

PRESSEMITTEILUNG

KI-Telefonassistenz braucht mehr als gute Sprachmodelle

POLAVIS integriert Lösung in sein Patientenportal und steuert so Prozesse

Berlin, 21.05.2026 – Künstliche Intelligenz verändert zunehmend auch die Kommunikation im Gesundheitswesen. KI-gestützte Telefonassistenten halten verstärkt Einzug in Arztpraxen und Krankenhäuser. Anbieter von Systemen zur automatisierten Anrufannahme oder Gesprächsführung versprechen eine bessere Erreichbarkeit und die Entlastung der Mitarbeitenden.

„Die technologische Entwicklung ist ohne Frage beeindruckend. KI-Telefonie wird in den kommenden Jahren ein selbstverständlicher Teil moderner Versorgungsstrukturen sein“, erklärt Farid Kanbari, Geschäftsführer von POLAVIS. „Aber gerade im Krankenhausumfeld geht es hauptsächlich darum, was Patienten in diesen Situationen wirklich benötigen.“

Menschliche Kommunikation bleibt

Menschen, die in einem Krankenhaus anrufen, befinden sich häufig in persönlichen Ausnahmesituationen, geprägt von Krankheit, Unsicherheit, Sorgen oder Angst. Um dem gerecht zu werden, müssen menschliche Nähe und persönliche Betreuung trotz Digitalisierung Vorrang vor vollständig automatisierter Kommunikation haben.

„Erste Erhebungen zeigen deutlich, dass sich Patienten in belastenden Situationen Orientierung, Sicherheit und echte menschliche Ansprechpartner wünschen – etwas, das über die perfekt simulierte Menschlichkeit durch eine Maschine hinausgeht“, so Kanbari. „Deshalb verfolgen wir bei POLAVIS bewusst einen anderen Ansatz als viele aktuelle Lösungen im Markt.“

Das Berliner Unternehmen entwickelt derzeit ein eigenes Angebot zur KI-Telefonassistenz, das den Fokus auf intelligente digitale Prozesse rund um den Patientenkontakt legt. Im Mittelpunkt steht dabei die Verbindung von Telefonie, Patientenportal und klinischen Workflows.

PRESSEMITTEILUNG

Die neue Lösung versteht KI-Telefonassistenten als Brücke zwischen dem klassischen Kontaktweg Telefon und modernen digitalen Versorgungsprozessen. Patienten schildern ihr Anliegen weiterhin telefonisch, die KI erfasst relevante Informationen, strukturiert und analysiert sie im Hintergrund und stößt automatisch Prozesse im Patientenportal an. So erhalten Mitarbeitende direkt nutzbare Informationen und Vorlagen, die effizient in bestehende Abläufe integriert werden.

Prozesse automatisieren und Mitarbeitende entlasten

„Die eigentliche Stärke von KI liegt darin, Informationen intelligent aufzubereiten, Prozesse zu automatisieren und Mitarbeitenden zu entlasten – damit dort mehr Zeit für echte menschliche Interaktion entsteht, wo sie wirklich gebraucht wird“, ist Kanbari überzeugt.

Durch die intelligente Verknüpfung von KI-Telefonassistenten und Patientenportal sollen administrative Ressourcen effizienter eingesetzt und gleichzeitig die Erreichbarkeit von Kliniken verbessert werden – ohne den persönlichen Kontakt aufzugeben.

„KI kann im Gesundheitswesen enorme Mehrwerte schaffen. Aber sie muss richtig gedacht werden“, betont Farid Kanbari. „Wir sind davon überzeugt, dass die Zukunft trotz der Automatisierung menschlicher Kommunikation in der richtigen Balance aus KI-Unterstützung und menschlicher Interaktion liegt. Genau diese Balance schaffen wir mit unserem Ansatz. Denn eines ist klar: Ohne die Akzeptanz der Patienten werden die derzeit am Markt verfügbaren KI-gestützten Telefonassistenten keine spürbare Entlastung bringen.“

Textumfang: 3.317 Zeichen

PRESSEMITTEILUNG

Bildunterschrift „Terminvereinbarung einer Patientin“ (Bildquelle: POLAVIS)

Patientinnen und Patienten werden bei der Terminvereinbarung mit einer Klinik häufig von einer KI-gestützten Telefonassistenz geführt. POLAVIS richtet mit einer neuen Lösung den Fokus auf intelligente digitale Prozesse rund um den Patientenkontakt. Im Mittelpunkt steht dabei die Verbindung von Telefonie, Patientenportal und klinischen Workflows – ohne den persönlichen Kontakt aufzugeben.

Über POLAVIS GmbH

POLAVIS steht für Qualität bei digitalen Lösungen und Patientenportalen, die die Akteure in der Gesundheitsversorgung vernetzen. Als geschätzter Partner erkennt das Unternehmen Potenziale, steuert durch die gebotene Veränderung und geht gemeinsam mit seinen Kunden den Weg zum Krankenhaus der Zukunft. Die digitalen Lösungen und die vielfach ausgezeichnete Beratungskompetenz lassen eine sektorübergreifende Kooperation über organisationsbezogene Grenzen hinweg zum Standard für Krankenhäuser und Kliniken werden.

Heute bindet das POLAVIS Patientenportal in die Behandlung ein, entlastet durch digitale Prozesse und Automatisierung, steht für bessere Behandlungssteuerung und eine Vernetzung unterschiedlicher Einrichtungen. Motiviert und angetrieben durch zufriedene Kunden wird das Patientenportal bald noch sehr viel mehr können und es Kliniken und Krankenhäusern erlauben, sich aus bestehenden Systemzwängen zu lösen.

POLAVIS sieht im Patientenportal eine Krankenhaus-Orchestrierungsplattform, die Einzel- und Speziallösungen zu einem radikal leistungsfähigen Gesamtsystem bündelt. Vom Systemchaos zur Systemintelligenz, die Menschen, Prozesse und Daten in der Versorgungsrealität verknüpft – und ab einem gewissen Zeitpunkt die klassischen KIS-Funktionalitäten obsolet werden lässt.

Zu den Kunden zählen Kliniken aller Trägerschaften und Größen wie Universitätsklinika und Maximalversorger, regionale Verbünde und spezialisierte Häuser im gesamten deutschsprachigen Raum. Darüber hinaus engagiert sich POLAVIS in BMBF-geförderten Forschungsprojekten, um innovative Ansätze in die Versorgung und in Produkte zu überführen.

www.polavis.de

Unternehmenskontakt

Julian Herrmann, Leiter Marketing und PR
POLAVIS GmbH
Französische Straße 8
10117 Berlin
Telefon: +49 (0)30 4036845-58
E-Mail: julian.herrmann@polavis.de

Pressekontakt

Ralf Buchholz
ralf.buchholz.healthcare.communications
Steenwisch 45
22527 Hamburg
Telefon: +49 (0)172 5382569
E-Mail: r.buchholz@ralfbuchholz-hc.de