwächen

Durch das Server-basierte Konzept ist eine stabile Internetverbindung Grundvoraussetzung. Die Kompatibilität der Anwendung mit dem PVS oder anderen Tools kann zudem in Einzelfällen problematisch sein, sodass hier vorab ein Gespräch mit dem Anbieter erfolgen sollte. Darüber hinaus geht die automatisierte Anrufverarbeitung zu Lasten des persönlichen Kontakts zwischen Praxis und Patienten.

Herausforderung

- Individualisierte Ersteinrichtung der Software
- Sammeln von E-Mail-Adressen der Patienten

Voraussetzungen

- niedrighschwelliger Zugang – keine spezielle Soft- oder Hardware erforderlich

Kosten

- ab 98,00 € pro Arzt/Monat zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer

Einrichtungszeit

- wenige Tage

Kontakt Firma

- info@praxisconcierge.de
- 0711 268 98116



Kontakt – praktische Erfahrung

- Dr. J. Hornig (j.hornig@rheumapraxis-os.de)



Verbesserungsvorschläge

Schnittstelle zur praxisinternen Termin-/Kalendersoftware wünschenswert und in Arbeit, Schnittstellen zu anderen Tools/DiGA wünschenswert und in Arbeit

