

# Een betere bereikbaarheid zorgt voor een prettige werkomgeving en tevreden patiënten

Aurora teleQ verhoogt bereikbaarheid, patiënttevredenheid en werkplezier. Wist u dat 50% van alle telefoontjes naar gezondheidscentra of huisartsen al vóór 10 uur 's morgens gepleegd worden? Met andere woorden, de telefonische wachtrij ziet er net zo uit als de A1 tijdens de ochtendspits. Het is onmogelijk om lange wachttijden en gestreste patiënten te voorkomen.

In sommige gevallen hangen patiënten al op voordat ze aan de beurt zijn, terwijl patiënten die wél blijven wachten, mogelijk geïrriteerd zijn als ze eindelijk antwoord krijgen. De assistentes doen hun uiterste best, maar hebben het elke morgen weer zwaar. Dit beïnvloedt het werkplezier. Artsen wachten regelmatig op patiënten die niet komen opdagen en patiënten die willen afzeggen, hebben geen zin of tijd om in de wacht te blijven staan. Maar met het juiste hulpmiddel zijn deze problemen eigenlijk heel eenvoudig op te lossen. Niet door het aannemen van meer personeel of het inhuren van een callcenter, maar door Aurora teleQ.



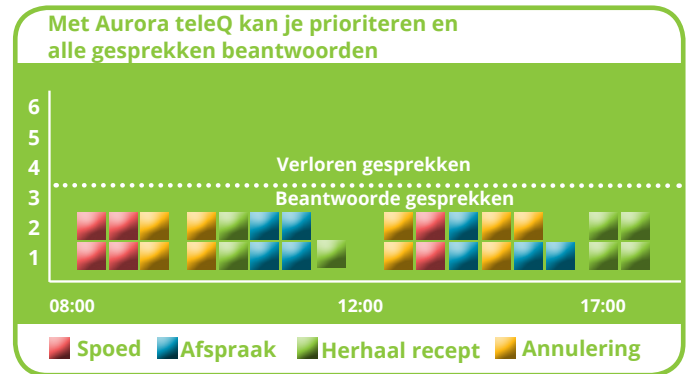
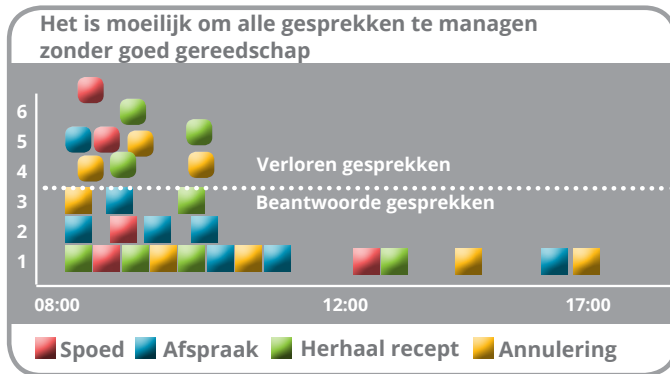
## Problemen met tijdig afzeggen

Gaten tussen afspraken als gevolg van late of niet gemelde afzeggingen hebben gevolgen voor de effectiviteit binnen de gezondheidszorg. Niet alleen loopt een andere patiënt, die de hulp goed kan gebruiken, een belangrijke doktersafspraak mis, ook levert het onnodige administratie op. Patiënten die niet komen opdagen moeten bovendien een nieuwe afspraak maken, waardoor de wachttijden alleen maar toenemen. Door 24 uur per dag afzeggingen aan te nemen, kan Aurora teleQ het telefoonverkeer verminderen. Daar is iedereen bij gebaat.

## Voordelen met Aurora teleQ:

- Beantwoordt meer dan 99% van de inkomende gesprekken
- Creëer telefonische consulten
- Plezierige werkomgeving
- Tevreden patiënten
- Beantwoordt meer gesprekken met een lagere bezetting
- Reduceer kosten
- TeleQ werkt met elke telefooncentrale

# Wist u dat 50% van de gesprekken vaak voor 10:00 binnenkomen?



## Weet u welke gesprekken u mist?

Het is vaak onmogelijk om te weten wat voor soort telefoontjes u mist. Het kan een nieuwe patiënt zijn die zich aan wil melden, een afzegging op het laatste moment, het aanvragen van een herhaalrecept, of een patiënt die gewoon het adres wil weten. Ongeacht waar het om gaat, achter ieder telefoontje gaat een waardevolle patiënt met een specifieke behoefte schuil. Met Aurora teleQ weet u waarover de patiënt gebeld heeft, en kunt u aan dringende telefoontjes prioriteit geven.

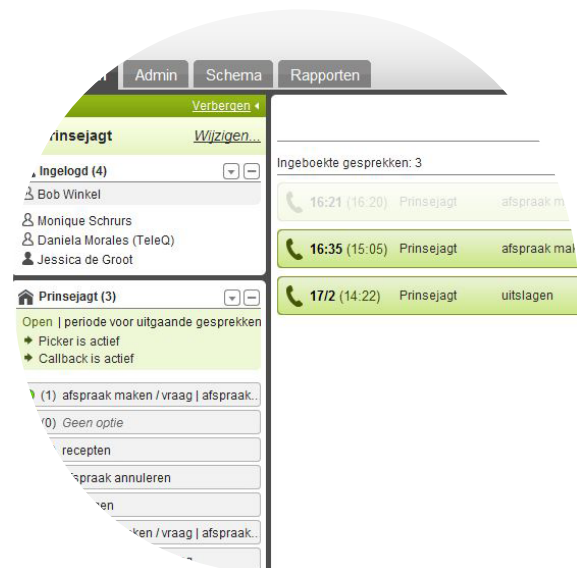
## Bepaal zelf uw dagindeling

Een telefoon die voortdurend overgaat, is een grote stressfactor voor al uw medewerkers. Door de telefoontjes in te plannen, geeft Aurora teleQ u volledige controle over uw werkdag. Uw medewerkers kunnen gezamenlijk pauze nemen in de wetenschap dat de patiënten die bellen, alsnog goed te woord worden gestaan.

## Hoe gaat dat in zijn werk?

De methode achter Aurora teleQ heet Callback. Callback houdt in dat patiënten die bellen, een tijdstip ontvangen waarop ze worden teruggebeld. Deze tijdstippen worden automatisch verstrekt op basis van de beschikbare medewerkers van uw organisatie.

Doordat Callback alle gesprekken indeelt, kunt u aan de meest dringende prioriteit geven. De telefoons gaan niet langer over en het wordt weer rustig op de werkvloer. U heeft een goede oplossing voor annuleringen, de patiënten en assistentes zijn tevreden en u loopt niet langer het risico om belangrijke gesprekken te missen.



Een zeer eenvoudige interface maakt het gemakkelijk voor iedereen om met Aurora teleQ te werken.

## Kunt u het zich veroorloven om Aurora teleQ niet uit te proberen?

Telefoon: 070-8080700

E-mail: [nl@aurorainnovation.com](mailto:nl@aurorainnovation.com)

Website: [www.aurorainnovation.com](http://www.aurorainnovation.com)

Aurora Innovatie helpt bedrijven en organisaties om de bereikbaarheid te verhogen en contact tussen mensen te bevorderen. Door het aanbieden van flexibele communicatie-oplossingen dragen wij bij aan een betere klantenservice en meer aangename werkomgeving.

