

D A M O V O

Erstellung von Patienteninformationen mithilfe eines Chatbots





Change Driver

Im Krankenhausbetrieb ist es tägliche Routine, medizinische Vorabinformationen über Patienten zusammenzustellen.

Dies geschieht mit Hilfe des Patienten in Zusammenarbeit mit einer Krankenschwester oder sogar einem Arzt in einem persönlichen Gespräch, was sehr zeitaufwendig ist. Um den Prozess zu vereinfachen, wurde ein Fragebogen entwickelt, der jedoch statisch ist, nur die Erfassung generischer Daten erlaubt und nach wie vor die Mitarbeit des medizinischen Personals erfordert, um den Prozess abzuschließen.

Der CIO des Krankenhauses suchte nun nach einer softwaregestützten Lösung, die es den Patienten ermöglicht, diese Vorabinformationen rund um die Uhr in vollständiger und korrekter Form einzureichen.

DAMOVO





Damovo Approach

Damovo automatisierte die Zusammenstellung von Patientendaten durch die Integration einer von Damovo entwickelten Chatbot-Plattform.

Durch die Erstellung dynamischer Fragebögen und einer Integration mit dem CRM-System des Krankenhauses entscheidet die Lösung, welche Informationen vom Patienten benötigt werden. Der Chatbot erkennt, welche Informationen fehlen und welche bereits bekannt sind und zeigt dem Patienten keine unnötigen Fragen an.

Abhängig von der Art der Frage oder der benötigten Informationen verwendet der Chatbot verschiedene Fragetypen - von einfachen, Multiple-Choice-Fragen bis hin zu offenen Fragen mit natürlicher Gesprächserfahrung.



Customer Value

DAMOVO

So profitiert das **Krankenhaus**

Der Chatbot reduziert die Personalkosten, die für die Sammlung vorläufiger Daten erforderlich sind.

Außerdem ist weniger Interaktion von Mensch zu Mensch erforderlich.

Es werden relevantere, qualitativ bessere Daten gesammelt.

So profitieren die **Patienten**

Die Patienten sparen Zeit beim Ausfüllen einer Umfrage im Chatbot-Stil, werden nicht durch irrelevante Fragen belästigt und haben eine viel schönere Gesprächserfahrung. Und dieser Service steht ihnen 24/7 zur Verfügung.