

Wie kann ich Ihnen helfen? Neuer Chatbot beantwortet Online-Fragen rund um COVID-19

In Zeiten von COVID-19 bietet die Universitätsmedizin Mainz einen neuen digitalen Service für Patienten. Ab sofort beantwortet ein Chatbot, der sogenannte „GutenBot“, erste Fragen rund um die neue Lungenerkrankung. Interessierte und alle von der Situation betroffenen Personen erhalten vom Chatbot einführende Auskünfte. Der Chat lässt sich mit nur einem Klick auf die blaue Sprechblase unter www.unimedizin-mainz.de aktivieren. Das Online-Angebot funktioniert bequem von zu Hause aus via Handy, Tablet oder am Computer, rund um die Uhr

Der digitale Service soll auch dazu beitragen, den massiven Zustrom von Erstanfragen zu bewältigen, sodass Patienten schnell und rund um die Uhr kompetente Einschätzungen erhalten. Im Chat mit dem GutenBot klärt der Patient in wenigen Schritten, ob er Symptome des neuen Coronavirus aufweist – und erhält am Ende des Chats eine Risikoabschätzung, ob ein Arztbesuch empfehlenswert ist.

„Der digitale Service trägt dazu bei, den massiven Zustrom von Erstanfragen zu bewältigen. Patienten können so schnell und 24 Stunden am Tag kompetente Einschätzungen erhalten. Im Chat mit dem GutenBot kann sich der Patient unter anderem über Schutzmaßnahmen und Symptome informieren – und erhält am Ende des Chats auf Wunsch eine grundsätzliche Risikoabschätzung, wann ein Arztbesuch empfehlenswert ist“, kommentiert PD Dr. Christian Elsner, Kaufmännischer Vorstand der Universitätsmedizin Mainz. „Die Einrichtung eines digitalen Service ist für uns der nächste Schritt zu schnelleren Informationen für unsere Patienten. Gerade jetzt ist es uns besonders wichtig, nicht nur über digitale Angebote zu sprechen, sondern sie auch sofort umzusetzen. Wir bedanken uns insbesondere für die engagierte Mitarbeit der vielen Freiwilligen und bei der Bundesregierung, die uns die technische Umsetzung in so kurzer Zeit ermöglichten“, so PD Dr. Christian Elsner weiter.

Der „GutenBot“ – ein Kompositum aus Gutenberg, dem Namensgeber der Mainzer Universität, und dem Begriff Chatbot – entstand im Rahmen des von der Bundesregierung initiierten [#WirVsVirus-Hackathon](#). Die Veranstaltung war bisher eine der größten digitalen Gemeinschaftsaktionen gegen das neue Coronavirus und seine Auswirkungen. Unter dem Hashtag #WirVsVirus hatte der Bund einen Hackathon mit über 40.000 Teilnehmern durchgeführt, bei dem in 48 Stunden Ideen zu entwickeln waren, mit denen anderen Menschen in der Coronakrise geholfen werden kann. Dabei sind hunderte kreative Lösungen für die Sorgen und Nöte dieser Krisenzeit entstanden. Unter der Leitung des Gutenberg Health Hub (www.gutenberg-health-hub.de) der Universitätsmedizin Mainz sowie einer 18-köpfigen Freiwilligengruppe aus dem ganzen Bundesgebiet wurde der GutenBot ins Leben gerufen. Mit dem automatisierten Auskunftssystem will die Gruppe das Krankenhauspersonal entlasten und schnelle Antworten für Patienten liefern.

Über die Universitätsmedizin der Johannes Gutenberg-Universität Mainz

Die Universitätsmedizin der Johannes Gutenberg-Universität Mainz ist die einzige medizinische Einrichtung der Supramaximalversorgung in Rheinland-Pfalz und ein international anerkannter Wissenschaftsstandort. Sie umfasst mehr als 60 Kliniken, Institute und Abteilungen, die fächerübergreifend zusammenarbeiten. Hochspezialisierte Patientenversorgung, Forschung und

Lehre bilden in der Universitätsmedizin Mainz eine untrennbare Einheit. Rund 3.400 Studierende der Medizin und Zahnmedizin werden in Mainz ausgebildet. Mit rund 8.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist die Universitätsmedizin zudem einer der größten Arbeitgeber der Region und ein wichtiger Wachstums- und Innovationsmotor. Weitere Informationen im Internet unter www.unimedizin-mainz.de.