

Automatisierter Zahnärztlicher Rückruf-Workflow: Hygiene-Termine Und Patientenbindung Maximieren



Start

Start des Workflows/Prozesses.

1. Eligible Patienten identifizieren

Prüfen Sie das Datenmodell auf Patienten, die aufgrund des letzten Besuchsdatums und des empfohlenen Intervalls an eine Nachuntersuchung erinnern müssen.

2. Patientenkontaktinformationen abrufen

Die Haupttelefonnummer und E-Mail-Adresse des Patienten aus dem Patienten-Datenmodell abrufen.

3. Zeit seit letztem Besuch berechnen

Berechnen Sie die Anzahl der Tage seit dem letzten Zahnarzttermin des Patienten.

4. Abruftask generieren

Erstellen Sie eine Aufgabe mit hoher Priorität, die dem Empfangspersonal zugeteilt wird.

5. Erste SMS-Erinnerung senden

Senden Sie eine automatische SMS-Nachricht an den Patienten mit einer freundlichen Terminbestätigung.

6. Detailliertes E-Mail-Follow-up senden

Versenden Sie eine personalisierte E-Mail an den Patienten, in der die Vorteile der präventiven Versorgung dargelegt werden.

7. Patientenakte kennzeichnen zum Abruf

Aktualisieren Sie den Patientenakt im Zahnärztlichen Verzeichnis, um ihn als „Fälliger Kontrolltermin“ zu kennzeichnen.

8. Interne Nachfassaufgabe

Erstellen Sie eine Nachfassaufgabe für den Dentalhygieniker zur Durchsicht der Patientenakte.

9. Prüfen Sie den Abdeckungsstatus

Holen Sie sich die Versicherungsdetails, um sicherzustellen, dass der Rückrufbesuch abgedeckt ist.

10. Nächstes vorgeschlagenes Besuchsdatum bestimmen

Berechnen Sie das optimale Datum für den nächsten Termin basierend auf den Behandlungsempfehlungen.

11. Rückrufbericht erstellen

Erstellen Sie einen täglichen Zusammenfassungsbericht aller Patienten, die eine Nachuntersuchung benötigen.

12. Interne Teamwarnung

Senden Sie eine Aufgabenbenachrichtigung an den behandelnden Zahnarzt zur Überprüfung ausstehender Recall-Fälle.

13. Anzahl der gesamten berechtigten Patienten zählen

Aggregieren Sie die Gesamtzahl der Patienten, die innerhalb der nächsten 30 Tage an eine Nachkontrolle erinnert werden müssen.

14. Interne Mitarbeiterbenachrichtigung

E-Mail-Manager mit einer Zusammenfassung der Gesamtzahl der Patienten, die proaktive Ansprache benötigen.

15. Manuelle Überprüfung Warteschlangenaufgabe

Erstellen Sie eine Aufgabe für das Administrativpersonal, um schwer erreichbare Patienten manuell zu überprüfen.

16. Rückrufstatus aktualisieren

Status des Patienten nach Kommunikationsversuch auf „Kontaktiert“ aktualisieren.

17. Primäre Versicherungsdaten überprüfen

Holen und validieren Sie die aktuellsten Versicherungsinformationen des Patienten.

18. Verfügbarkeit von Terminen ermitteln

Überprüfen Sie die Echtzeitverfügbarkeit für die erforderliche Terminart.

19. Terminbestätigungs-SMS senden

Senden Sie dem Patienten nach der Buchung sofort eine SMS-Bestätigung.

20. Vorscreening-Anweisungen senden

Patientenhinweise per E-Mail senden (z. B. Nüchtern-Richtlinien) 24 Stunden vor dem Termin.

21. Neuen Termin-Eintrag erstellen

Buchen Sie den bestätigten Termin im Planungsmodul.

22. Termin-Erinnerungs-Aufgabe senden

Automatisieren Sie die Aufgabe, Erinnerungen X Tage im Voraus zu senden.

23. Temporäre Erinnerungseinträge entfernen

Temporäre Nachfasseinträge nach erfolgreichem Abschluss des Zyklus löschen.

24. Protokollierte Kommunikationsversuche

Jeden Kommunikationsversuch (Anruf, SMS, E-Mail) in der Patientenakte vermerken.

25. Patientenbindungsrate berechnen

Berechnen Sie einen Punktestand basierend auf der Historie der Einhaltung des rechtzeitigen Rückrufs.

26. Monatlicher Bericht zur Einhaltung der Rückruffbestimmungen

Erstellen Sie einen Bericht, der die Erfolgsquote der Rückruf-Aktivitäten über den Monat verfolgt.

☑ **27. Nachverfolgung bei nicht reagierenden Patienten**

Geben Sie der Verwaltungskraft die Aufgabe, sich um Patienten zu kümmern, die nicht auf die erste Kontaktaufnahme reagiert haben.

☑ **Ende**

Ende des Arbeitsablaufs/Prozesses.