



KI-Telefonassistent im Gesundheitsumfeld

White Paper



Alpina Consulting

Inhalt

Kapitel 1. Einführung: Vom Anrufbeantworter zur KI, der Status quo der telefonischen digitalen Vortriage.

Kapitel 2. Effiziente Terminbuchungen: Wie KI 70 % der Routineanrufe bewältigt.

Kapitel 3. Fachkräftemangel: Wie KI die Vortriage übernimmt und MPAs entlastet.

Kapitel 4. Sicherheit: erkennen von neuen Patienten oder ein Notfall (z. B. Herzbeschwerden) vorliegt.

Kapitel 5. Datenschutz Schweiz: Warum weniger Zugriff, mehr Sicherheit bedeutet.

Konklusion. Fazit: Chancen von KI im Gleichgewicht mit Struktur nutzen.

Kapitel 1 Einführung: Vom Anrufbeantworter zur KI, der Status quo der telefonischen digitalen Vortriage.

In der gegenwärtigen medizinischen Versorgungslandschaft befinden sich KI-gestützte Telefonassistenten an einem technologisch und organisatorisch bedeutsamen Wendepunkt. Ihre Entwicklung lässt sich als Transformation von einfachen, deterministischen Systemen wie Anrufbeantwortern oder regelbasierten IVR-Strukturen hin zu adaptiven, lernfähigen und kontextsensitiven Lösungen beschreiben. Während frühere Systeme primär der passiven Entgegennahme von Informationen dienten, ermöglichen moderne KI-basierte Ansätze erstmals eine dynamische und dialogorientierte Interaktion mit Anrufenden Patienten.

In der praktischen Anwendung zeigt sich, dass solche Systeme bereits heute einen messbaren Nutzen erzeugen. Insbesondere im Bereich der administrativen Vortriage können Routineanfragen wie Terminvereinbarungen oder standardisierte Auskünfte effizient automatisiert verarbeitet werden. Dies führt zu einer spürbaren Entlastung des Praxispersonals und schafft zugleich die Voraussetzung für eine strukturiertere Priorisierung eingehender Anliegen. Dringliche oder medizinisch relevante Anfragen können so gezielter identifiziert und schneller an qualifiziertes Personal wie MPA's weitergeleitet werden.

Gleichzeitig ist zu betonen, dass sich die Technologie weiterhin in einem evolutiven Stadium befindet. Die zugrunde liegenden Systeme basieren auf statistischen Sprachmodellen, deren Leistungsfähigkeit auf probabilistischen Mustern beruht. Dies ermöglicht eine flexible Interaktion, bringt jedoch auch Grenzen hinsichtlich Verlässlichkeit und Interpretationssicherheit mit sich. Entsprechend erfordert der Einsatz in der medizinischen Versorgung eine klare Einbettung in definierte Prozesse und organisatorische Strukturen.

Vor diesem Hintergrund verfolgt das vorliegende Whitepaper das Ziel, den aktuellen Entwicklungsstand differenziert darzustellen. Im Fokus steht die Frage, welchen konkreten Beitrag KI-gestützte Telefonassistentensysteme bereits heute zur Entlastung medizinischer Einrichtungen leisten können und unter welchen Rahmenbedingungen ihr Einsatz als sinnvoll und verantwortungsvoll gilt. Insgesamt zeigt sich, dass ihr Potenzial insbesondere dann zum Tragen kommt, wenn sie als ergänzendes Instrument in bestehende Strukturen integriert werden und die menschliche Expertise gezielt unterstützen.



1980
Anrufbeantworter



2000
IVR Systeme



2025
Telefon KI Assistent

Kapitel 2

Effiziente Terminbuchungen: Wie KI 70 % der Routineanrufe bewältigt.

In einer kleineren Arztpraxis mit einem täglichen Anrufvolumen von etwa 150 eingehenden Gesprächen zeigt sich bereits heute ein erhebliches Automatisierungspotenzial durch den Einsatz KI-gestützter Telefonassistenzsysteme. Praktische Erfahrungen deuten darauf hin, dass rund 70 Prozent dieser Anfragen automatisiert verarbeitet werden können. Dabei handelt es sich überwiegend um standardisierte Anliegen wie Terminbuchungen oder Anfragen zu Impfungen und Erstuntersuchungen etc.



Effizienzsteigerung durch digitale Verarbeitung von Telefonanrufen

Die Automatisierung dieser Prozesse führt zu einer deutlichen Effizienzsteigerung innerhalb der Praxisorganisation. Patientinnen und Patienten erhalten eine unmittelbare Rückmeldung auf ihr Anliegen, ohne auf freie Kapazitäten am Empfang warten zu müssen. Dies verbessert die Erreichbarkeit und wirkt sich positiv auf die wahrgenommene Servicequalität aus.

Gleichzeitig wird das Praxispersonal spürbar entlastet. Der Empfang, der häufig durch parallele Aufgaben belastet ist, kann sich stärker auf komplexere und medizinisch relevante Tätigkeiten konzentrieren. Repetitive, klar strukturierte Prozesse werden durch die KI übernommen, was zu einer effizienteren Nutzung personeller Ressourcen führt.



Weniger telefonische Unterbrüche, mehr Fokus für MPAs

Ein zusätzlicher Vorteil liegt in der strukturierten Vorverarbeitung eingehender Anfragen. Routinemäßige Anliegen werden automatisiert abgewickelt, während Notanrufe oder dringlichere Fälle gezielt erkannt und priorisiert an das Fachpersonal weitergeleitet werden können. Insgesamt zeigt sich, dass KI-gestützte Telefonassistenzsysteme bereits heute einen wesentlichen Beitrag zur Entlastung von Praxen und zur Optimierung administrativer Abläufe leisten.

Kapitel 3

Fachkräftemangel: Wie KI die Vortriage übernimmt und MPAs entlastet.

Der Fachkräftemangel im Bereich der medizinischen Praxisassistenz ist in vielen Einrichtungen deutlich spürbar und stellt eine zunehmende strukturelle Herausforderung dar. Gleichzeitig steigt das Kommunikationsaufkommen kontinuierlich an, insbesondere durch eine wachsende Anzahl an Patientenkontakten, organisatorischen Rückfragen und administrativen Anliegen.



Mehr Patientenkontakte und administrative Anfragen führen zu deutlich mehr Kommunikationsbedarf.

Studien aus dem Gesundheitswesen sowie aus vergleichbaren Dienstleistungssektoren zeigen, dass 30% - 50% der Arbeitszeit im administrativen Bereich auf Kommunikationsprozesse entfällt, wobei ein erheblicher Anteil auf telefonische Interaktionen zurückzuführen ist. Dieses Missverhältnis zwischen steigender Nachfrage und begrenzten personellen Ressourcen führt zu Effizienzverlusten und erhöhtem Arbeitsdruck.

Vor diesem Hintergrund bieten KI-gestützte Vortriagesysteme einen pragmatischen und zugleich skalierbaren Lösungsansatz. Durch die Übernahme klar definierter administrativer Aufgaben wie Terminorganisation, Erstaufnahme oder die strukturierte Erfassung von Anfragen kann ein signifikanter Teil des Kommunikationsaufkommens automatisiert abgewickelt werden. Erfahrungswerte aus der Praxis sowie aus anderen Branchen zeigen, dass durch den Einsatz solcher Systeme Effizienzsteigerungen von bis zu 40 Prozent im administrativen Bereich realisiert werden können.



In der Praxis sind Effizienzgewinne von bis zu 40 Prozent im administrativen Bereich realistisch.

Diese Entlastung wirkt sich direkt auf die Arbeitsorganisation innerhalb der Praxis aus. MPA's werden von repetitiven Tätigkeiten entbunden und können ihre Arbeitszeit gezielter für patientennahe Aufgaben einsetzen. Gleichzeitig reduziert sich die Anzahl von Unterbrechungen, was nachweislich zu einer höheren Produktivität und einer verbesserten Arbeitsqualität führt. In der Summe entsteht ein stabilerer und effizienterer Praxisbetrieb, der sowohl den ökonomischen Anforderungen als auch den qualitativen Ansprüchen der Patientenversorgung gerecht wird.

Kapitel 4 Sicherheit: erkennen von neuen Patienten oder ein Notfall (z. B. Herzbeschwerden) vorliegt.

Sicherheit und Eskalationsmechanismen stellen zentrale Anforderungen an den Einsatz KI-gestützter Telefonassistenzsysteme im medizinischen Umfeld dar. Insbesondere in einem Kontext, in dem gesundheitliche Risiken und organisatorische Grenzen gleichermaßen berücksichtigt werden müssen, ist eine klare und verlässliche Steuerung eingehender Anfragen unerlässlich. Ein grundlegendes Beispiel hierfür ist die Situation, in der eine Arztpraxis keine neuen Patientinnen und Patienten aufnimmt.



Organisatorische Vorgaben wie „keine neuen Patienten“ werden konsequent umgesetzt.

In einem solchen Fall muss das System in der Lage sein, diese organisatorische Vorgabe eindeutig zu erkennen und entsprechend zu kommunizieren. Die KI übernimmt hier die Funktion eines regelbasierten Filters, der sicherstellt, dass keine ungewollten Terminbuchungen erfolgen und die bestehenden Kapazitäten der Praxis nicht überschritten werden.

Von noch größerer Bedeutung ist jedoch die Fähigkeit zur frühzeitigen Erkennung potenzieller Notfallsituationen. Wenn ein Anruf Hinweise auf eine akute gesundheitliche Gefährdung enthält, etwa im Falle von Herzbeschwerden oder anderer dringlicher Symptome, muss das System unverzüglich reagieren. In solchen Fällen erfolgt keine weitere automatisierte Bearbeitung, sondern eine unmittelbare Weiterleitung an medizinisches Fachpersonal. Diese Form der Eskalation stellt sicher, dass kritische Situationen nicht durch automatisierte Prozesse verzögert werden, sondern gezielt und mit der notwendigen fachlichen Kompetenz behandelt werden können.



KI darf automatisieren. Aber nicht bei Notfällen.

Die Kombination aus automatisierter Vorselektion und klar definierten Eskalationspfaden ermöglicht eine robuste und sichere Integration von KI in die telefonische Patientenkommunikation. Routineanfragen werden effizient abgefangen, während gleichzeitig sichergestellt ist, dass komplexe oder risikobehaftete Anliegen jederzeit in menschliche Verantwortung übergehen. Dadurch entsteht ein System, das sowohl Effizienzgewinne realisiert als auch die erforderliche Sicherheit und Verlässlichkeit im medizinischen Kontext gewährleistet.

Kapitel 5 **Datenschutz Schweiz: Warum weniger Zugriff, mehr Sicherheit bedeutet.**

Die datenverarbeitende Funktion von KI-Systemen ist eine zentrale Grundlage moderner Praxisorganisation. Insbesondere im Gesundheitswesen muss die Datenverarbeitung nicht nur effizient, sondern strikt im Einklang mit regulatorischen Vorgaben erfolgen. Maßgeblich sind dabei sowohl die Datenschutz-Grundverordnung als auch das revidierte Schweizer Datenschutzgesetz, welche Prinzipien wie Datenminimierung, Zweckbindung sowie Integrität und Vertraulichkeit verbindlich festlegen. Die Einhaltung dieser Vorgaben ist zwingend erforderlich, da im medizinischen Kontext mit hochsensiblen Daten gearbeitet wird. Abweichungen können rechtliche und organisatorische Risiken nach sich ziehen.



Nur Daten die Zweck gebunden sind, sollen verwendet werden.

Daher müssen KI-Systeme von Beginn an so konzipiert sein, dass sie diese Anforderungen zuverlässig und nachvollziehbar erfüllen. Ein zentraler Ansatz ist die konsequente Umsetzung der Datenminimierung. Es dürfen ausschließlich jene Daten verarbeitet werden, die für den jeweiligen Zweck notwendig sind. Dadurch werden Risiken reduziert und gleichzeitig stabile, vertrauenswürdige Prozesse gewährleistet. Insgesamt bildet die konsequente Einhaltung regulatorischer Vorgaben die Grundlage für einen sicheren und verantwortungsvollen Einsatz von KI im Gesundheitswesen.

Ein wesentlicher Ansatz besteht darin, technische Möglichkeiten bewusst zu begrenzen. Insbesondere sollte ein KI-gestützter Telefonassistent minimalen Zugriff auf ein PIS-Patienteninformationssystem haben. Durch diese klare Definition wird das Risiko im Umgang mit sensiblen Gesundheitsdaten erheblich reduziert. Für zentrale Funktionen wie Terminbuchungen und telefonische Vortriage ist eine saubere Anrufer Erkennung auf Basis grundlegender Kontaktdaten und eine Kalender Anbindung welche nur die geblockten Zeiten ohne inhaltliches Detail anzeigt in der Regel ausreichend.



Minimale PIS-Anbindung, klare Datenbegrenzung

Diese Form der Datenminimierung ermöglicht eine strukturierte und effiziente Verarbeitung eingehender Anfragen, ohne unnötige Komplexität oder zusätzliche Risiken zu erzeugen. Gleichzeitig stellt sie sicher, dass Informationen gezielt und zum richtigen Zeitpunkt an die zuständigen Stellen innerhalb der Praxis weitergeleitet werden. Insgesamt zeigt sich, dass eine Kombination aus effizienter Datenverarbeitung, bewusst eingeschränkter Systemarchitektur und konsequenter Einhaltung von DSGVO und Schweizer Datenschutz die Grundlage für einen sicheren und verantwortungsvollen Einsatz von KI in der telefonischen Patientenkommunikation bildet.

Konklusion

Fazit: Chancen von KI im Gleichgewicht mit Struktur nutzen.

Die Integration von KI in telefonische Assistenzsysteme eröffnet im Gesundheitswesen erhebliche Potenziale, die jedoch konsequent in einem strukturierten organisatorischen Rahmen umgesetzt werden müssen. Aus analytischer Perspektive zeigt sich, dass insbesondere die KI-basierte Vortriage und die Automatisierung standardisierter Prozesse wie Terminvereinbarungen zu einer deutlichen Effizienzsteigerung führen können. Gleichzeitig ist entscheidend, dass diese technologischen Fortschritte in klar definierte und verlässliche Abläufe eingebettet werden. Der nachhaltige Mehrwert entsteht durch die Balance zwischen technologischer Innovation und organisatorischer Stabilität, wobei KI als Ergänzung zur menschlichen Expertise eingesetzt wird.

Die erfolgreiche Implementierung solcher Systeme stellt daher nicht nur eine technische, sondern eine ganzheitliche Herausforderung dar. Sie erfordert die Abstimmung zwischen technologischen Möglichkeiten, organisatorischen Anforderungen und regulatorischen Vorgaben. An dieser Schnittstelle setzt Alpina Consulting an, mit dem Ziel, Telefon KI-Lösungen strukturiert und praxisnah in bestehende Praxisumgebungen zu integrieren. Durch die Verbindung von fundiertem Fachwissen und anwendungsorientierter Umsetzung entsteht ein Ansatz, der sowohl effizient als auch nachhaltig ist. Medizinische Einrichtungen können so die Potenziale der telefonischen KI-Assistenz gezielt nutzen und gleichzeitig stabile sowie sichere Prozesse in der Patientenkommunikation gewährleisten.

Autor: Christian Jud

