Die praktische Frage

So hilft künstliche Intelligenz im Telefonmanagement

Mag. Iris Kraft-Kinz
MEDplan, 1120 Wien,
Tel. 01/817 53 50-260

Foto: die Abbilderei

Wenn viele der Ordinationstelefone vorher schon stark belastet waren, dann hat Covid die letzten Grenzen gesprengt. Der Telefondienst überlagert inzwischen sämtliche anderen Aufgaben in der Rezeption. In der Regel halte ich mich mit technischen Tipps zurück. Aber die Lösung, die ich bei einem meiner Klienten beobachten konnte, hat mich begeistert. In seiner sehr gut besuchten Stadtordination arbeitet jetzt ein digitaler Telefonassistent. Dies klingt kryptisch und ist auch für alle Beteiligten gewöhnungsbedürftig. Allerdings bin ich überzeugt, dass dies in fünf oder zehn Jahren zum Ordinationsalltag gehört.

«Anders als ein reiner Anrufbeantworter kann der Telefonassistent für das Team eine Vorselektion übernehmen»

Das Praxisteam arbeitet mit einem Telefonassistenten. Der auf Künstlicher Intelligenz (KI) basierende Assistent springt dann ein, wenn die MitarbeiterInnen nicht ans Telefon gehen können. Anders als ein reiner Anrufbeantworter, führt er die Patienten aber durchs Gespräch und kann für das Team eine Vorselektion übernehmen.

Abgefragt wird, ob es sich um einen normalen Termin handelt, wer einen Impftermin sucht, wer nur ein Rezept will und bei wem es sich um einen Notfall handelt. Das Besondere: Die Anrufinformationen werden verschriftlicht in einer Telefonliste angeführt. Dabei werden auch gleich die Patientendaten von dem Telefonassistenten abgefragt – etwa Geburtsdatum, Sozialversicherungsnummer, Vorerkrankungen usw.

«Vor dem Arztbesuch können bereits Anamnesebogen und Unterlagen zur Aufklärung versendet werden»

Praxen, die diese Software einbinden, können ihren Patienten bereits vor dem Arztbesuch einen Anamnesebogen und die Unterlagen zur Aufklärung zukommen lassen. Die Versendung geschieht in Zusammenhang mit einer digitalen Terminanmeldung. Mit der Terminbestätigung bekommen Patienten einen Link zum Fragebogen und der Einwilligungserklärung. So können sich die Patienten zu Hause in Ruhe beispielsweise mit der Impfung auseinandersetzen und relevante Dokumente per Mail an die Praxis senden. (Zum Googeln für Interessierte: aaron.ai, Idana)

Nach Legalisierung THC-haltiger Lebensmittel in Kanada greifen auch die Jüngsten öfter zu

Mehr Cannabisvergiftungen bei Kindern

Ottawa – Mit der Freigabe von Cannabis zu Genusszwecken sind in Kanada die Zahlen der THC-Vergiftungen bei Kindern deutlich angestiegen. Wissenschaftler haben sich die Notfalleinweisungen infolge von Intoxikationen aller Art bei unter Zehnjährigen in Ontario angeschaut und drei Perioden verglichen: die Zeit vor der Cannabislegalisierung (09/2018), die Zeit nach Freigabe von Hanfblüten, -samen und -ölen sowie die Phase, als THC-haltige Esswaren und Lebensmittel in Kanada frei verkäuflich wurden (02/2020).

Im gesamten Beobachtungszeitraum von Januar 2016 bis März 2021 mussten 522 Kinder wegen einer unbeabsichtigten Cannabisvergiftung behandelt werden. Im Schnitt waren die Patienten 3,8 Jahre alt. Berechnet für den gesamten Studienzeitraum musste knapp ein Drittel der Kleinen in der Klinik bleiben, 3,6 % kamen auf die Intensivstation. Insbesondere nach Einführung der THC-haltigen Esswaren kam es deutlich öfter zu Krankenhauseinweisungen als im Zeitraum vor der Legalisierung (38,5 % vs. 24,7 %), so die Wissenschaftler. Todesfälle waren nicht zu verzeichnen.

Mit der Pandemie stieg die Zahl der Cannabisintoxikationen

Auffallend ist, dass mit der Pandemie die allgemeinen Vergiftungsnotfälle zurückgingen, während die Zahl der Cannabisintoxikationen stieg. Das könnte darauf hinweisen, dass ab diesem Zeitpunkt in Ontario mehr Hanf geraucht und mehr Cannabisprodukte konsumiert wurden als in der Zeit zuvor. *mes/TSt*

Myran DT et al.
JAMA Netw Open 2022 ; 5: e2142521;
doi: 10.1001/jamanetworkopen.2021.42521