

# So schaffen Sie echte Entlastung am Empfang

Der komplette Empfangs-Assistent für Praxen und MVZ.

Für Anrufe, Online-Anfragen und Dokumente.



# Eine Software für Ihre gesamte Patientenkommunikation

Einfach, effizient, eine echte Entlastung für Ihr Team

## Intelligenter Telefon-Assistent

Telefonische Anfragen als Text erhalten und ohne Rückruf beantworten.

- ✓ Anrufe werden verstanden und verschriftlicht
- ✓ In über 100 Sprachen
- ✓ Automatische Kategorisierung

## Zentrale Anfragenverwaltung

Alle Anfragen an einem Ort in wenigen Sekunden beantworten.

- ✓ Anfragen blitzschnell im Messenger beantworten
- ✓ Passende Antwortvorschläge mit einem Klick
- ✓ Anfragen von Telefon, Webseite und App

## Digitale Dokumente

Anamnesebögen etc. im gleichen System senden und empfangen.

- ✓ Mit einem Klick den passenden Bogen versenden
- ✓ Ohne Scannen mit rechtsgültiger Unterschrift
- ✓ Fragebögen nach Ihren Vorgaben



# Intelligenter Telefon-Assistent

- ✓ Ohne umständliche Abfrage und Tastendrückerei - Patient spricht Anliegen wie auf einen Anrufbeantworter auf
- ✓ Ansage mit bekannter Praxisstimme möglich
- ✓ Anliegen wird verschriftlicht und landet in zentraler Anfragenverwaltung nach Anfragegrund kategorisiert (Termin, Rezept, etc.)
- ✓ Sie antworten zeitsparend via Messenger inkl. intelligenter Antwortoptionen
- ✓ Sehr hohes Sprachverständnis für über 100 Sprachen inkl. und Übersetzung ins Deutsche
- ✓ SIP- und Rufumleitungsfähig



Willkommen beim  
digitalen Telefonassistenten  
von medflex.



Vielen Dank.  
Wir haben alle Informationen erhalten.

# So landet der Anruf verschriftlicht in Ihrer medflex Anfragenverwaltung

Alle Kontaktinformationen  
auf einen Blick

Verschriftlichter Anruf inkl.  
Kategorisierung

Antwortvorschläge zum  
Anklicken

The screenshot displays a call record in the medflex system. At the top, it shows a phone icon and the word 'Anruf'. Below this, the contact information for 'Drüsenfieber, Amelie' is listed, including her birth date '10.04.1986' and phone number '+4915174266153'. A button labeled 'Zuordnung trennen' is visible. The call is categorized as 'Telefonassistent' and 'Vollständig'. The patient status is 'Stammpatient'. Under 'Dokumente', there is a link for 'Aufzeichnung'. The transcript section shows a category suggestion 'Folgerezept' and a text message from the patient: 'Hallo Amelie, Drüsenfieber, hier geboren am 10. April 1986 ich bräuchte bitte ein neues Rezept für beziehungsweise gegen meinen Hautausschlag. Jetzt fällt mir der Name nicht mehr ein, ich hole es bei ihnen jeden Monat, sie wissen bestimmt was ich meine danke Tschüss.' At the bottom, there are three response options: 'Akutsprechstunde', 'Informationen benötigt', and 'Rezept abholbereit', each with a right-pointing arrow. A 'Textbausteine bearbeiten' button is located at the bottom right.



# Zentrale Anfragenverwaltung

- ✓ Egal ob vom Telefon-Assistenten oder der Online-Anfrage: medflex bündelt alle eingehenden Patientenanliegen in einer strukturierten Anfragenübersicht
- ✓ Mit zahlreichen Bearbeitungsfunktionen für effiziente Team-Arbeit
- ✓ Filtermöglichkeiten und Notizfelder geben Struktur
- ✓ Sicher und schnell antworten via Messenger und Textbausteinen

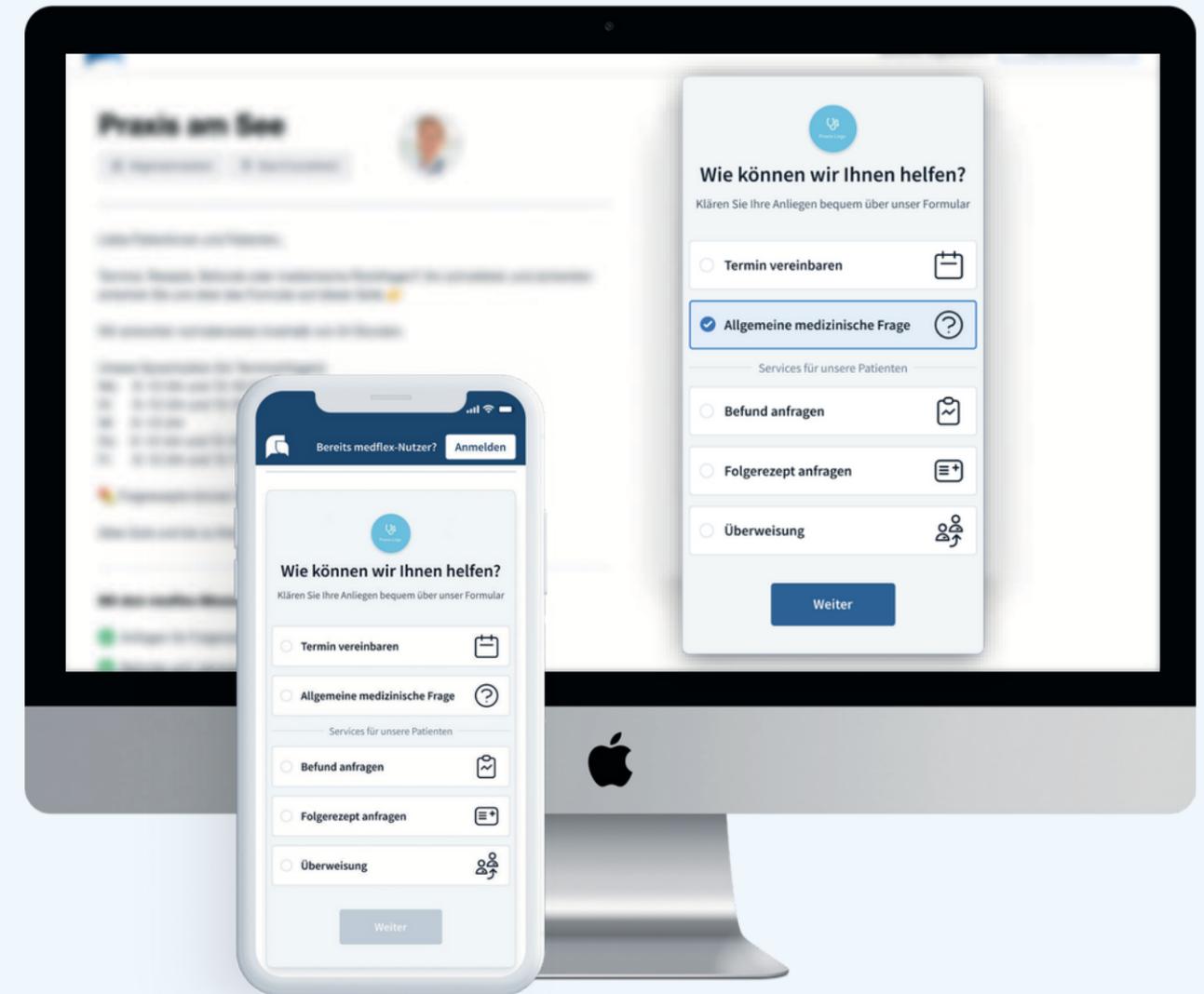
The screenshot displays the medflex I 5 interface for central request management. At the top, there are summary statistics: **Eingang** 44/84, **Ungelesen** 1, **Wichtig** 4, and **Erlедigt** 11. Below this is a filter bar with dropdown menus for **Typ**, **Status** (set to **Alle**), **Zugewiesen**, **Zeitraum**, **Anruf-Status** (set to **1**), and **Kanal**. The main list shows several requests. The first request is highlighted in a light blue box:

Datum	Anruf	Name	Kategorie	Text	Werkzeuge
14.02.24	Anruf	Rösinger, Amelie *10.04.86	Folgerezept Derma	Ich brauche bitte eine neue Packung Adtralza.	[JM] [🚩] [!]
08.02.24	Anruf	Graber, Verena *18.07.93	Termin	Hallo Verena Graber, geboren am 18.7.19...	[JM] [🚩] [!]
08.02.24	Anruf	Graber, Verena *18.07.93	Termin	Hallo Verena Grabe 18.7.1993, ich bräuch...	[JM] [🚩] [!]
28.01.24	Anruf	Graber, Verena *18.07.93	Allgemein	Hallo Verena Graber, ich hätte gern Inf...	[JM] [🚩] [!]
28.01.24	Anruf	Graber, Verena *18.07.93	Termin	Hallo Verena Graber, ich bräuchte neuen ...	[JM] [🚩] [!]
28.01.24	Anruf	Graber, Verena *18.07.93	Termin	Hallo Verena Graber, ich bräuchte bitte ei...	[JM] [🚩] [!]



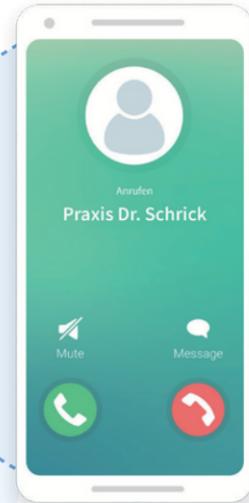
# Zusätzlich: Online-Anfrage-Modul für Ihre Webseite

- ✓ Seien Sie auch online ideal erreichbar
- ✓ Eingebunden in Ihre eigene Praxis-Webseite kommen Patient:innen mit nur einem Klick auf das Anfragemodul. Auch per App aufrufbar – intuitiv, geeignet für jedes Alter!
- ✓ Fragt in wenigen, intuitiven Schritten alle wichtigen Informationen zum Patientenanliegen ab
- ✓ Die ideale Ergänzung zum Telefon-Assistenten!

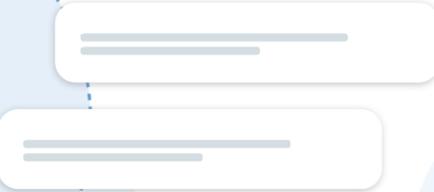


# So reduzieren Sie das Telefonaufkommen mit medflex

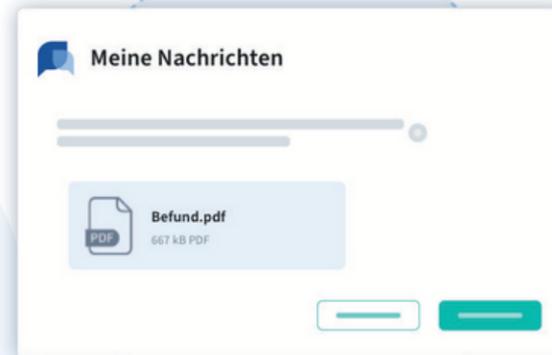
Patient:in ruft Praxis an



Willkommen beim digitalen Telefonassistenten

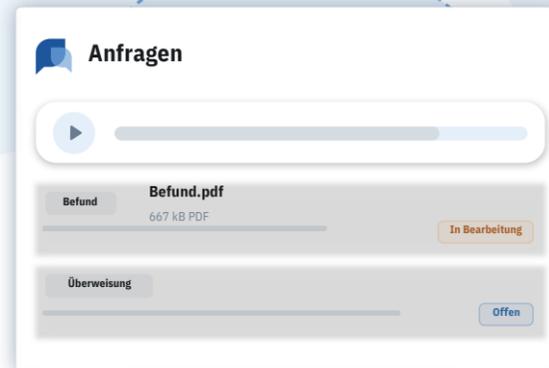


Anfrage landet verschriftlicht in medflex zur Bearbeitung.



Patient:in stellt seine Anfragen vermehrt online.

Telefonassistent geht ran: Anruf wird aufgenommen, verschriftlicht und Ihnen als Text zur Verfügung gestellt.



Rückmeldung via Messenger; Praxis hängt nicht mehr am Telefon.



**Resultat:**  
Telefonanrufe werden weniger;  
Patienten und Team sind happy.



# Digitale Dokumente

- ✓ Digitale Anamnese-, Verwaltungs- und Aufklärungsdokumente per medflex an Patient:innen zum Ausfüllen schicken - inklusive rechtssicherer Unterschrift
- ✓ Direkte Datenübertragung ins PVS
- ✓ Weniger Papierkram, kein Einscannen mehr, großes Zeit-Einsparungs-Potenzial
- ✓ Nahtlose Prozesse und strukturierte Datenerhebung
- ✓ Alle Unterlagen schon vor dem Termin bereit

Neue Befragung ×

+ Neue Dokumentgruppe erstellen

Anamnese + DSGVO

Aufklärungsbogen + DSGVO

Anamnesebogen + DSGVO + Privadis

Tagfrei, Georg Dr. (Allgemeinmedizin) um 10:55

Guten Tag Frau Müller,  
bitte füllen Sie den Anamnesebogen vor Ihrem Termin bei uns aus. Klicken Sie dazu einfach auf den Link.

<https://anamnese.app/ABCDE123>

Vielen Dank!



## Das sagen unsere Kund:innen



**Heidi Hermann:** „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-Kontaktmöglichkeiten 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.“



# Entlasten Sie Ihren Empfang mit medflex

- ✓ Weniger Anrufaufkommen dank Telefonassistent und Online-Anfragen
- ✓ Strukturierter Anfrageneingang für effizientes Bearbeiten
- ✓ Direkte Antwortmöglichkeit per Messenger

Informieren Sie sich jetzt bei einem 15-minütigen Demo-Call

[Jetzt Termin buchen](#)

