

Liebe Patientinnen und Patienten,

damit Sie uns künftig **besser telefonisch erreichen** können, haben wir unser Team um den **digitalen Telefonassistenten „Aaron“** verstärkt, der 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 ein smarterer Sprachassistent das Telefonat übernehmen.

Der Unterschied zum Anrufbeantworter: Der digitale Assistent 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).

Erreichen Sie unsere Praxis jetzt jederzeit ohne Wartezeit



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, ich bin Aaron der digitale Assistent der Gemeinschaftspraxis ceda von Pickel-van Gellecom-Hettler...“**

Herzliche Grüße

Ihr Praxisteam **der Gemeinschaftspraxis ceda** – Marcus Pickel - Dr. med. Joachim van Gellecom - Dr. med. Lars Hettler