



HAUSARZTZENTRUM
EITERFELD

CASE STUDY

Mehr Fokus für die Behandlung



ÜBER DAS HAUSARZTZENTRUM



2018 ERÖFFNET



~ 15 MITARBEITENDE



DAS KONZEPT

- Pilotprojekt zur medizinischen Nahversorgung auf dem Land
- verschiedene Fachärzte unter einem Dach



Die MFAs werden entlastet, das System lässt sich leicht bedienen – bisher sind keine Wünsche offen! Unsere Patient:innen sind froh, eine Plattform für die Aufgabe von Rezepten, Überweisungen und anderen Wünschen zu haben, ohne sich in die lange Telefonschleife einreihen zu müssen.

DR. MARTIN KIEL
Praxisleitung

DIE SITUATION VOR VITAS

Wie die meisten Arztpraxen wird das Hausarztzentrum Eiterfeld hauptsächlich telefonisch kontaktiert. So gehen täglich rund 100 Anrufe ein – 75 % davon zwischen 6 und 10 Uhr morgens. Infolgedessen sind die Leitungen nahezu dauerhaft belegt, während das medizinische Fachpersonal die Behandlung vor Ort und den Telefondienst zeitgleich bewältigen muss. Dies hat einen negativen Einfluss auf die Patientenzufriedenheit.

MEHR FOKUS FÜR DIE BEHANDLUNG

Standardanliegen wie Rezept- und Überweisungsbestellungen oder Rückrufwünsche werden nun durch den VITAS Telefonassistenten aufgenommen. Damit entfällt das kontinuierliche Telefonklingeln und das Praxisteam kann sich in Ruhe auf die Behandlung der Patient:innen vor Ort konzentrieren. Gleichzeitig werden alle für die Weiterbearbeitung der telefonischen Anliegen benötigten Informationen in strukturierter Form zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus ist das Hausarztzentrum nun rund um die Uhr erreichbar, wodurch auch die morgendlichen Anrufer:innen ihre Anliegen vor Arbeitsbeginn anbringen können. Dieser Vorteil ist vor allem bei berufstätigen Patient:innen beliebt.



~ 2500

Anrufe pro Monat



70%

Zeitersparnis für telefonische Anfragen

