Information für unsere Patient/innen

**+++VERBESSERUNG UNSERER TELEFONISCHEN ERREICHBARKEIT: DIGITALE ASSISTENZ FÜR TELEFONANRUFE +++**

Liebe Patientinnen und Patienten,

damit Sie uns künftig **besser telefonisch erreichen** können, haben wir unser Team um eine **digitale Telefonassistenz** 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 Sprachassistenz das Telefonat übernehmen.

Der Unterschied zum Anrufbeantworter: Die digitale Assistenz 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 Telefonassistenz der Hausarztpraxis Albers. (…)…“**

Herzliche Grüsse
Ihr Praxisteam **Hausarztpraxis** – Ludger Konrad Albers

**Digitale Telefonassistenz**



**Und so einfach funktioniert es**

**1 – Unter unserer Praxisnummer anrufen: 0591-90111100**Die smarte Telefonassistenz nimmt Ihren Anruf an, wenn unser Praxisteam gerade am Telefon oder in der Praxis mit Patient/innen beschäftigt ist. So müssen Sie nicht unnötig lange warten oder mehrmals probieren, uns zu erreichen.

**2 – Anliegen angeben: „Termin“ oder „Rezept“ oder „Nachricht“**

Nennen Sie zu Beginn des Gesprächs ganz kurz den Grund Ihres Anrufes: Terminanfrage oder Ausstellung eines Rezeptes oder sonstige Nachrichten (z.B. Terminabsage oder -änderung, Befundabfrage, etc.).

**3 – Abgefragte Details hinterlassen**

Bitte sprechend Sie langsam und deutlich, wenn von der Assistenz nach Details zu Ihrem Anliegen sowie Ihren Daten (Name, Geburtstag, Krankenversicherung, Telefonnummer) gefragt wird. So können die Daten korrekt notiert werden und wir uns per **Rückruf oder SMS** bei Ihnen entsprechend melden.

**HINWEIS: Ohne Nennung von Anliegen, Name und Telefonnummer ist für uns keine Rückmeldung möglich!!!**