

# Durch KI und Telefonie die Praxis besser managen

Erstellt von *A&W Online* am 24. Juni 2023 - 2:56



**Cloud, KI und Chatbots sind in anderen Branchen längst üblich. Nun ziehen sie auch in Praxen ein. Doch die Skepsis ist bei vielen Ärzten groß vor automatisierter Anruflenkung, Online-Terminvergabe oder gar einem Chatbot, der mit Patienten spricht. Allerdings zwingt der Fachkräftemangel Praxen schon heute, administrative Prozesse zu digitalisieren – auch vor dem Hintergrund des Themas Datenschutz. IT-Experte Felix Pflüger\* gibt im folgenden Gastbeitrag eine Übersicht, welche elektronischen Helfer es gibt und welchen Nutzen sie liefern.**

## Wie intelligente Telefonassistenten in der Arztpraxis helfen können

Intelligente Telefonassistenten nehmen Anrufe entgegen und entlasten das Personal. Im ersten Schritt prüfen sie, ob Mitarbeiter zu sprechen sind. Wenn keiner verfügbar ist, übernimmt der virtuelle Kollege: Er fragt, gemäß Datenschutzverordnung, ob der Anrufer mit der Aufzeichnung einverstanden ist. Antworten Patienten mit „ja“, wird das Gespräch gespeichert – bei intelligenten Helfern als Tonspur und schriftlich. Kommt ein „nein“, wird das Telefonat nur schriftlich erfasst. Danach fragt die KI, nach dem Grund des Anrufs, um auf die Antwort autonom zu reagieren. Geht es um ein Rezept, bittet sie um den Namen des Präparats und die Dosis. Parallel prüft die KI den Namen des Medikamentes. Wenn es verschreibungspflichtig ist, kann sie zudem prüfen, ob der Patient es schon einmal bekommen hat. Gleiches gilt für die Dosis.

Auch andere Standardfragen wie Terminwünsche oder nach Befunden erfassen die Telefonassistenten. Zum Schluss erfragen sie Name, Geburtsdatum und Versicherung. Die Datenerfassung findet übrigens lokal und nicht in der Cloud statt. Gute Hersteller installieren für diese Chatbots Server vor Ort beim Arzt. Es wird eine Art „Offline ChatGPT“ verwendet. Arzt und Mitarbeiter können die Gespräche anschließend lesen oder anhören – auch selektiv. Zudem ist die Anrufnummer sichtbar. Jede Anfrage kann geprüft und Patienten können zurückgerufen oder per SMS benachrichtigt werden. Die Zeitersparnis liegt in der zielgenauen Abfrage. Weitschweifende Ausführungen der Patientengeschichte sind passé. Und fällt im Telefonat das Wort „Notfall“, weisen die Assistenten darauf hin, dass Anrufer den Bereitschaftsdienst oder die 112 wählen sollten. Praxisteams können einstellen, zu welchen Zeiten eine Software sie vertritt. Der Clou: Manche Programme übersetzen die Dialoge simultan. Selbst ein chinesisch sprechender Anrufer,

wird so von einer Fachkraft verstanden. Die Grenzen der Assistenten liegen im Erkennen von Dialekten und Akzenten. Sie führen wie Nuscheln mitunter zu Fehlern. Heute können Telefonassistenten jedoch schon selbstständig Standard-Termine vergeben. Allerdings können sie noch keine Prioritäten bestimmen.

## Mit digitalen Anamnesebögen Fehler vermeiden

Anamnese-Programme bieten Fragebögen zu häufigen Erkrankungen wie Kopf- und Rückenschmerzen, auch Formulare zur DSGVO-Aufklärung sind vorhanden. Sobald Patienten Termine vereinbaren, sendet die Praxis automatisierte Mails, mit Verlinkung auf den Fragebogen. Oder sie bietet Tablets an, auf denen der Anamnesebogen im Wartezimmer ausgefüllt wird. Pro Praxis mit 1000 Scheinen sind zwei Tablets sinnvoll. Die Dokumente werden digital unterschrieben und in der Patientenakte abgelegt. Danach erstellen die Programme aus den Antworten Berichte und sortieren wichtige Inhalte nach oben. Am Termin kennen Ärzte die Beschwerden und können konkreter auf Patienten eingehen.

Über einen Editor lassen sich zudem eigene Fragebögen erstellen. Diese können personalisiert und auf spezielle Patientengruppen zugeschnitten sein, etwa Menschen mit Diabetes oder Herz-Kreislauf-Erkrankungen. Auch sind Online-Formulare besser lesbar und fragen Informationen vollständig ab. Das Datenhandling entspricht der Datenschutzverordnung. In Bälde sollen die Programme Krankheitsverläufe etwa von chronischen Patienten in Diagrammen abbilden, was die Lesbarkeit vereinfacht.

## Videosprechstunden auf dem Vormarsch

Laut einer Bitkom-Studie nutzen 80 Prozent der Bürger keine [Videosprechstunden](#). Dabei könnte diese vor allem in ländlichen Regionen helfen, dem Ärztemangel zu begegnen. Das Handling ist denkbar einfach: Arzt und Patient benötigen je einen PC, Handy oder Tablet mit Kamera und Mikrofon sowie einen zertifizierten Videodienst seitens der Praxis.

Die [Kassenärztliche Bundesvereinigung](#) hat eine Liste an Videodiensteanbietern zusammengestellt. Die meisten Tools sind ab monatlich 30 Euro nutzbar. Der Kassenärztliche Bundesverband wiederum informiert darüber, wie Videosprechstunden in den Bundesländern geregelt sind und inwieweit Ärzte sie als telemedizinische Leistung abrechnen können. Meistens wird dies in die Vergütungssystematik der Versicherten-, Grund- und Konziliar-Pauschale integriert.

Damit sich Praxen mit Patienten per Video austauschen können, benötigen Ärzte das Einverständnis ihres Gesprächspartners. Zudem ist es klug, wenn die Sprechstunde in einem störungsfreien Raum stattfindet, der Privatsphäre gewährleistet. Auch eine stabile Internetverbindung schadet nicht. Datenschutzrechtliche Fragen müssen Ärzte im ersten Gespräch klären. Wichtig: Vor der ersten Onlinesprechstunde die Genehmigung bei der Kassenärztlichen Vereinigung einholen. Dabei muss der gewählte Videoanbieter angegeben werden.

Seit 2020 ist es möglich, per Video krankzuschreiben. Voraussetzung ist, dass Patienten bekannt sind und eine Diagnose per Kamera möglich ist. Dabei können Ärzte digital für sieben Werktage krankschreiben. Eine Fortsetzung geht nur über einen Besuch in der Praxis. Auch Folgekrankschreibung sind nach dem Arztbesuch digital möglich. Die Krankmeldung geht zunächst per E-Mail an den Patienten. Das Original per Post an Arbeitgeber, Krankenkasse und Patienten.

## Gebäudetechnik mit Smart Meter

Digitale Praxen nutzen nicht nur Software, um Prozesse zu vereinfachen, sondern intelligente Gebäudetechnik, um Energie zu sparen. Denn Heizung, Strom und Lüftung lassen sich steuern und überwachen. Dafür lohnt es sich, sogenannte Smart Meter anzuschaffen. Die Messsysteme können Verbrauchsdaten auswerten und helfen, Verbräuche je nach Tageszeit zu steuern. Smart Meter bestehen aus digitalen Stromzählern, die den Verbrauch erfassen sowie Kommunikationsmodulen. Diese Gateways fungieren als Schnittstelle zwischen Erzeuger,

Verbraucher und Betreiber sowie Lieferant. Sie übertragen die gemessenen Werte. Die Zähler können diese Daten verarbeiten, analysieren und über den Verbrauch informieren.

Intelligente Messsysteme und Smart Meter sollen bis 2032 bundesweit analoge Zähler ersetzen – privat und im Gewerbe. Sofern Praxen nicht reagieren, übernimmt der örtliche Netzbetreiber Installation und Betrieb der Zähler. Obwohl die jährlichen Kosten der neuen Systeme höher sind als die der alten Zähler, sind sie für Praxen attraktiv. Denn der Verbrauch wird exakter überwacht. So lassen sich Stromfresser identifizieren und Energiekosten senken. Auch das Ablesen ist nicht mehr nötig. Die Messdaten werden direkt übermittelt und lassen sich per Online-Portal einsehen.

*\*Der Autor: Felix Pflüger ist IT-Experte und Geschäftsführer von peoplefone Deutschland.*

---

Artikel gedruckt von ARZT & WIRTSCHAFT: <https://www.arzt-wirtschaft.de>

URL zum Artikel: <https://www.arzt-wirtschaft.de/digital-health/durch-ki-und-telefonie-die-praxis-besser-managen/>

[Zum Drucken hier klicken!](#)

© 2021 arzt-wirtschaft.de