

Alle Patientenanfragen an einem Ort.

Patienten-Kommunikations-System (PKS)
für eine schnelle, strukturierte und stressfreie
Bearbeitung von Anfragen.



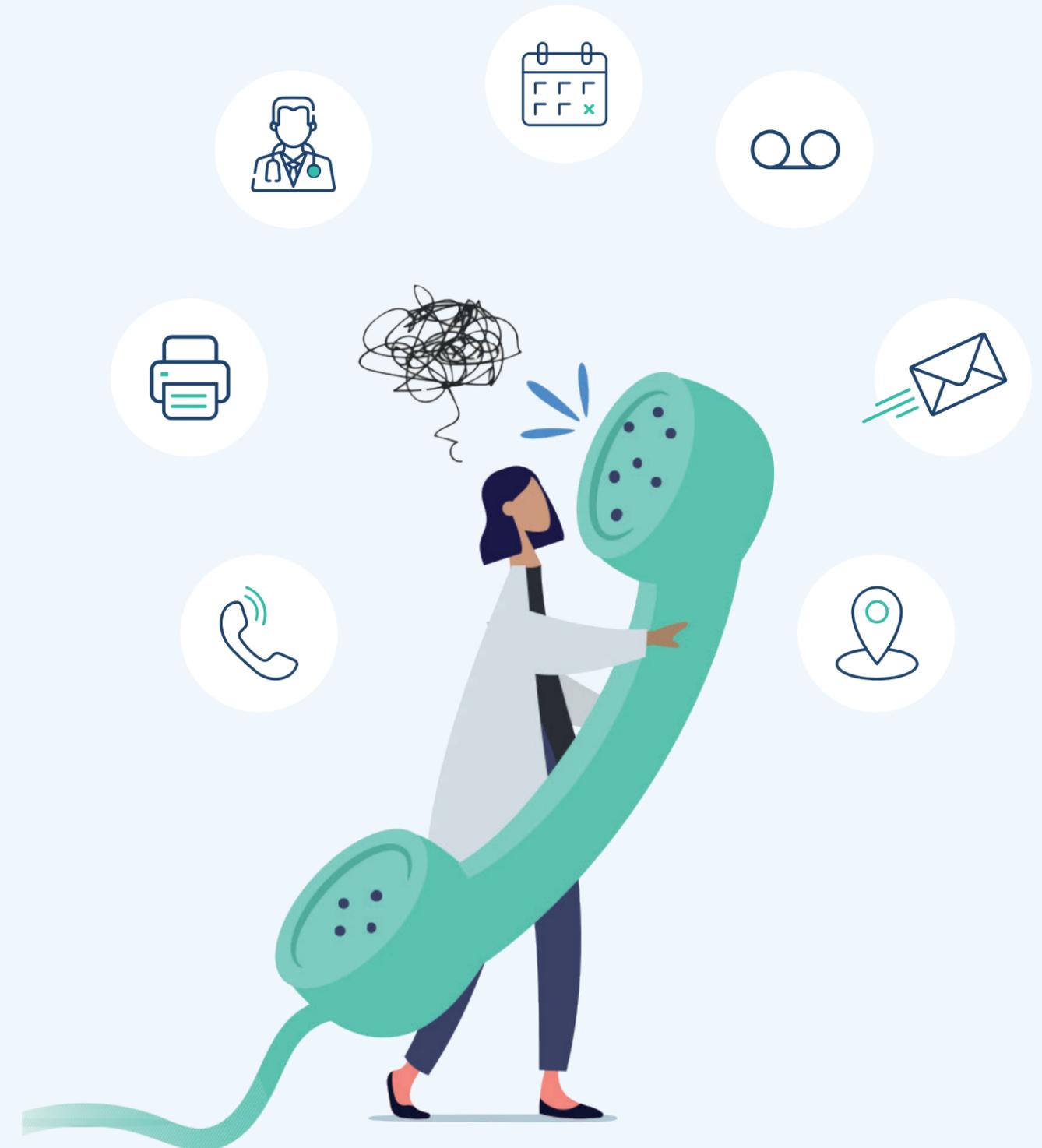
Ihre Situation bisher

Ständig klingelt das Telefon, wartende Patient:innen am Tresen, das E-Mail-Postfach ist überfüllt.

Sie müssen unterschiedliche Kanäle ständig im Blick haben.

Das Team ist gestresst und es fehlt Zeit für das Wesentliche.

Patient:innen sind genervt, weil das MVZ schlecht erreichbar ist. Und auch Sie erreichen Ihre Patient:innen oft nur schlecht per Telefon. Patient:innen zurückrufen ist oft vergebliche Liebesmüh.



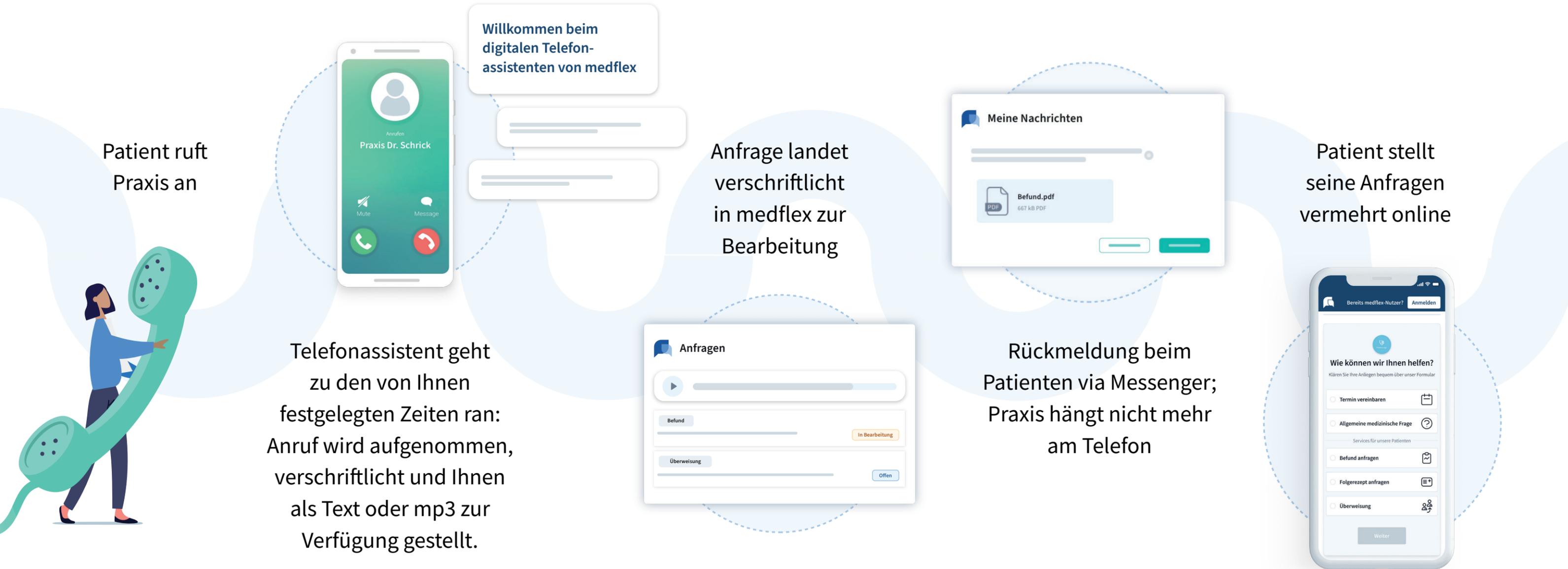
Was sich mit medflex für Sie ändert

Verwalten Sie Ihre Patientenkommunikation über einen Kanal

1. Patientenfragen gebündelt und strukturiert in einer Inbox erhalten – via Telefonassistent oder Online-Anfrage
2. Alle Anliegen in einer Übersicht effizient abarbeiten – mit vielen hilfreichen Bearbeitungsfunktionen
3. Einfach per Messenger die Anfragen datenschutzsicher beantworten – wenn Sie Zeit dafür haben



So reduzieren Sie das Telefonaufkommen



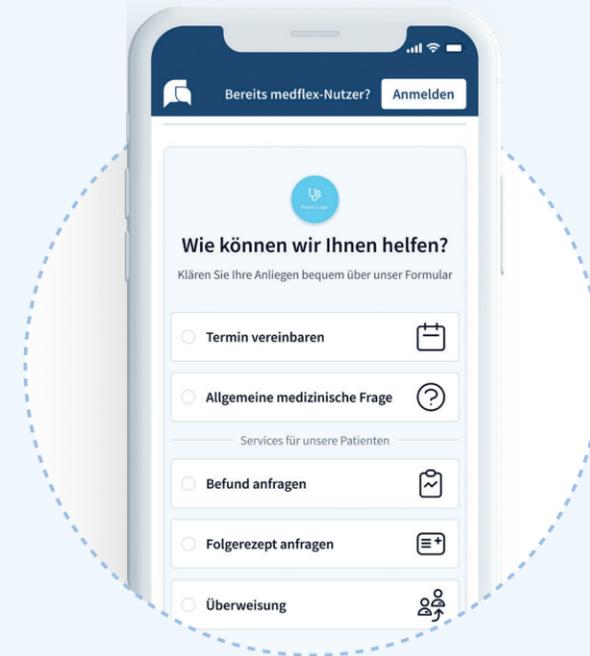
Resultat:
Telefonanrufe werden weniger; Patienten und Team sind happy



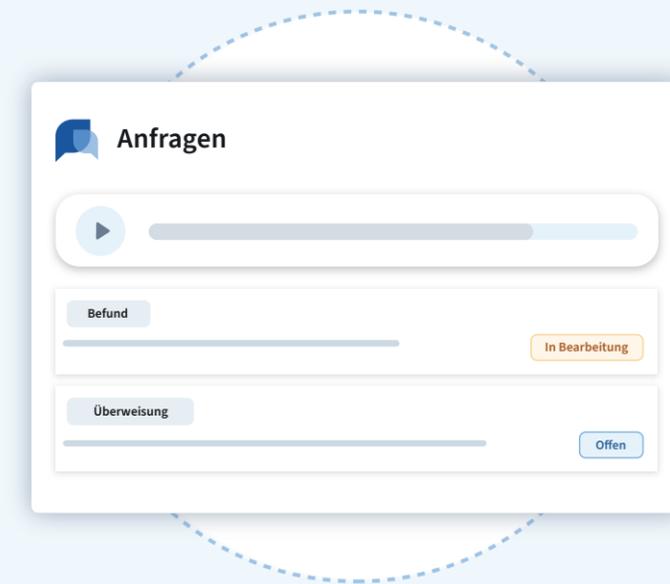
Effiziente Praxisorganisation in 3 Schritten



medflex löst das Problem mit dem Telefonklingeln – und geht für Sie ans Telefon.



medflex motiviert Ihre Patient:innen dazu, Anfragen digital zu stellen – ganz ohne Telefon.



Die Folge: Ihr Telefon klingelt deutlich weniger und Sie erhalten viele Anfragen verschriftlicht in Ihrer Inbox - zum einfachen Abarbeiten, wenn Zeit ist.

So funktioniert der Telefonassistent

Sie hören: Nichts. Kein Klingeln. Dank des medflex Telefonassistenten.

- Erfasst und verschriftlicht Patienten Anliegen von bis zu 60 Anrufenden gleichzeitig
- Basiert auf künstlicher Intelligenz mit verschiedenen Stimmen zur Auswahl
- Natürliche Gesprächsführung: Patient:innen müssen keine Tasten drücken & Sie bestimmen den Begrüßungstext
- Einfache Rufnummerweiterleitung Ihrer bestehenden Telefonnummer

Vorteile



24/7 Erreichbarkeit ohne Personalaufwand



Keine belegten Leitungen mehr



Effizient und ressourcenschonend
Patientenanfragen aufnehmen



medflex geht für Sie ans Telefon

Telefon-Assistent wandelt Anrufe in kategorisierte Anfragen um

Liebe Patientinnen & Patienten, Sie haben Ihre Praxis Musterstadt/ MVZ Musterstadt erreicht ...

Womit können wir Ihnen helfen?

Sind Sie bereits Patient bei uns?

Um welches Rezept handelt es sich?

Möchten Sie das Rezept in der Praxis abholen oder über unseren sicheren Messenger medflex erhalten?

Bitte nennen Sie uns Ihren Namen, Geburtsdatum und Telefonnummer

Im Nachgang erhalten Sie eine SMS. Klicken Sie auf den darin enthaltenen Link und verbinden Sie sich über den datensicheren Messenger medflex direkt mit unserer Einrichtung. Anschließend können Sie hier mit uns kommunizieren und erhalten hier auch Dokumente wie z.B. Folgerezepte ganz einfach digital, ohne das Haus verlassen zu müssen

Ich brauche ein Folgerezept.

Ja

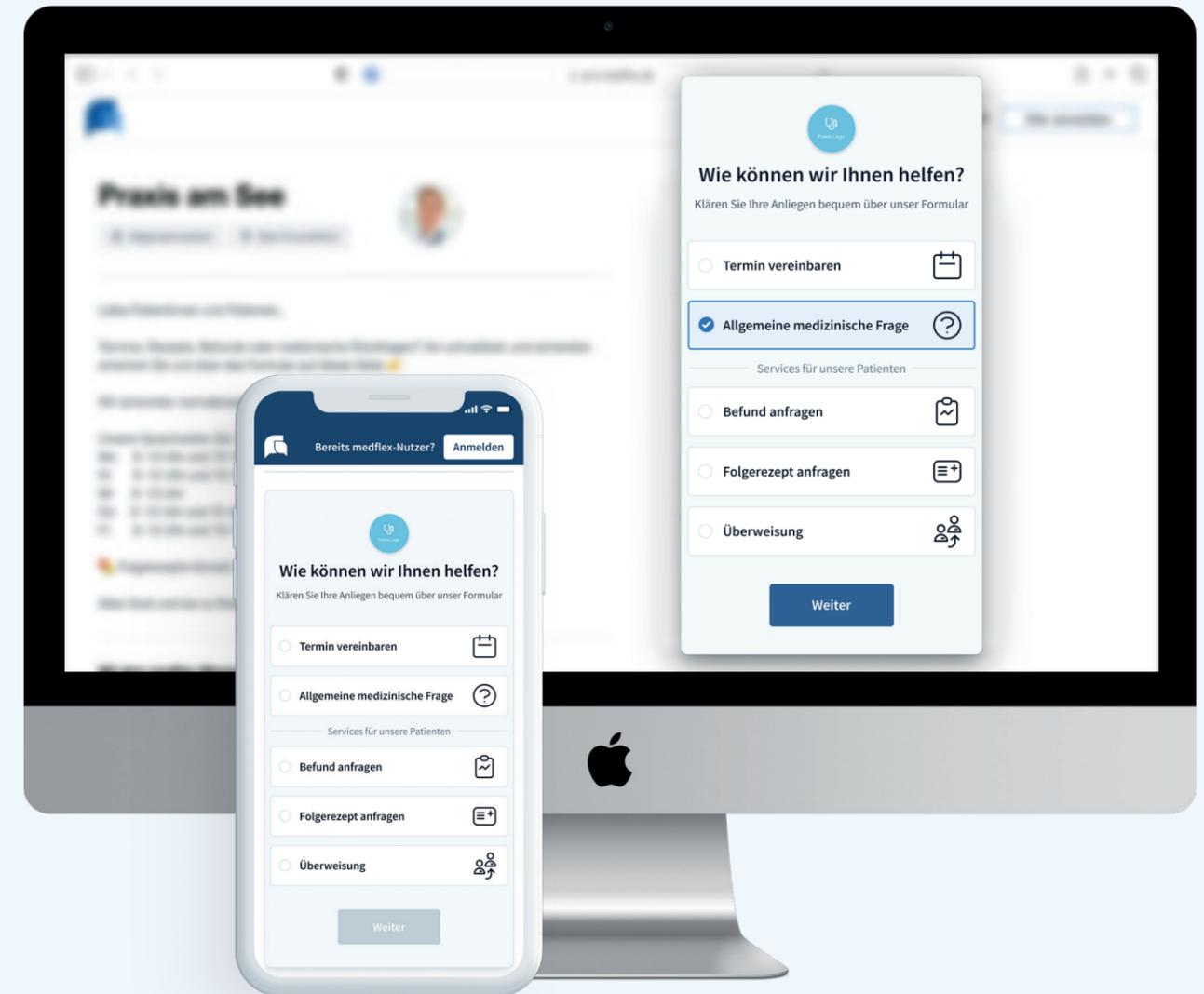
Amoxicillin. Aktuell nehme ich 250 mg dreimal täglich

Ich möchte das Rezept digital per Messenger erhalten.

The screenshot displays the medflex mobile application interface. At the top, a notification bubble for 'Folgerezeptanfrage' (Follow-up prescription request) is shown with the time '08:54' and a red indicator '1'. Below this, the patient's name 'Musterfrau, Petra' is visible, along with a snippet of their message: 'Amoxicillin. Aktuell nehme ich 250 mg dreimal täglich.' and an 'Offen' (Open) button. The main screen shows a conversation header for 'Musterfrau, Petra' with a timestamp 'THURSDAY, 11. MAY 2023 um 08:54' and a notification 'NEU: Für Ihre Notizen'. The primary content is a 'Folgerezeptanfrage' (Follow-up prescription request) card. This card includes contact information for 'Musterfrau, Petra' (DOB: 01.01.1961, email: petra.musterfrau@email.de, phone: 123456789) and buttons for 'E-Mail senden' and 'Zu medflex einladen'. Below this is an 'Anfrage Zusammenfassung' (Request Summary) section with expandable details: 'Patientenstatus: Stammpatient', 'Rezeptdetails: Amoxicillin. Aktuell nehme ich 250 mg dreimal täglich.', and 'Übermittlungspräferenz: Per medflex erhalten'. A 'Zusätzlicher Kommentar' (Additional comment) at the bottom reads: 'Ich benötige das Rezept sehr dringend, da meine aktuelle Packung schon leer ist.'

So funktioniert die Online-Anfrage

- Anfragemodul fragt in wenigen, intuitiven Schritten alle wichtigen Informationen zum Anliegen des Patienten ab
- Eingebunden in Ihre Praxis-Webseite kommen Patient:innen mit nur einem Klick auf das Anfragemodul
- Auch in der App schnell aufrufbar



So effizient bearbeiten Sie Anfragen in medflex

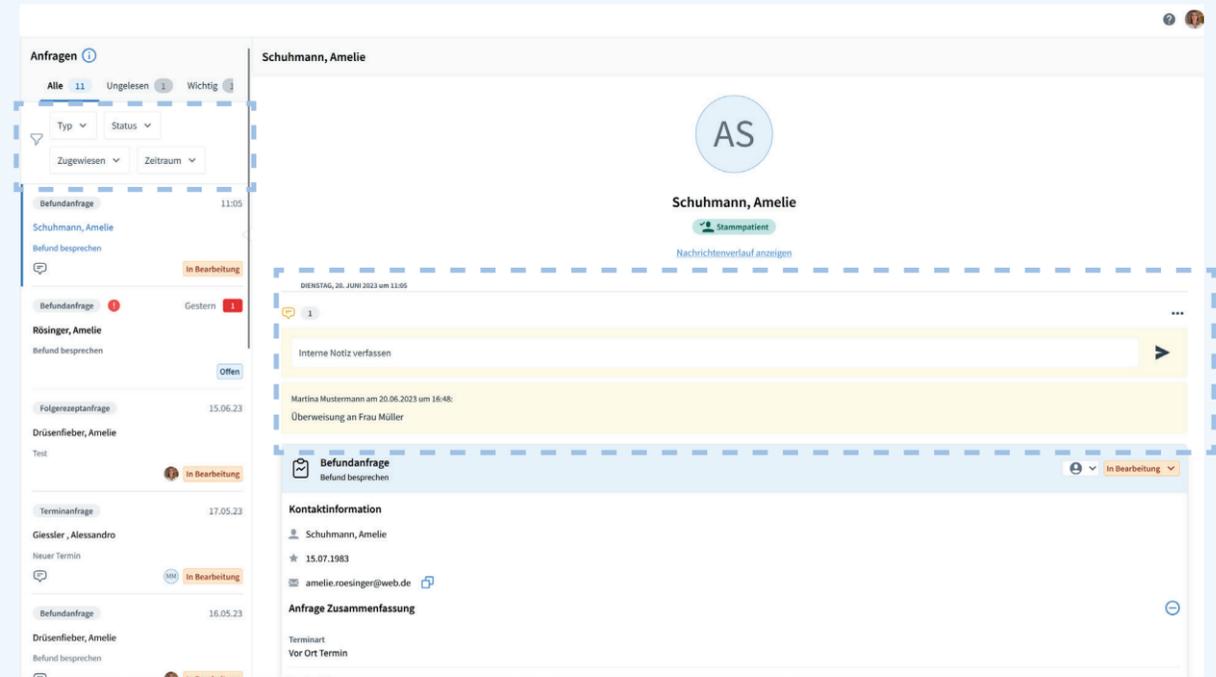
- **Praktische Übersicht:** Sie sehen auf einen Blick, welche Art von Anfragen von welchem Patienten wann eingegangen sind: Von Terminwunsch bis Folgerezept-Anfrage
- **Team-Funktionen:** Weisen Sie Aufgaben im Team zu und vermeiden so doppeltes Bearbeiten. Das spart Zeit

The screenshot displays the medflex software interface. On the left, a list of requests is shown under the heading 'Anfragen'. The list includes various request types such as 'Befundanfrage', 'Folgerezeptanfrage', and 'Terminanfrage', each with a date and status (e.g., 'In Bearbeitung', 'Offen'). On the right, a detailed view of a 'Befundanfrage' is shown for 'Schuhmann, Amelie'. This view includes contact information, a summary of the request, and details about the appointment. A dashed blue box highlights the 'Anfragen' list and the 'Befundanfrage' details, with arrows pointing to the text on the left. A small pop-up menu is visible over the 'In Bearbeitung' status, showing options like 'Mir zuweisen' and 'Mustermann, Maxi'.



So effizient bearbeiten Sie Anfragen in medflex

- **Mehr Struktur:** Nutzen Sie die Filtermöglichkeiten und versehen Sie die Anfragen wenn nötig mit Notizen
- **Effizienz:** Dank fertiger Textbausteine kommunizieren Sie mit Patient:innen in sekundenschnelle – kein langes Nachschreiben mehr, ohne Griff zum Telefon



Ärztstimmen zu medflex



Heidi Herrmann: „Das war bei uns der größte Stressor, dieses ständig klingelnde Telefon. Da könnte ich drei Leute sitzen haben und die Anrufer würden sich immer noch über eine mangelnde Erreichbarkeit beklagen. Anrufe will ich so weit wie möglich herunterfahren.“

Facharzt aus Niedersachsen: „Unsere Patienten nehmen die Online-Kontaktmöglichkeit sehr gut an. Etwa 80 % sind Terminanfragen, 10 % sind Terminabsagen und 10 % alle weiteren Themen. 90 % der Anfragen können meine MFA in Ruhe über medflex beantworten – 10 % landen auf meinem Tisch. Das ganze Team hat so mehr Zeit für das Wesentliche.“



Dr. Dashti: „Ich ermutige Patienten, mir ihre Fragen per medflex zu schicken und kann gebündelt antworten, wenn ich Zeit habe. So kommuniziere ich sicher, ohne ständig am Telefon zu hängen.“



So beantworten Sie Anfragen mit dem medflex Messenger

- **Messenger-Kommunikation weit verbreitet: 88% der Deutschen nutzen regelmäßig Messenger-Dienste zur Kommunikation, über alle Altersgruppen hinweg***
- **99% der Patienten akzeptieren den medflex Messenger****



Vorteile:

- Zeitversetzte Kommunikation – Sie und Ihr Team antworten dann wenn Zeit ist – und springen nicht gehetzt ständig zum Telefon
- Sie erreichen Patienten selbst besser: Kein „Habe Herrn Husten nicht erreicht, muss es später noch mal versuchen“ mehr – Sie erledigen das Informieren von Patienten bequem schriftlich per Messenger
- Sicherer Kanal mit medflex: DSGVO-konform – im Gegensatz zu E-Mail, WhatsApp und Fax (!)
- Alle Kommunikation nachvollziehbar dokumentiert an einem Ort

Quelle: <https://www.heise.de/news/Messenger-in-Deutschland-93-Prozent-nutzen-WhatsApp-6340213.html>

**Eigene Erhebung in Zusammenarbeit mit einer Facharztpraxis

Ihre Vorteile mit medflex

- ✓ Sie machen sich unabhängiger vom Telefon in beide Richtungen:
 - Bei eingehenden Anrufen entlastet der medflex Telefonassistent
 - Sie selbst müssen Patienten seltener zurückrufen: Sie antworten einfach per Messenger
- ✓ Nicht mehr zig Kanäle im Blick haben: Fax, E-Mail, Anrufe, Online-Anfragen: Alles strukturiert in einer Inbox
- ✓ Hohe Akzeptanz der Patienten von medflex = einfache Umstellung für Sie
- ✓ Professionelle Rundum-Betreuung durch unseren Kundenservice



Schon über 300.000 Nutzer setzen auf medflex





Hören Sie das?
Sie hören NICHTS!

**So klingt Ihr Telefon ...
mit medflex**

Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit

