

Doctolib

Fragen und Antworten zum Webinar „Mehr KI. Weniger K.O. – Echte Entlastung für Ihren Praxisalltag“

Vielen Dank für die zahlreichen und wertvollen Fragen während unseres Webinars! Da wir nicht alle Anliegen direkt live beantworten konnten, haben wir Ihre Fragen gesammelt und hier übersichtlich mit den entsprechenden Antworten für Sie aufbereitet. So finden Sie alles noch einmal in Ruhe zum Nachlesen.

KI-Telefonassistent – Fragen & Antworten

Mehrsprachigkeit & Patientenzugang

- **Kann der KI-Telefonassistent ausländische Namen erkennen und Patient:innen mit schlechtem Deutsch verstehen?** Ja. Der KI-Telefonassistent versteht 98 Sprachen und kann auch gebrochenes Deutsch gut verarbeiten. Wenn die Transkription unklar ist, bittet er den Patienten, seinen Nachnamen zu buchstabieren. Die Antworten erfolgen aktuell immer auf Deutsch. Eine Erweiterung auf weitere Antwortsprachen ist in Planung.
- **Wie funktioniert der KI-Telefonassistent für ältere Patient:innen oder solche, die nur ein Festnetztelefon haben?** Ältere Patient:innen kommen in der Regel gut mit dem System zurecht – besonders wenn die Praxis sie vorab informiert. Dazu stellt Doctolib Informationsmaterialien bereit. Bei Anrufern vom Festnetz läuft der Anruf ganz normal ab. Der KI-Telefonassistent fragt optional nach einer Mobilnummer für Bestätigungen und Erinnerungen. Falls keine angegeben wird, kann die Praxis über die Patientennachrichten direkt zurückrufen.

Terminbuchung & -management

- **Wie geht der KI-Telefonassistent mit langen oder unstrukturierten Schilderungen von Patient:innen um?** Der KI-Telefonassistent lenkt das Gespräch strukturiert und fragt gezielt nach relevanten Informationen. Die KI-Zusammenfassung filtert das Wesentliche heraus – das Team muss kein langes Gespräch abhören.
- **Wie werden Notfalltermine behandelt, wenn keine freien Slots verfügbar sind?** Der KI-Telefonassistent bucht ausschließlich freie Slots – eine Doppelbelegung wie durch eine MFA ist nicht möglich. Bei Notfällen wird eine Patientennachricht erstellt, die das Team manuell bearbeitet.
- **Können Absagen und Terminverschiebungen über den KI-Telefonassistenten bearbeitet werden?** Diese Funktion wird bald verfügbar sein.
- **Können qualifizierende Hinweise (z. B. „nüchtern erscheinen“, „Impfpass mitbringen“) mit den Patient:innen abgestimmt werden?** Noch nicht. Als Workaround können solche Hinweise in die Terminbestätigungs-E-Mail oder -SMS aufgenommen werden.
- **Können Rezeptbestellungen automatisch abgearbeitet werden?** Nein, einen solchen Assistenten bieten wir aktuell nicht an. Das Feedback wird für die zukünftige Produktentwicklung aufgenommen.

MVZ & Komplexe Praxisstrukturen

- **Funktioniert der KI-Telefonassistent auch in fachübergreifenden Gemeinschaftspraxen oder MVZ?** Noch nicht vollständig. Zwei Ausnahmen funktionieren bereits: Dermatologie + Kosmetik sowie Zahnarzt + PZR. Die Unterstützung für MVZ mit mehreren Fachbereichen wird mit hoher Priorität entwickelt und soll noch in diesem Jahr verfügbar sein.
- **Können Kettentermine gebucht werden – z. B. aufeinanderfolgende Behandlungen in verschiedenen Fachbereichen?** Nein, aktuell ist das nicht möglich. Der Assistent bucht pro Anruf nur einen Termin. Bei mehreren Anliegen wird eine Patientennachricht zur manuellen Bearbeitung erstellt.
- **Kann der Assistent das Schwangerschaftsalter berechnen und passende Termine vorschlagen?** Nein, diese Funktion ist nicht verfügbar. Als Workaround erstellt der Assistent eine Patientennachricht mit den relevanten Details, und das Team bucht den Termin manuell.

Anrufertypen & Weiterleitung

- **Wie reagiert der KI-Telefonassistent, wenn Patient:innen den Arzt/die Ärztin sprechen möchten oder Außendienstler hartnäckig nachfragen?** Eine Weiterleitung ist möglich. Für bestimmte Anliegen kann eine separate Rufnummer hinterlegt werden.
- **Können Anrufe von Kolleg:innen, Krankenhäusern, Laboren oder Krankenkassen direkt durchgestellt werden?** Ja. Das Verhalten des KI-Telefonassistenten für professionelle Anrufer (Zuweiser, Apotheken, Labore, Krankenkassen etc.) kann separat konfiguriert werden. Viele Praxen stellen diese Anrufe direkt ans Team durch. Voraussetzung ist, dass sich die anrufende Person zu Beginn als Fachpersonal zu erkennen gibt.

Technische Einrichtung & Integration

- **Benötigt man eine spezielle Telefonanlage?** Ja, eine Anrufweiterleitung ist erforderlich. Empfohlen werden mindestens 4–6 Leitungen. Idealerweise wird eine VoIP-basierte Anbindung genutzt – damit können nahezu unbegrenzt viele Anrufe parallel entgegengenommen werden.
- **Wie viele Anrufe kann der KI-Telefonassistent gleichzeitig bearbeiten?** Der KI-Telefonassistent selbst hat keine Begrenzung. Die parallele Kapazität hängt vom Telefonsetup ab.
- **Kann ich einstellen, ab wann der KI-Telefonassistent Anrufe übernimmt?** Ja, es kann eine Wartezeit konfiguriert werden, bevor der KI-Telefonassistent den Anruf entgegennimmt. Außerdem kann er für Zeiträume, in denen das Team Anrufe selbst beantwortet, deaktiviert werden.

Konfiguration & Handhabung

- **Kann ich den KI-Telefonassistent individuell trainieren?** Ein individuelles Training ist nicht möglich. Der Dialog wird zentral von Doctolib verbessert. Konfigurierbar sind: das Verhalten bei bestimmten Anliegen (dokumentieren, weiterleiten oder abweisen), die Begrüßung und die Öffnungszeiten. Fachbegriffe erkennt das Sprachmodell automatisch.
- **Wo kann ich die Aktivitäten des KI-Telefonassistenten einsehen?** Alle nicht automatisch abgeschlossenen Aktionen erscheinen als Patientennachricht. Diese enthält eine kompakte Zusammenfassung sowie das vollständige Gesprächstranskript.

Doctolib

- **Was passiert, wenn zwei Patienten denselben Namen und dasselbe Geburtsdatum haben?** Die Telefonnummer wird zusätzlich zur Identifikation genutzt. Falls dennoch keine eindeutige Zuordnung möglich ist, wird ein neuer Patient angelegt und als mögliches Duplikat markiert – dieser kann mit wenigen Klicks mit einem bestehenden Profil zusammengeführt werden.

KI-Sprechstundenassistent – Fragen & Antworten

Sprachunterstützung

- **Welche Sprachen unterstützt der KI-Sprechstundenassistent?** Der KI-Sprechstundenassistent versteht Deutsch (einschließlich Dialekte) und Französisch sehr gut. Englisch wird ebenfalls unterstützt. Gebrochenes Deutsch wird erkannt, wobei die Fehlerrate bei sehr unverständlicher Aussprache steigen kann. Eine Erweiterung auf weitere Sprachen ist geplant.

PVS-Integration & Datenübertragung

- **Wie kommen die erfassten Daten in meine Praxissoftware?** Der KI-Sprechstundenassistent läuft im Doctolib-Kalender. Die erstellte Zusammenfassung muss anschließend manuell per Copy & Paste in das eigene PVS übertragen werden – entweder abschnittsweise oder als Gesamttext. Eine direkte Schnittstelle zu externen PVS-Systemen ist in Entwicklung.
- **Funktioniert der KI-Sprechstundenassistent auch vollständig integriert mit der Doctolib Praxissoftware?** Ja. Wer die Doctolib Praxissoftware nutzt, profitiert von einer vollständigen Integration: Diagnosen und GOÄ-Ziffern werden nach Ihrer Validierung direkt in die Patientenakte übernommen. In allen anderen Fällen erfolgt die Übertragung per Copy & Paste.
- **Kann der KI-Sprechstundenassistent auch ohne Doctolib als eigenständige Lösung genutzt werden?** Ja, der KI-Sprechstundenassistent ist auch als Standalone-Lösung verfügbar – ohne Doctolib-Kalender oder Doctolib-PVS.
- **Ist eine automatische Ausstellung von Rezepten, Überweisungen oder Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen geplant?** Eine vollautomatische Ausstellung ist aktuell nicht vorgesehen. Mit der Doctolib-Praxissoftware können bestimmte Schritte jedoch beschleunigt werden, z. B. durch Textbausteine oder vorausgefüllte Dokumente, die mit wenigen Klicks abgeschlossen werden können.

Hardware & technische Voraussetzungen

- **Welches Mikrofon wird empfohlen?** Empfohlen wird ein Tischmikrofon, das zentral im Raum platziert wird. Ein internes PC-Mikrofon ist weniger geeignet. Der KI-Sprechstundenassistent läuft aktuell nur in der Desktop-Version (auch auf dem iPad) – eine Smartphone-Nutzung ist noch nicht möglich.
- **Funktioniert der KI-Sprechstundenassistent auch für Video-Sprechstunden?** Ja, auch Video-Sprechstunden werden unterstützt. Bei Video-Konsultationen sollte kein Headset verwendet werden, da der KI-Sprechstundenassistent sonst die Stimme der Patient:innen nicht erfassen kann.
- **Ist eine permanente Internetverbindung notwendig?** Ja, für die Nutzung ist immer eine aktive Internetverbindung erforderlich.

Transkript & Dokumentation

- **In welchem Format wird die Dokumentation ausgegeben?** Die Zusammenfassung wird als strukturierter Fließtext direkt im Fenster des KI-Sprechstundenassistenten angezeigt. Sie gliedert sich in: Besuchsgrund, Anamnese, Krankheitsverlauf und Therapie/Prozedere. Es gibt keinen separaten Export als PDF oder Word-Datei.
- **Kann ich die Zusammenfassung anpassen?** Ja, die Zusammenfassung kann vollständig bearbeitet werden – Inhalte können geändert, ergänzt oder gelöscht werden. Das Transkript selbst kann eingesehen, aber nicht direkt bearbeitet werden. Feedback zu falsch erkannten Fachbegriffen kann am Ende jeder Zusammenfassung gegeben werden.
- **Wie lange wird die Dokumentation gespeichert?** Transkript und Zusammenfassung werden 48 Stunden in Doctolib gespeichert und können in diesem Zeitraum eingesehen oder angepasst werden. Audiodateien werden grundsätzlich nicht gespeichert. Bei Nutzung der Doctolib Praxissoftware wird die Zusammenfassung nach Validierung dauerhaft in die Patientenakte übernommen.

Datenschutz & Patienteneinwilligung

- **Müssen Patient:innen der Aufnahme schriftlich zustimmen?** Eine schriftliche Einwilligung ist nicht zwingend erforderlich. Patienten müssen jedoch vor der Aufzeichnung über die Nutzung des KI-Sprechstundenassistenten informiert werden und die Möglichkeit erhalten, zu widersprechen. Die genaue Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung muss die Praxis als Verantwortliche selbst festlegen.
- **Ist der KI-Sprechstundenassistent DSGVO-konform?** Ja, der KI-Sprechstundenassistent erfüllt die DSGVO-Anforderungen. Audiodateien werden nicht gespeichert – nur Transkript und Zusammenfassung, jeweils für maximal 48 Stunden.

Fachgebiete & Funktionsumfang

- **Für welche Fachgebiete ist der KI-Sprechstundenassistent verfügbar?** Aktuell ist der KI-Sprechstundenassistent für Primärversorger und Fachspezialisten verfügbar. Die Erweiterung auf Zahnmedizin und Psychotherapie ist für das laufende Halbjahr geplant, ebenso wie weitere Fachrichtungen.
- **Kann der KI-Sprechstundenassistent bei komplexen fachübergreifenden Fragestellungen unterstützen?** Der KI-Sprechstundenassistent ist primär für die Dokumentation entwickelt. Fachbegriffe werden bereits gut erkannt. Die Nutzung für Arztbriefe und weitere fachspezifische Anwendungen wird aktiv weiterentwickelt.

Kosten & Testmöglichkeit

- **Was kostet der KI-Sprechstundenassistent?** Die aktuellen Preise finden Sie [hier](#).
- **Kann ich den KI-Sprechstundenassistent kostenlos testen?** Ja. Es stehen 40 kostenlose Nutzungen zur Verfügung – unverbindlich, ohne automatische Abrechnung und ohne automatisches Abonnement.