

© C. Macanaya – unsplash.com

Hybride Telefonie für strukturierten Patientenkontakt

Ein Beitrag von Daniela Grass

[PRAXISMANAGEMENT] Digitale Terminbuchung und automatisierte Telefonanlagen sind in vielen Zahnarztpraxen angekommen. Dennoch bleibt die tägliche Erfahrung gleich: Das Telefon klingelt während der Behandlung, Mitarbeitende wechseln zwischen Assistenz, Rezeption und Patientenbetreuung, und genau in diesen Momenten entstehen Stress, Unterbrechungen und organisatorische Fehler. Die Herausforderung besteht deshalb nicht mehr darin, Kommunikation zu digitalisieren, sondern sie sinnvoll zu organisieren.

Mehr Infos auf **www.rd-servicecenter.de**.

Hier setzt die hybride Rezeption an: Automatisierte Vorstrukturierung kombiniert mit optionaler externer menschlicher Gesprächsführung.

Die Rolle der KI-Telefonanlage

Moderne Telefonanlagen können heute weit mehr als Anrufe weiterleiten. Sie fungieren inzwischen als freundliche, sprachbasierte Assistenz, die den Anrufer aktiv durch das Gespräch führt. Durch natürliche Dialogführung wirkt sie nicht mehr technisch, sondern serviceorientiert und damit ruhig, klar und verständlich. Dabei erfasst sie strukturierte Informationen deutlich schneller und präziser als es im hektischen Praxisalltag möglich wäre: Name, Rückrufnummer, Anliegen, Dringlichkeit und Zuordnung werden unmittelbar dokumentiert. Dieser Prozess läuft konstant rund um die Uhr, unabhängig von Sprechzeiten, Pausen oder Auslastung.

Auf Basis hinterlegter Praxisinformationen kann die Assistenz bereits eigenständig Antworten geben, etwa zu Öffnungszeiten, Verhalten nach Eingriffen oder organisatorischen Abläufen. Je genauer die Vorgaben gepflegt sind, desto mehr Fragen werden direkt gelöst – noch bevor ein Gespräch notwendig wird. Sie erkennt Anliegenkategorien und steuert Kontakte gezielt in definierte Versorgungswege.

Der menschliche Part außerhalb der Praxis

Während die KI sortiert, übernimmt ein externer Rezeptionsdienst – wie die RD GmbH – die Kommunikation der Terminvergabe in der Praxissoftware.

Die Terminierung erfolgen nach klar definierten Handlungsvorgaben der Praxis. Dadurch entsteht kein Callcenter-Charakter, sondern eine ausgelagerte Rezeption mit konstantem Ablaufstandard.

Die hybride Telefonie wird dabei als Gesamtpaket betreut: Die Pflege, Aktualisierung und Optimierung der KI-Struktur erfolgen fortlaufend durch die RD GmbH. Neue Behandlungsabläufe, Urlaubszeiten oder organisatorische Änderungen werden übernommen, sodass die Assistenz immer auf dem aktuellen Stand bleibt.

*Die Beiträge in dieser Rubrik stammen von den Anbietern und spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.

Entlastung durch Arbeitsteilung
Die hybride Struktur verschiebt Aufgaben, ohne Kontrolle abzugeben:

✔ KI-System
- empfängt Anrufe 24/7
- erfasst strukturiert Patientendaten
- beantwortet Standardfragen selbstständig
- erkennt Anliegen und steuert Zuständigkeiten

✔ Externer Rezeptionsdienst
- ZFA führen fachkompetente Gespräche
- priorisiert Schmerzpatienten
- vergibt Termine nach Praxislogik
- dokumentiert in der Praxissoftware

✔ Praxisteam
- konzentriert sich auf Behandlung und Patienten vor Ort

Damit wird der Empfang nicht ersetzt, sondern aus der Behandlungsumgebung herausgelöst und unterstützt. Die Praxis entscheidet weiterhin über Abläufe, während die Durchführung außerhalb stattfindet.

Fazit

Die Zukunft der Rezeption ist weder vollständig digital noch ausschließlich intern. Erst die Kombination aus intelligenter Anrufsteuerung und ausgelagerter menschlicher Kommunikation schafft eine stabile Struktur. **Hybride Telefonie bedeutet daher nicht weniger Kontakt zum Patienten, sondern den richtigen Kontakt zur richtigen Zeit.**

Weitere Infos zu den „Rezeptionsdiensten für Ärzte“ auf **www.rd-servicecenter.de**.

*Die Beiträge in dieser Rubrik stammen von den Anbietern und spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.

ANZEIGE



OEMUS MEDIA AG
Holbeinstraße 29 · 04229 Leipzig · Deutschland · Tel.: +49 341 48474-0 · info@oemus-media.de