

# BotCore.

PRAXIS-GUIDE

## KI-Chatbot für Arztpraxen

Weniger Telefonzeit, zufriedenerer Patienten, DSGVO-konform. Der komplette Guide für den Chatbot-Einsatz in Ihrer Praxis — von der Planung bis zum Go-Live.

Zielgruppe

**Arzt- und Zahnarztpraxen**

Stand

**März 2026**

Lesezeit

**10 Minuten**

## Warum Praxen einen Chatbot brauchen

Jede Arztpraxis kennt das Problem: Das Telefon klingelt pausenlos. Patienten wollen Termine vereinbaren, Öffnungszeiten erfragen oder wissen, ob die Praxis ihre Versicherung akzeptiert. Ihre MFAs verbringen im Schnitt 2 Stunden pro Tag am Telefon — Zeit, die für die Patientenversorgung fehlt.

KENNZAHL	TYPISCHE ARZTPRAXIS	AUSWIRKUNG
Anrufe pro Tag	30–50	Dauerklingeln, Patienten in Warteschleife
Telefonzeit MFA	1,5–2,5 Stunden/Tag	Weniger Zeit für Patienten vor Ort
Wiederkehrende Fragen	60–70 % aller Anrufe	Öffnungszeiten, Anfahrt, Dokumente
Erreichbarkeit gewünscht	24/7 (Patienten-Erwartung)	Praxis nur 40–45 h/Woche erreichbar
Online-Terminbuchung	Von 73 % der Patienten gewünscht	Doctolib-Alternative teuer, eingeschränkt

Ein KI-Chatbot auf Ihrer Praxis-Website beantwortet diese wiederkehrenden Fragen automatisch — 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche. Ihre MFAs werden entlastet, Patienten bekommen sofort Antworten, und Sie verlieren keine Neupatientenanfragen mehr außerhalb der Sprechzeiten.

## Top 5 Use Cases für Arztpraxen

1

## Terminvereinbarung

Der Chatbot kann direkt auf Ihr Buchungssystem verlinken oder über eine Integration (Calendly, Cal.com, Doctolib) freie Termine anzeigen. Patienten buchen selbst — ohne Anruf, ohne Wartezeit.

### BEISPIEL-DIALOG

*Patient: „Ich brauche einen Termin für eine Vorsorgeuntersuchung.“*

*Bot: „Gerne! Für eine Vorsorgeuntersuchung haben wir folgende freie Termine: Mo 14.04. um 10:00, Mi 16.04. um 14:30 oder Fr 18.04. um 09:00. Welcher passt Ihnen?“*

2

## Standard-Fragen beantworten

Öffnungszeiten, Anfahrt, Parkplätze, Barrierefreiheit, akzeptierte Versicherungen, benötigte Dokumente für den Erstbesuch — alles, was Ihre MFA täglich 30-mal beantwortet, kann der Bot übernehmen.

### BEISPIEL-DIALOG

*Patient: „Akzeptieren Sie auch Privatversicherte?“*

*Bot: „Ja, wir behandeln sowohl gesetzlich als auch privat versicherte Patienten. Bitte bringen Sie Ihre Versicherungskarte zum Ersttermin mit.“*

3

### Neupatientenaufnahme

Der Chatbot erfasst vorab Name, Geburtsdatum, Versicherung und Grund des Besuchs. Diese Daten landen als Lead in Ihrem System — die MFA muss nur noch bestätigen, statt alles abzufragen.

#### BEISPIEL-DIALOG

*Patient: „Ich möchte mich als neuer Patient anmelden.“*

*Bot: „Willkommen! Um Sie als neuen Patienten aufzunehmen, benötige ich ein paar Angaben. Wie ist Ihr vollständiger Name?“*

4

### Rezeptanfragen vorbereiten

Patienten können über den Chat Folgerezepte anfragen. Der Bot sammelt die nötigen Informationen (Medikament, Dosierung, letzter Arztbesuch) und leitet sie an die Praxis weiter. Der Arzt entscheidet — der Bot bereitet nur vor.

#### BEISPIEL-DIALOG

*Patient: „Ich brauche ein Folgerezept für Metformin 500mg.“*

*Bot: „Ich notiere Ihre Anfrage: Folgerezept Metformin 500mg. Wann war Ihr letzter Besuch bei uns? Das Team meldet sich innerhalb eines Werktags bei Ihnen.“*

5

## Notfall-Triage und Weiterleitung

Bei Notfall-Schilderungen erkennt der Bot die Dringlichkeit und verweist sofort auf die richtige Stelle: 112, ärztlicher Bereitschaftsdienst (116 117) oder nächste Notaufnahme. Kein medizinischer Rat — nur Weiterleitung.

### BEISPIEL-DIALOG

*Patient: „Ich habe starke Brustschmerzen und Atemnot.“*

*Bot: „Bei akuten Brustschmerzen und Atemnot rufen Sie bitte sofort den Notruf 112 an. Dies ist ein medizinischer Notfall. Ich bin kein Arzt und kann keine medizinische Einschätzung geben.“*

## Beispiel-Konfiguration: Zahnarztpraxis

Diese System-Prompt-Vorlage können Sie direkt für Ihre Zahnarztpraxis verwenden und anpassen. Ersetzen Sie die Platzhalter in [eckigen Klammern] mit Ihren Daten.

```
# System-Prompt für Zahnarztpraxis-Chatbot

Du bist der digitale Assistent der Zahnarztpraxis [Dr. Mustermann] in [Stadt].

## Tonalität
- Freundlich, professionell und einfühlsam
- Duze die Patienten NICHT – verwende immer "Sie"
- Kurze, klare Sätze – keine medizinischen Fachbegriffe
- Bei Unsicherheit: "Das kläre ich gerne mit dem Team. Darf ich Sie zurückrufen?"

## Aufgaben
- Sprechzeiten: Mo–Fr [08:00–12:00 und 14:00–18:00], Mi Nachmittag geschlossen
- Terminbuchung: Verweise auf [BuchungslinK] oder bitte um Rückruf-Daten
- Leistungen: Prophylaxe, Füllungen, Kronen, Implantate, Bleaching, Kinderzahnheilkunde
- Versicherung: Gesetzlich und privat. Keine Behandlung auf Selbstzahler-Basis ohne Vorab-Info
- Anfahrt: [Adresse], Parkplätze in der [Straße], Bus-Haltestelle [Name] (Linie [X])
- Notfall: Verweis auf zahnärztlichen Notdienst [Telefonnummer] oder 112

## Strikte Grenzen
- Gib NIEMALS medizinische Diagnosen oder Behandlungsempfehlungen
- Gib KEINE Dosierungsempfehlungen für Medikamente
- Sage bei Schmerzfragen: "Bitte rufen Sie uns an oder kommen Sie vorbei"
- Leite Notfälle IMMER an 112 oder den zahnärztlichen Notdienst weiter

## DSGVO-Hinweis (bei erster Nachricht anzeigen)
"Ich bin ein KI-Assistent der Praxis [Dr. Mustermann]. Ihre Angaben werden gemäß unserer Datenschutzerklärung ([Link]) verarbeitet. Für medizinische Notfälle rufen Sie bitte 112 an."
```

**Tipp:** Testen Sie den Chatbot ausgiebig mit typischen Patientenfragen, bevor Sie ihn live schalten. Bitten Sie Ihr Praxisteam, den Bot zu „provozieren“ — fragen Sie nach Medikamenten-Dosierungen, simulieren Sie Notfälle, testen Sie Grenzfälle.

# ROI-Rechnung

Was spart eine Arztpraxis durch einen Chatbot? Konservative Rechnung auf Basis typischer Praxisdaten:

MONATLICHE ERSPARNIS

**792 €**

MFA-Kosten: 18 €/h × 2h/Tag × 22 Arbeitstage

CHATBOT-KOSTEN

**29 €**

BotCore Starter-Plan, monatlich kündbar

POSITION	OHNE CHATBOT	MIT CHATBOT	DIFFERENZ
Telefonzeit MFA/Tag	2 Stunden	0,5 Stunden	-1,5 h/Tag
MFA-Kosten Telefon/Monat	792 €	198 €	-594 €
Chatbot-Kosten/Monat	0 €	29 €	+29 €
Verpasste Neupatientenanfragen	~15/Monat (außerhalb Sprechzeiten)	~3/Monat	+12 Anfragen/Mo
<b>Netto-Ersparnis/Monat</b>			<b>565 € + Neupatientenumsatz</b>

**Konservative Rechnung:** Wir gehen davon aus, dass der Bot 75 % der Routineanfragen abfängt — nicht 100 %. Die tatsächliche Ersparnis hängt von der Praxisgröße und den Anrufvolumen ab. Bei größeren Praxen ist der Effekt proportional größer.

## DSGVO–Besonderheiten für Praxen

---

Arztpraxen verarbeiten Gesundheitsdaten — die sensibelste Kategorie personenbezogener Daten. Das hat direkte Auswirkungen auf den Chatbot-Einsatz.

### Art. 9 DSGVO: Besondere Datenkategorien

Gesundheitsdaten unterliegen einem grundsätzlichen Verarbeitungsverbot mit Erlaubnisvorbehalt. Für den Chatbot bedeutet das:

- Der Bot darf **keine Symptome, Diagnosen oder Behandlungsverläufe** speichern oder an Dritte weitergeben.
- Wenn Patienten im Chat Symptome schildern, muss der Bot darauf hinweisen, dass dies nur in der Praxis besprochen werden kann.
- Chat-Verläufe mit Gesundheitsbezug müssen besonders geschützt und zeitnah gelöscht werden.

### Kein medizinischer Rat durch den Bot

Der Chatbot ist kein Medizinprodukt und darf keine medizinischen Ratschläge geben. Das muss im System-Prompt klar definiert und im Chat-Widget als Disclaimer angezeigt werden.

**Pflicht-Disclaimer:** „Dieser Chatbot gibt keine medizinischen Auskünfte. Bei gesundheitlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an Ihren Arzt oder rufen Sie im Notfall 112 an.“ Dieser Hinweis muss für den Nutzer jederzeit sichtbar sein.

### Hosting–Anforderung: EU–only

Für Arztpraxen ist US-Hosting inakzeptabel — auch mit DPF-Zertifizierung. Die Datenschutzaufsichtsbehörden sind bei Gesundheitsdaten besonders streng. Wählen Sie einen Anbieter mit nachweislichem EU-Hosting (idealerweise Deutschland).

### Datenschutzfolgenabschätzung (DSFA)

Bei Chatbots in Arztpraxen ist eine DSFA nach Art. 35 DSGVO in der Regel erforderlich, da Gesundheitsdaten verarbeitet werden können — auch wenn der Bot dafür nicht vorgesehen ist. Patienten geben im Chat häufig unaufgefordert Gesundheitsinformationen preis.

## Schritt–für–Schritt Setup

---

**1**

### Account erstellen und Bot anlegen

Registrieren Sie sich bei BotCore (14 Tage kostenlos testen). Erstellen Sie einen neuen Bot und geben Sie ihm den Namen Ihrer Praxis. Wählen Sie als Sprache „Deutsch“ und als Branche „Gesundheitswesen“.

**Dauer: 5 Minuten**

**2**

### Wissen hinterlegen (Knowledge Base)

Laden Sie Ihre Praxis-Informationen hoch: Website-URL, Sprechzeiten, Leistungskatalog, FAQ-Dokument, Anfahrtsbeschreibung. Der Bot lernt automatisch aus diesen Quellen. Je mehr relevante Infos, desto besser die Antworten.

**Dauer: 15–30 Minuten**

**3**

### System-Prompt konfigurieren

Passen Sie die Vorlage von Seite 4 an Ihre Praxis an. Definieren Sie Tonalität, Grenzen und den DSGVO-Hinweis. Nutzen Sie den Bot Coach — er schlägt Verbesserungen vor und optimiert Ihre Formulierungen automatisch.

**Dauer: 20 Minuten**

**4**

### Testen und optimieren

Testen Sie den Bot mit 20–30 typischen Patientenfragen. Prüfen Sie besonders: Notfall-Erkennung, Disclaimer-Anzeige, korrekte Sprechzeiten, Grenzen bei Medizinfragen. Bitten Sie Ihr Praxisteam, den Bot ebenfalls zu testen.

**Dauer: 30–45 Minuten**

**5**

### Widget einbinden und live schalten

Kopieren Sie den Embed-Code und fügen Sie ihn in Ihre Praxis-Website ein. Konfigurieren Sie den Cookie-Consent in Ihrer CMP. Aktualisieren Sie Ihre Datenschutzerklärung. Fertig — der Bot ist live.

**Dauer: 10 Minuten (ggf. Webdesigner einbinden)**

**Gesamtaufwand:** Ca. 1,5–2 Stunden von der Registrierung bis zum Live-Bot. Kein Onboarding-Termin nötig, kein technisches Vorwissen erforderlich. Bei Fragen hilft der BotCore-Support.