

Für den cleveren Medicus

Der Telefonanlage kommt in jeder Arztpraxis eine zentrale Bedeutung zu. Worauf es beim Kauf einer Telefonanlage ankommt und welche Möglichkeiten sich dem Käufer einer AGFEO-Anlage bieten, verrät Helmut Schieve, Geschäftsführer von TKS-Telekommunikation & Service im FACTS-Interview.

FACTS: Beschreiben Sie bitte doch kurz TKS-Telekommunikation & Service.

Helmut Schieve: TKS wurde 1998 gegründet. Unser Name ist Programm, denn wir wollen nicht nur Telekommunikationsgeräte verkaufen, sondern vielmehr den Kunden rundum glücklich machen, indem wir ihm exzellenten Service bieten. So fängt Service für TKS bei der Beratung zu einem neuen TK-System an und erstreckt sich dann über Vorführung, Terminierung, Installation, Programmierung, Optimierung und Wartung bis hin zum Service an fremdinstallierten AGFEO-Telefonanlagen, die schon über zehn Jahre alt sind. Hier nehmen Kunden aus ganz Deutschland unseren Service in Anspruch!



HELMUT SCHIEVE, Geschäftsführer von TKS-Telekommunikation & Service

FACTS: Worauf kommt es beim Kauf einer Telefonanlage an, die speziell in Arztpraxen eingesetzt wird?

Schieve: Ärzte haben besondere Anforderungen an Telefonanlagen: Etwa sind Anrufmanagement, automatische Vermittlung, Rezept-Anrufbeantworter, mehrere Ansagetexte für verschiedene Situationen (Notdienst, Mittwochnachmittag, Urlaub, Privatpatienten), Wartezimmeransage, Notruftaste, Statusanzeige und Headsettelefonie für sie besonders wichtige Funktionen.

FACTS: Welche Möglichkeiten bieten in diesem Zusammenhang Telefonanlagen von AGFEO?

Schieve: Alle oben genannten Funktionen sind mit AGFEO-Telefonanlagen realisierbar. Entscheidend ist es jedoch, einen Partner zu haben, der in der Lage ist, sie umzusetzen und zu programmieren.

FACTS: Lassen sich AGFEO-Telefonanlagen in spezielle Softwarelösungen für Ärzte einbinden?

Schieve: AGFEO bietet mit TK-Suite Professional die Grundlage für eine Vielzahl in der Arztpraxis nützlicher Funktionen. So behält beispielsweise die Rezeption stets den Überblick über den Status der einzelnen Arbeitsplätze, wie „Besetzt“ oder „Telefoniert“. Ein kurzer Blick auf die Warteschleife zeigt zudem, ob noch jemand in der Leitung ist. Telefonate können per Mausklick verbunden werden und ein Blick auf die PC-gestützte Anrufliste zeigt an, mit wem gerade telefoniert wurde. Durch einen in der Software integrierten Hotkey kann der Mitarbeiter im Regelfall direkt aus der Patientenverwaltung heraus eine Rufnummer anrufen. Auch Anruf- und Terminerinnerungen sind möglich, da die Software über ei-

ne komplette Terminverwaltung verfügt. Neu ist der „AGFEO-Klick“.

Hierbei handelt es sich um eine Erweiterung der TK-Suite Professional, um eine Anbindung an Fremdsoftware zu realisieren.

Softwareanbieter die sich bereit erklären, kleine und wirklich einfach zu realisierende Änderungen an der Patientenverwaltung vorzunehmen, können mit dem AGFEO-Klick ihr Produkt deutlich aufwerten. Hier kann dann bei einem ankommenden Ruf die Patientenakte per Mausklick geöffnet werden, was für die Mitarbeiter in der Praxis eine spürbare Zeitersparnis pro Anruf bedeutet. Das Beste am AGFEO-Klick ist, dass dieser ganz ohne TAPI-Schnittstelle auskommt. Wer sich mit TAPI beschäftigt hat, sowohl als Installateur wie auch als Softwareentwickler, wird diesen Umstand sehr zu schätzen wissen.

FACTS: Würden Sie uns ein Beispiel für eine Anwendung nennen?

Schieve: In der Mönchengladbacher hausärztlichen Gemeinschaftspraxis Dr. Modlich und Heribert Trautermann gab es ursprünglich gar nicht den Wunsch nach einer Softwarelösung. Nach Rücksprache mit dem Programmierer der eingesetzten MEDICUSplus-Software, war die Integration der Patientenverwaltung in die AGFEO-TK-Suite jedoch einfach umzusetzen und mit ein „paar Zeilen“ Programmcode realisiert. Zurzeit springen immer mehr Softwareunternehmen auf den fahrenden Zug auf, denn mit AGFEO-Klick lässt sich mit sehr wenig Aufwand Software an die Telefonie anbinden, bei der dies gar nicht vorgesehen war. Das gilt nicht nur für den Bereich der Ärzte, sondern für alle Branchen.



INFO MEDICUSplus und AGFEO: Das passt!

„Neben einer strukturierten Datenerfassung war die Verbesserung des Workflows eine der wesentlichen Motivationen für die Neuentwicklung von MEDICUSplus von der MEDNET AG aus Köln. Das Resultat ist eine skalierbare Praxisverwaltungssoftware (PVS), einsetzbar von der hausärztlichen Praxis über die Kardiologie bis hin zur Radiologie“, sagt Ralf Eissing, Entwickler von MEDICUSplus. „Als mich ein Vertriebspartner von AGFEO wegen der Anbindung einer neuen Telefonanlage an unsere Software in der Praxis von Frau Dr. Modlich in Mönchengladbach anrief, ergab sich die Möglichkeit, die Telefonie in den Workflow von MEDICUSplus zu integrieren.“

Ein großer Vorteil war es, dass allen AGFEO-TK-Anlagen eine kostenlose CTI-Kommunikationssoftware beiliegt: TK-Suite Professional bietet einen komfortablen Zugriff auf die Anlagenfunktionen – und das, ohne TAPI einsetzen zu müssen. Der TK-Suite CTI-Client kann dabei als Applikation oder webbasiert angesprochen werden. MEDICUSplus unterstützt beide Wege. Ein Anruf eines Patienten gestaltet sich dabei sehr leicht: einfach die Menüfunktion auswählen und auf den gewünschten Kommunikationsweg klicken, der TK-Suite Client wird mit den entsprechenden Informationen aufgerufen und stellt die Verbindung her.

Bei einem eingehenden Anruf wurden in MEDICUSplus anfangs in der Patientenauswahl die möglichen Treffer gelistet. Diesen Prozess haben wir noch weiter optimiert, indem wir AGFEO eine Suchfunktion zur Verfügung gestellt haben, die alle Kontaktwege eines Patienten enthält. In MEDICUSplus können nun zwei Telefonnummern (Home und Office) und zwei Mobilnummern (privat und geschäftlich) erfasst werden.

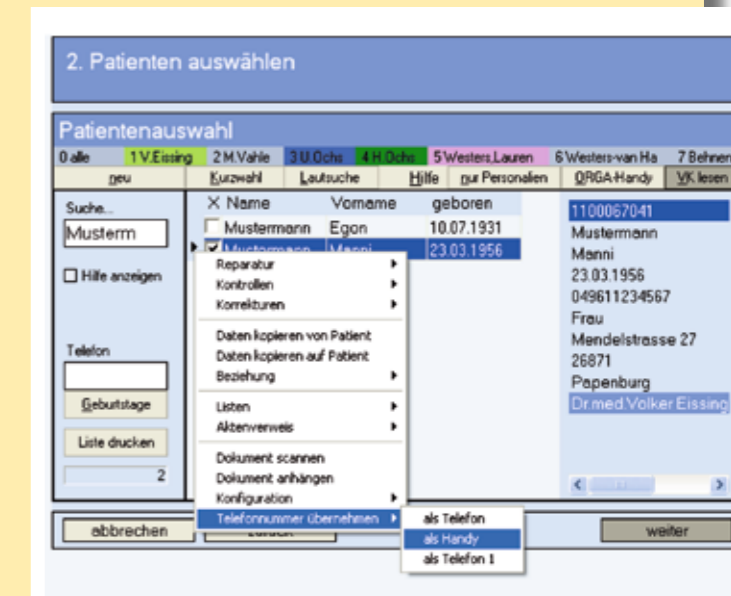
Die Identifikation des Patienten erfolgt direkt bei eingehendem Anruf durch den TK-Suite Client. Mit nur einem Klick wird über die Patientenidentifikation in MEDICUSplus direkt zum Patienten gewechselt. Die Mitarbeiterin der Praxis muss nun weder über Namen oder Geburtsdatum suchen, noch die Identität des Patienten kontrollieren, da diese implizit über die Rufnummer kontrolliert wird. Bei einer unbekanntem Rufnummer kann diese in der Patientenauswahl einem Patienten leicht zugeordnet werden.

In einem Arbeitsumfeld, wo eine medizinische Fachkraft (MFA) häufig neben einer Patientenannahme auch noch eine Rückfrage

des Arztes beantwortet und zudem noch ein Telefonat annehmen soll, bietet die Integration der Telefonanbindung über AGFEO eine deutliche Verbesserung des gesamten Workflows in der Praxis. Durch die schnellere Identifikation des Patienten bei einem Telefonat, kann der Fokus wieder auf die eigentliche Aufgabe, die Versorgung des Patienten, gesetzt werden.

Nutzt die Praxis zusätzlich die modernen Funktionen der Telefonanlage, um beispielsweise Terminanfragen oder Anforderungen für Wiederholungsrezepte im Anrufbeantworter aufzuzeichnen, lassen sich diese asynchron außerhalb der Kernzeiten abarbeiten.

MEDICUSplus bietet darüber hinaus die Anbindung an ein GSM-Modem, sodass auch Anfragen via SMS automatisch in das System einfließen können. Der Patient kann sogar automatisch mit einer SMS an einen Termin erinnert oder über fertiggestellte Anträge informiert werden. Weitere Informationen zu MEDICUSplus unter www.mednet.de.



FACTS: Welche weiteren Funktionen der AGFEO-Telefonanlage nutzt die Mönchengladbacher Gemeinschaftspraxis darüber hinaus?

Schieve: Wir haben in dieser Praxis eine automatische Warteschleife sowie einen Rezept-Anrufbeantworter realisiert, die die Rezeption entlasten und das Anrufaufkommen an der

Zentrale reduzieren sollen. Die Terminannahme und Beantwortung genereller Fragen soll in einem externen Büro stattfinden. Man kann zudem von jedem Telefon aus einen Patienten aus dem Wartezimmer aufrufen. Für bestimmte Situationen gibt es nun Ansagetexte: So gibt es beispielsweise eine Teamsitzung, die jede Woche zur gleichen Zeit stattfindet. Die Schaltung der Ansage übernimmt hier die Telefonanlage automatisch, und das sogar mit Ausnahmeregelungen wie einer Feiertagsschaltung.

FACTS: Gibt es weitere ähnliche Installationen?

Schieve: Zu unseren Kunden gehört eine Vielzahl von Ärzten mit den unterschiedlichsten Ansprüchen. Unter anderem haben wir schon häufiger eine Notrufmöglichkeit für Patienten realisiert.

Hierbei wird dem Patienten bei einer ambulanten Therapie ein Notruftaster gegeben. Sobald der Patient diesen drückt, wird automatisch ein Ruf auf verschiedene Praxistelefone generiert. In vielen Praxen wurde auch ein „Rezepte-Anrufbeantworter“ mit einer eigenen Rufnummer oder über ein Auswahlmenü („Wenn Sie nur einen Rezeptwunsch haben, drücken Sie die 2“) gewünscht.

AGFEO-Klick Anbindungen sind natürlich nur da machbar, wo die eingesetzte Software schon an das AGFEO-System angepasst ist. Die Möglichkeiten die so entstehen, sind längst noch nicht ausgeschöpft. Wir sind daher mit mehreren Softwareanbietern im Gespräch um demnächst unseren Kunden noch mehr bieten zu können. *Klaus Leifeld* ■

