



CASE STUDY

Digitalisierung des Praxisalltags
für effizientes Arbeiten



HNO MEDIC



**INHABERGEFÜHRTE MVZ
GRUPPE MIT 20
STANDORTEN**



2015 GEGRÜNDET



150 MITARBEITER:INNEN



DAS KONZEPT

- vollständig digitale Praxisabläufe
- Arbeitsabläufe so effizient wie möglich gestalten



Wir wollten die Telefonanlage intelligenter gestalten und einen Mehrwert für unsere Patient:innen schaffen. Mit VITAS haben wir das geschafft und zusätzlich noch unsere Telefonistinnen entlastet. Dabei ist VITAS weiter und zuverlässiger als andere Telefonassistentensysteme, die wir getestet haben und ermöglicht angenehme und sehr realistische Gespräche.

FRAU DR. MED. KARIN SIMERIA

Fachärztin für HNO und Gesellschafterin

DIGITALES

PRAXISMANAGEMENT

Die inhabergeführte MVZ-Gruppe HNOmedic geht mit der Zeit und setzt in ihrem Praxisalltag konsequent auf Digitalisierung. Dadurch wird Zeit eingespart, die den Patient:innen zugutekommt. Zum Beispiel werden anstelle von Papieranamnesebögen iPads verwendet. Die Online-Terminbuchung und Videosprechstunden sind feste Bestandteile des täglichen Praxisablaufs. Aus diesem Grund sollte auch der Telefonkanal entsprechend angepasst werden. Vor der Einführung von VITAS war das Telefon ständig besetzt, was zu einer Überlastung der Telefonzentrale führte und die Anrufenden dazu zwang, ihre Zeit in Warteschleifen zu verbringen.

EFFIZIENTES

TELEFONMANAGEMENT IN DER DIGITALEN PRAXIS

Dank VITAS sind nun alle Bereiche der Praxis digital und effizient gestaltet. Frustrierte Patient:innen, die in der Warteschleife hängen, gehören der Vergangenheit an. Der Telefonassistent nimmt nun die Anrufe der Patient:innen entgegen. Diese sind glücklich darüber, ihr Anliegen dort einfach mitteilen zu können. Die Fachkräfte am Telefon sind nicht länger dem Druck ausgesetzt, dass das Telefon ständig klingelt und können nun effizienter alle Anliegen bearbeiten.



~ 4700

Anrufe pro Monat



~ 103h

gesparte Zeit pro Monat