So kommen Sie mit der KI-Telefonassistenz schnell zum Ziel

Patientenleitfaden für die telefonische Kontaktaufnahme mit der Hausarztpraxis - z. B. über die KI-Telefonie von Doctolib.

Die wichtigste Regel

Sagen Sie zuerst in einem kurzen Satz, was Sie möchten. Danach beantworten Sie die Fragen der Telefonassistenz Schritt für Schritt.

1. Anliegen direkt nennen

Beginnen Sie möglichst klar und kurz. Lange Erklärungen sind am Anfang meist nicht nötig.

Beispiel
„Ich möchte einen Termin vereinbaren.“
„Ich möchte meinen Termin verschieben.“
„Ich möchte meinen Termin absagen.“
„Ich benötige ein Folgerezept.“
„Ich benötige eine Überweisung.“
„Ich habe eine Frage an die Praxis.“

2. Deutlich und in kurzen Sätzen sprechen

Sprechen Sie ruhig und deutlich. Warten Sie die jeweilige Frage ab und antworten Sie möglichst konkret. Wenn etwas falsch verstanden wurde, korrigieren Sie es einfach.

Beispiel
„Nein, ich möchte den Termin nicht absagen. Ich möchte ihn verschieben.“

3. Einen Termin vereinbaren

Nennen Sie möglichst den Grund für den Termin. So kann Ihr Anliegen besser eingeordnet werden.

Beispiel
Statt: „Ich brauche einen Termin.“
Besser: „Ich brauche einen Termin wegen Rückenschmerzen.“
Oder: „Ich möchte einen Termin zur Vorsorgeuntersuchung vereinbaren.“

4. Termin ändern oder absagen

Halten Sie nach Möglichkeit Ihren Namen, Ihr Geburtsdatum sowie Datum und Uhrzeit des bestehenden Termins bereit.

Beispiel
„Ich möchte meinen Termin am Dienstag um 10 Uhr absagen.“

„Ich möchte meinen Termin am Dienstag um 10 Uhr verschieben.“

5. Rezept anfragen

Nennen Sie das benötigte Medikament möglichst genau. Wenn Sie mehrere Medikamente benötigen, nennen Sie diese nacheinander.

Beispiel

„Ich benötige ein Folgerezept für mein regelmäßig verordnetes Medikament [Name].“

6. Überweisung anfragen

Nennen Sie möglichst die gewünschte Fachrichtung und - falls bekannt - den Grund für die Überweisung.

Beispiel

„Ich benötige eine Überweisung zum Orthopäden wegen meiner Rückenschmerzen.“

7. Andere Anliegen

Wenn Ihr Anliegen nicht zu den genannten Punkten passt, beschreiben Sie es in wenigen Sätzen. Die Telefonassistenz kann die Informationen strukturiert aufnehmen und an das Praxisteam weitergeben.

Beispiel

„Ich habe eine Frage an die Praxis.“

Besonders wichtig

• Ein Anliegen nach dem anderen: Wenn Sie z. B. ein Rezept und zusätzlich einen Termin benötigen, bearbeiten Sie die Anliegen möglichst nacheinander.

• Konkrete Angaben machen: Je genauer Sie sagen, was Sie benötigen, desto leichter kann Ihr Anliegen zugeordnet werden.

• Fragen abwarten: Die Telefonassistenz führt Sie durch das Gespräch und fragt benötigte Informationen gezielt ab.

• Nicht sofort auflegen: Warten Sie nach Möglichkeit, bis bestätigt wurde, dass Ihr Anliegen aufgenommen oder bearbeitet wurde.

Merkhilfe

Anliegen nennen → Fragen beantworten → Angaben prüfen → Bestätigung abwarten

So helfen Sie der Praxis, Ihre Anfrage schnell und zuverlässig zu bearbeiten.

Hinweis: Dieser Leitfaden ist eine allgemeine Patientenhilfe. Die verfügbaren Funktionen und Gesprächsabläufe können je nach Konfiguration der jeweiligen Praxis abweichen.