



MAYBACH KLINIK
CENTRUM FÜR
ORTHOPÄDIE

MAYBACH MEDICAL GROUP

CASE STUDY

Etablierung neuer organisatorischer Standards durch den Einsatz von Technologie



MAYBACH MEDICAL GROUP



**SPEZIALISTEN FÜR
ORTHOPÄDIE UND
PNEUMOLOGIE**



**16 KLINIKEN, PRAXEN UND
THERAPIEZENTREN**



DAS KONZEPT

- einheitlicher medizinischer und organisatorischer Standard
- ärztlich geführt



Das große Problem des Fachkräftemangels hat auch bei uns die telefonische Erreichbarkeit erschwert. Durch VITAS konnten wir hier einen einheitlichen organisatorischen Standard etablieren und unsere Telefonzentrale entlasten. Außerdem war VITAS im Thema Datenschutz für unsere Anforderungen die beste Lösung.

MARINA STEINKE

Praxismanagerin

DIGITALE LÖSUNG FÜR EFFIZIENTE TELEFONASSISTENZ

Die Maybach Medical Group steht für nachhaltige Strukturen im Gesundheitswesen. Ein Fokus liegt in diesem Zusammenhang auf der Digitalisierung von Prozessen, um die Patientenbehandlung optimiert und standardisiert durchführen zu können. Einen Teil stellt dabei der Telefonkanal dar, dessen Organisation aufgrund des Fachkräftemangels und täglich bis zu 400 eingehenden Anrufen erschwert war. Es wurde nach einer digitalen Möglichkeit gesucht, das Personal zu entlasten. Nach dem Vergleich anderer Telefonassistentensysteme entschieden sie sich schließlich für den Einsatz von VITAS.

ORGANISIERTES ABARBEITEN DER EINGEGANGENEN ANRUFEN

Dank VITAS ist nun eine einfache und organisierte Abarbeitung der eingehenden Anrufe möglich. Am Standort Stuttgart-Pragsattel wird der Telefonassistent vor allem bei Rezeptanfragen für Überweisungen, Physiotherapie und Medikamenten eingesetzt. Außerdem werden die Patientenanrufe durch gezielte Fragen des Assistenten vorselektiert, sodass Terminvereinbarungen direkt an das Personal weitergeleitet werden können.



~ 3800

Anrufe pro Monat



~ 208 h

gesparte Zeit pro Monat