
Das Kommando Einleitung ist mir zu unflexibel, wie kann ich meine Brieffloskel individueller gestalten?

Sie können den Inhalt des normalen Einleitungs-Kommandos `$[einleitung]$` individuell anpassen. Die Arzt-/Patient-abhängigen Textfragmente zum `$[einleitung]$`-Kommando konfigurieren Sie unter tomedo® → Einstellungen → Arbeitsplatz → Sonstiges, dann Button „Einleitungen konfigurieren“.

Eingabe von Textbausteinen über Kürzel oder Buttons direkt in den Arztbrief

Es ist in Briefen möglich einen Platzhalter `$[text]$` zu setzen. Danach kann man über „Brief schreiben“ die benötigten Textbausteine schnell über ein Popover-Fenster (Klick auf „text“-Button, der ist rund) eingeben. Nach Klick auf „OK“ in diesem Popover-Fenster wird der gewünschte Text sofort in der Vorschau angezeigt.

Anruf-Panel

Übersicht

Das Anruf-Panel ist die Brücke zwischen tomedo® und Ihrer Telefonanlage. Hier sehen Sie Informationen über eingehende und ausgehende Anrufe sowie eine Liste vergangener Anrufe. Sofern die Telefonnummer eingehender Anrufe bereits in den Patientendetails hinterlegt ist, wird Ihnen der Name des Anrufers angezeigt, einschließlich der Möglichkeit, schnell in die Kartei zu springen. Dabei werden alle eingetragenen Rufnummern aus den Kontaktdaten der Patientendetails berücksichtigt (Tel., dienstlich, Handy und Fax). Falls das nicht ausreicht, können Sie einem Patienten weitere Telefonnummern per Karteieintrag vom Typ TELNR zuordnen.

Wichtig: Falls keine perfekte Zuordnung gefunden werden konnte, wird standardmäßig versucht, ausschließlich die letzten 5 Ziffern der Rufnummer zuzuordnen. So können auch Patienten gefunden werden, bei denen keine Vorwahl hinterlegt wurde. Allerdings kann es so auch zu vielen falsch-positiv-Treffern kommen, darum können Sie im Menü unter tomedo® → Einstellungen → Praxis → Brief/Fax/Tel. → Telefonnummernsuche ein Einstellungshäkchen „nur vollständig übereinstimmende Telefonnummern als Treffer vorschlagen“ setzen. Falls Sie viele Bestandspatienten haben, bei denen die Rufnummern ohne Vorwahl eingegeben wurden, können Sie außerdem eine Standardvorwahl für Ihre Betriebsstätte festlegen (Admin → Praxisorganisation → Betriebsstätten).

Die wichtigsten Elemente im Überblick (siehe Abbildung: Anruf-Panel mit eingehendem Anruf):

1. Rufnummer des eingehenden Anrufes
2. Name des Anrufers, sofern Rufnummer bekannt (hier können auch mehrere Namen aufgeführt sein, z.B. bei einem Familienanschluss). Außerdem gibt es zusätzliche Spalten für Geburtsdatum, Geschlecht und Anzahl Termine. (*)
3. in die Patientendetails springen
4. in die Kartei springen
5. Rufnummer in die Zwischenablage kopieren (z.B. um sie in den Patientendetails zu hinterlegen)
6. Rückruf initiieren
7. Anruf auflegen - terminiert den aktuellen Anruf. Hinweis für Starface® 5 Nutzer: click2dial-Anrufe, die noch nicht angenommen oder abgelehnt wurden, können nicht terminiert werden. Dies ist eine Einschränkung der Telefonanlage.
8. Liste vergangener Anrufe

Ausgehende Anrufe können über den Anruf-Button z.B. in den Patientendetails initiiert werden.

(*): Wie gewohnt kann man die Breiten der Spalten und ihre Reihenfolge ändern. Beispiel: Familie Müller (Mutter, Vater, Tochter,



Sohn und Oma) haben alle die gleiche Festnetznummer, also werden beim eingehenden Anruf alle 5 Personen angezeigt – wenn alle Null Termine haben, aber Oma Müller hat 2 Termine, dann bezieht sich der eingehende Anruf wahrscheinlich auf sie.

1
Telefonnummer 23

2
Name Mustermann Vorname Max

3 4 5 6 7

8
Anrufliste

Datum	Name
10:49	Mustermann, Max
10:48	23

Anbindung noch nicht unterstützter Anlagen

In der Windowswelt gibt es das TAPI Protokoll, was die Einbindung aller Arten von Telefonanlagen vereinfacht. Beim Mac gibt es das nicht. Deswegen gibt es keine Eine-Für-Alle-Lösung sondern viele spezielle Einzelfälle, und jeder Einzelfall ist anders, weil die Hersteller jeder ihr eigenes Süppchen kochen wollen.

Um also eine Telefonanlage zu unterstützen, die noch nicht unterstützt wird, ist einiges an Arbeit nötig: wir müssen uns so eine Anlage vom Hersteller besorgen, um entwickeln und testen zu können. Dazu sind dann oft Lizenzen nötig, wo die kostenlosen Probeperioden selten ausreichen. Die Anlage muss entweder eine Programmierschnittstelle bereitstellen (nicht TAPI, denn das gibt es wie gesagt nicht bei Apple), oder aber eine kooperative AppleScript-fähige Klient-App, mit der sich die tomedo®-App dann austauschen kann.

In vielen Fällen ist eine Anbindung an tomedo® letzten Endes leider unmöglich, wenn der Hersteller weder eine Programmierschnittstelle an der Anlage selbst anbietet, noch seine Klient-App mit anderen Apps kommunizieren lässt, dann kommen wir von tomedo®-Seite her nicht an die Anrufergebnisse der Anlage ran und kriegen keine eingehenden Anrufe mitgeteilt und können auch keine Nummern von Patienten auflösen. Was aber in den meisten Fällen ganz gut (und auch einfacher) geht, ist, aus tomedo® heraus Anrufe zu initiieren, die die externe Anlage dann ausführt.

Wenn eine Anbindung möglich ist, bedeutet das für uns wieder mehr zukünftigen Wartungsaufwand und ständiges Nacharbeiten: immer neue Versionen der Software der verschiedenen Hersteller müssen kompatibel bleiben und auch mit den unterschiedlichen Mac OS X Versionsnummern funktionieren, was wir schlecht in jeder Kombination von Betriebssystem- und Telefonanlagensoftware-Versionsnummern sicherstellen können, zumal wir die Testanlagen in der Regel nicht behalten.

Einrichtung der konkreten Anlagen

Einige praxisweit gültige Einstellungen müssen Sie nur einmalig vornehmen, das geht wie eingangs beschrieben nur mit Adminrechten im Menü unter tomedo® → Einstellungen → Praxis → Brief/Fax/Tel., standardmäßig sind dort die Länderkennung

und Mobilfunkerkennung für Deutschland voreingestellt.

Um die Anbindung Ihrer Telefonanlage an einem konkreten Arbeitsplatz zu aktivieren, öffnen Sie die tomedo® Einstellungen und wählen im Unterpunkt Arbeitsplatz → extern → Telefonanbindung die passende Einstellung aus. Bitte beachten Sie, dass abhängig von Ihrer Telefonanlage weitere Einstellungen nötig sind (vergleiche folgende Kapitel).

Skype / FaceTime

Um Anrufe mit Skype durchführen zu können, brauchen Sie Skype-Guthaben und die Skype-App muss installiert sein. Ähnlich bei FaceTime – da müssen Sie mit Ihrer AppleID angemeldet sein. Beide Varianten sind nur in der Lage, aus tomedo® heraus anzurufen (Anruf-Buttons neben Telefonnummern an verschiedenen Stellen im Programm), wohingegen eingehende Anrufe weder von Skype noch von FaceTime in tomedo® verarbeitet werden können.

Starface® 5

Die Anbindung basiert auf dem Starface® Client for Mac (Version 1.7.0). Diese App kann ohne Zusatzkosten von www.starface.de bezogen werden und muss während der Nutzung von tomedo® gestartet sein, um die Telefonanbindung zu gewährleisten. Falls Sie die Meldungen des Starface® Clients z.B. über eingehende Anrufe nicht benötigen, können diese in den Einstellungen des Clients deaktiviert werden.

Bei ausgehenden Anrufen wird click2dial verwendet, d.h. Sie erhalten einen Anruf auf Ihr Telefon, den Sie annehmen müssen, um den eigentlichen Verbindungsaufbau zu starten. Bitte beachten Sie, dass der Starface® Client für 30s nach Initiierung einer click2dial-Anforderung blockiert ist, auch wenn Sie diese Aufforderung ablehnen. Diese Zeitspanne wird durch einen kreisrunden Wählindikator neben der ausgehenden Rufnummer angezeigt.

Starface® 6

Die Anbindung basiert auf dem Starface® UCC Client (Version 6.0.0.9). Diese App kann ohne Zusatzkosten von www.starface.de bezogen werden und muss während der Nutzung von tomedo® gestartet sein, um die Telefonanbindung zu gewährleisten. Falls Sie die Meldungen des Starface® Clients z.B. über eingehende Anrufe nicht benötigen, können diese in den Einstellungen des Clients deaktiviert werden. Bei ausgehenden Anrufen wird click2dial verwendet, d.h. Sie erhalten einen Anruf auf Ihr Telefon, den Sie



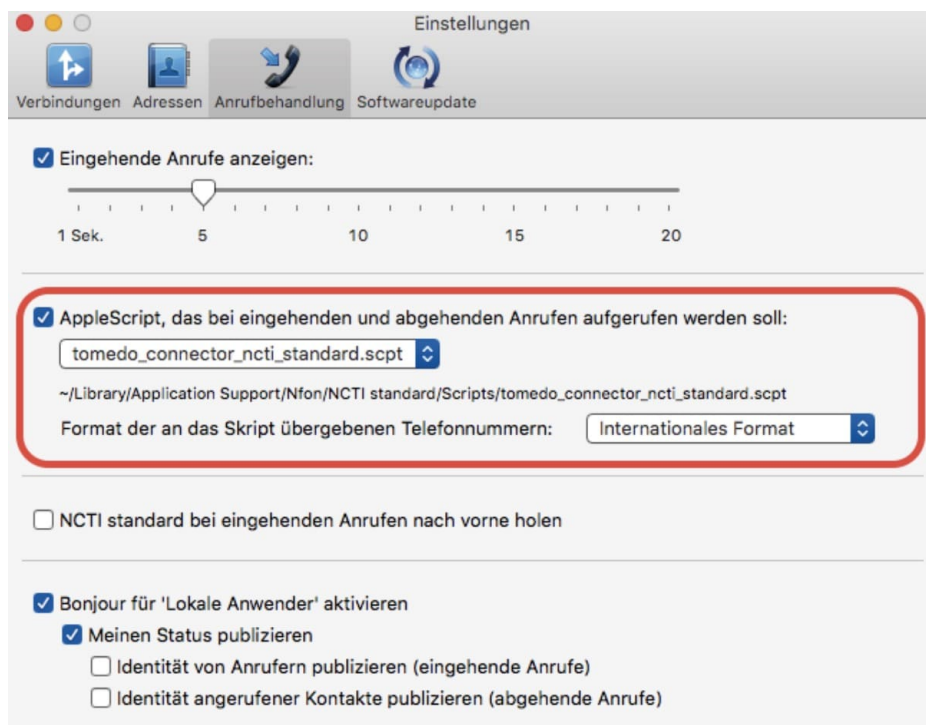
annehmen müssen, um den eigentlichen Verbindungsaufbau zu starten. Anders als der Starface®Client for Mac blockiert der UCC Client nicht, wenn Sie die click2dial Anfrage ablehnen. Die Zeitspanne zum Beantworten der Aufforderung wird durch einen Wählinkikator neben der ausgehenden Rufnummer angezeigt.

NFON

Die Anbindung basiert auf dem NFON NCTI Standard Client (Version 4.1.3-126.125). Diese App beziehen Sie von ihrem NFON Ansprechpartner. Zur Einrichtung muss die CTI-Funktionalität in der NFON Konfigurationsoberfläche unter Administration → Profil → Sonstige Einstellungen aktiviert werden. In der Regel wird dies ebenfalls durch ihren Ansprechpartner bei NFON erledigt.

Nachdem Sie NCTI installiert haben, starten Sie tomedo® und öffnen Sie die Einstellungen. Wählen Sie unter Arbeitsplatz → Extern → Telefonanbindung die Option „Anbindung über NFON“ aus. Starten Sie nun den NCTI Client. Falls dieser bereits gestartet ist, beenden Sie ihn und starten neu. In den Einstellungen von NCTI finden Sie im Reiter „Anrufbehandlung“ die Option zur Auswahl eines speziellen Appleskripts. Aktivieren Sie die Option und wählen Sie „tomedo_connector_ncti_standard.scpt“ aus. Damit ist die Einrichtung der Telefonanbindung abgeschlossen.

Hinweis: Aufgrund der eingeschränkten Ereignisübermittlung der NCTI Software kann tomedo® nicht zwischen eingehenden und angenommenen Anrufen unterscheiden. Wenn Sie also in den tomedo®-Einstellungen die Option „Öffne Kartei bei eingehendem Anruf“ aktiviert haben, wird diese bereits beim Klingeln des Telefons geöffnet, auch wenn Sie den Anruf nicht annehmen. Falls Sie auf diese Option verzichten wollen, können Sie natürlich wie gewohnt per Doppelklick auf den Anrufer im Anrufpanel zur Kartei gelangen.



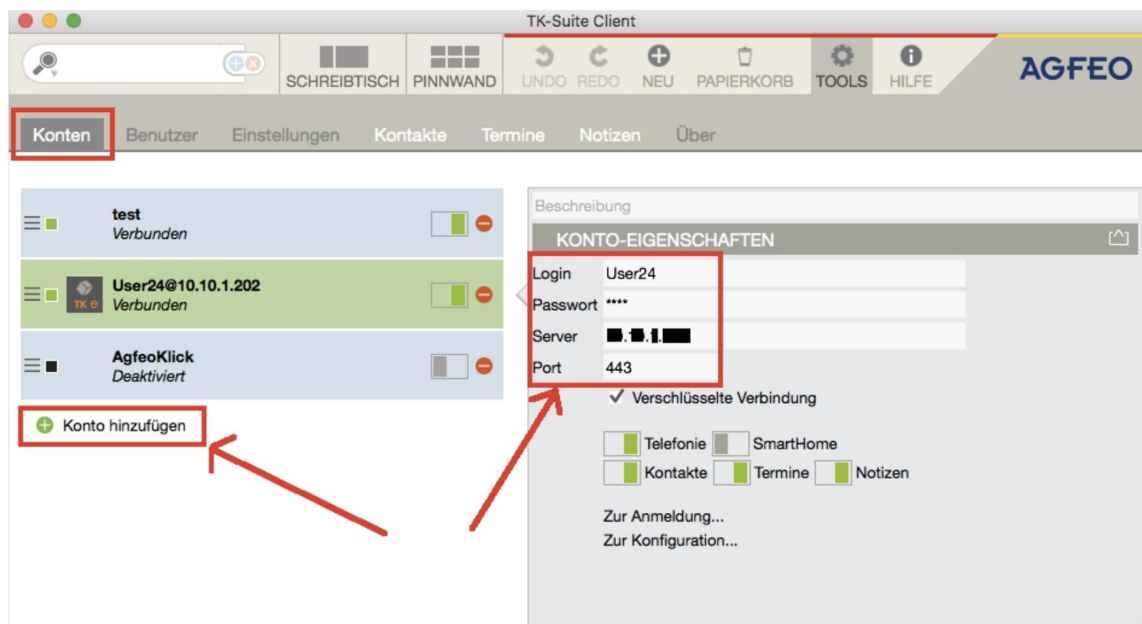
Unify

Für Unify-Telefonanlagen gibt es zwar auch eine Klienten-App, die sich allerdings nicht mit tomedo® fernsteuern lässt. Darum müssen einige Unify-spezifische Einstellungen direkt im tomedo® vorgenommen werden. Gehen Sie dazu (als Admin angemeldet) in tomedo® → Einstellungen → Arbeitsplatz → extern, wählen Sie dort bei „Telefonanbindung“ Unify aus, und tragen Sie dann die benötigten Anmeldedaten ein: Nutzernamen und Kennwort (auf der Telefonanlage gibt es eine eigene Nutzerverwaltung, d.h. für jeden anzubindenden tomedo®-Arbeitsplatz wird eigens ein Account benötigt – bitte reden Sie mit Ihrem Praxistechniker – für neue Nummern erst noch mit myPortal.app das Standardkennwort ändern), und natürlich die zugeordnete interne Rufnummer.



Änderungen an den Telefonanlageneinstellungen im tomedo® sollten eigentlich sofort wirksam sein, sicherheitshalber können Sie aber den tomedo®-Klienten noch einmal neu starten, denn beim Start wird die Telefonanbindung auf jeden Fall ordentlich initialisiert.

Agfeo



Wir unterstützen die sogenannte AgfeoKlick-Schnittstelle der vom Hersteller Agfeo angebotenen App TKSuite Client ES, wo auch sämtliche Einstellungen vorgenommen werden. Um AgfeoKlick benutzen zu können, benötigen Sie eine kostenpflichtige Lizenz, die nicht im tomedo® enthalten ist. Im TK Suite Client richten Sie dann für Ihre Telefonanlage zwei Konten ein, einerseits die arbeitsplatzspezifische Anbindung eines konkreten Telefonapparates samt Nutzer- und Zugangsdaten (fragen Sie Ihren Praxistechniker):

Das andere einzurichtende Konto ist für die an jedem Arbeitsplatz gleiche Anbindung ans tomedo®. Dazu drücken Sie (bitte nur einmalig) den Button „AgfeoKlick-Konto einrichten“, der neben dem Telefonanlagen-Auswahlbutton erscheint, nachdem als Telefonanlage Agfeo ausgewählt wird.

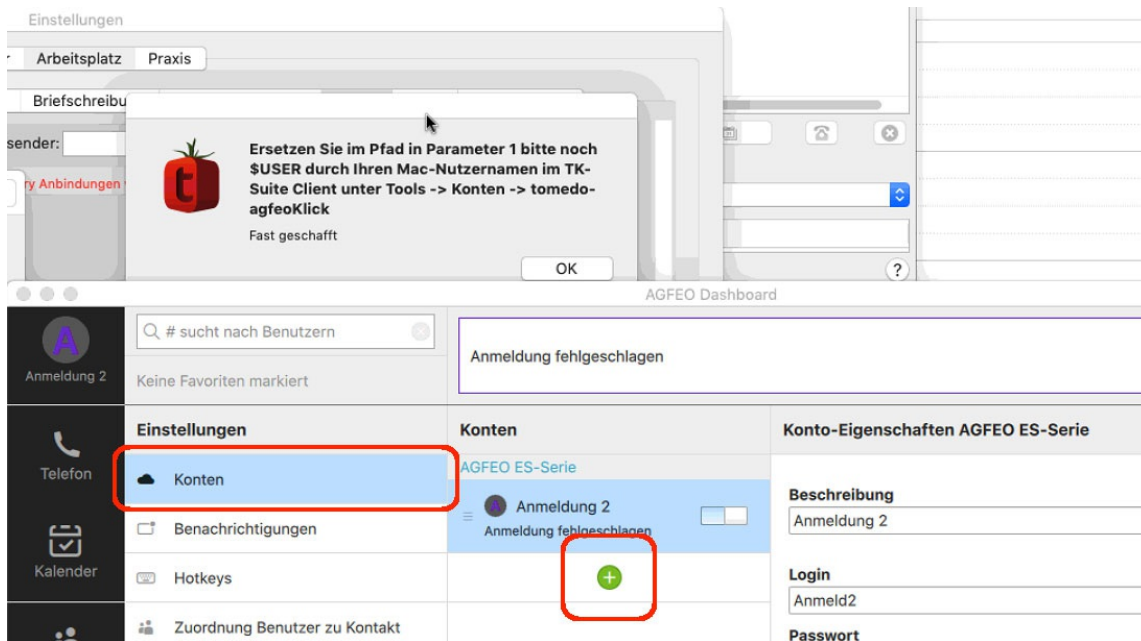
Diese beiden Konten müssen aktiviert sein, damit einerseits dem Arbeitsplatz ein konkretes Telefon zugeordnet ist, und damit andererseits tomedo® die Anrufereignisse genau dieses Telefons empfängt.

Agfeo Dashboard

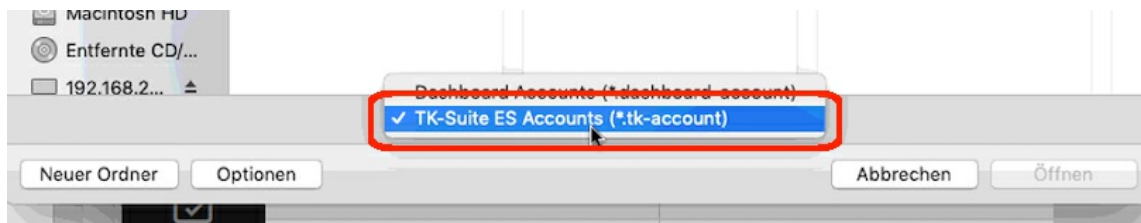
Wie die Vorgängerversion kann auch das neue Agfeo Dashboard die von tomedo erzeugte Einstellungsdatei einlesen, mit der die Anbindung hergestellt wird.

Gehen Sie in den Dashboard-Einstellungen bei Konten auf den Plus-Button und wählen **Konfigurationsdatei importieren** aus.

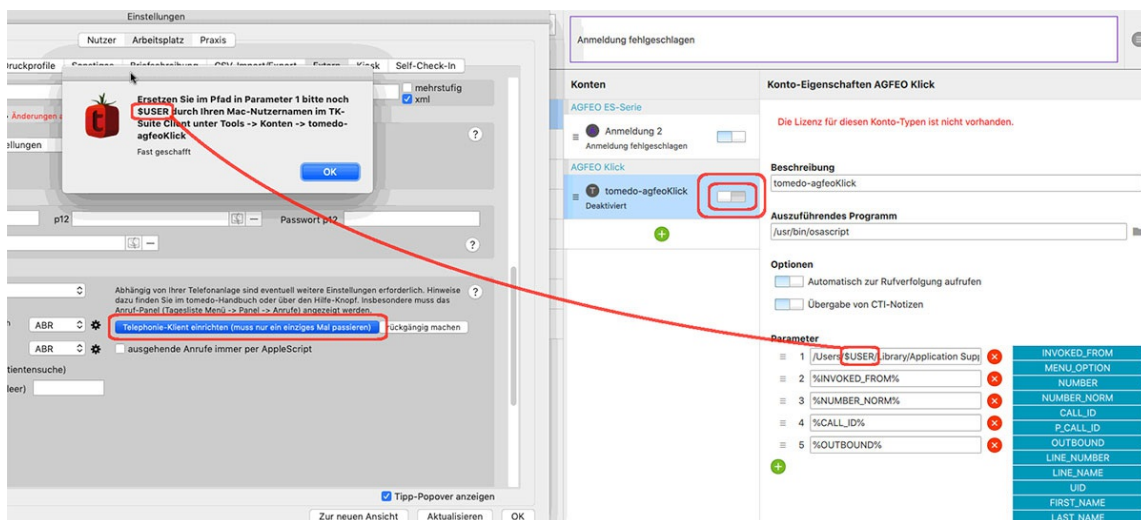




Im Öffendialog stellen Sie als Dateiformat bitte *.tk-account ein (das Dateiformat der Vorgängerversion) und wählen die von tomedo auf dem Schreibtisch erzeugte Konfigurationsdatei aus.



Ändern sie \$USER zu Ihrem tatsächlichen Mac-Nutzernamen und aktivieren den tomedo-agfeoKlick-Account.



Voraussetzung dafür ist wie auch bei der Vorängerversion eine freigeschaltene agfeoKlick-Lizenz, das geht im Browser über die Admin-Oberfläche der Agfeanlage. Normalerweise kann Ihnen dabei derselbe Telekommunikationsdienstleister behilflich sein, wo Sie die Anlage ursprünglich her heben bzw. der sie betreut/administriert.

Estos ProCall

Mit der ProCall App lassen sich laut Angaben des Herstellers Estos verschiedenste Telefonanlagen steuern, die eines der weit verbreiteten Protokolle TAPI oder CSTA verstehen. Installieren Sie die ProCall App am tomedo®-Arbeitsplatzrechner und folgen der mitgelieferten Dokumentation zur Einrichtung Ihrer konkreten Anlage, weitere Einstellungen in tomedo® sind dann nicht nötig.



Hinweis: ProCall erzeugt bei eingehenden Anrufen keine Ereignisse, die tomedo® auswerten kann, weswegen einkommende Rufnummern leider nicht aufgelöst werden und auch keine Patientenakten automatisch geöffnet werden können – momentan unterstützen wir also nur die rausgehende Richtung, sprich die Anrufbuttons im tomedo®.

Beispielscript:

Sollten Sie keine Telefonverbindung erhalten, navigieren Sie zu Arbeitsplatz → Extern und setzen bei telephonie-einstellungen den "immer mit applescript" haken und fügen dieses Skript ein:

1. `set tel to "xxx"`
2. `set telOhneSpace to do shell script "echo " & quoted form of tel & " | sed -e 's/ //g'"`
3. `set theScript to "open call:/" & telOhneSpace`
4. `do shell script theScript`

AppleScript + URL-Muster

Wenn Sie als Telefonanbindung "AppleScript" auswählen, erscheint ein Texteingabefeld, wo Sie ein Skript einfügen können, das dann jedes Mal ausgeführt wird, wenn auf einen Anruf-Button gedrückt wird. Dabei wird der Platzhalter xxx durch die jeweilige Telefonnummer ersetzt.

Beispiel:

```
display dialog "anzurufende Nummer: xxx"
```

Dieses kleine Beispiel-Skript würde einfach nur ein Dialogfensterchen mit der anzurufenden Nummer anzeigen.

Außerdem können Sie nun „URL-Muster für externe Telefonie Apps“ konfigurieren. Das bedeutet, der tomedo®-Klient lauscht lokal unter der angegebenen Portnummer auf URL-Aufrufe mit den gegebenen Mustern für neue eingehende, angenommene und aufgelegte Anrufe. In einigen Telefonanlagen lassen sich entweder Skripte oder direkt URL-Aufrufe einstellen, die bei jedem Anrufereignis ausgelöst oder aufgerufen werden. Damit können nicht direkt unterstützte Telefonanlagen eingebunden werden.

Bei Starface-Klienten ab Version 6.5.1.5. gibt es starface-seitige Fehler bei der AppleScript-Kommunikation mit anderen Apps (wie tomedo®), die zu häufigen Starface-Abstürzen und Fehlermeldungen führen. Um das zu umgehen, kann man im Starface Klient in den Einstellungen im Tab Browser im Auswahldropdown „Anruf-Zustand“(1) folgende URL-Muster(2) konfigurieren:



Name: Tomedo Anrufereignis-Url Eingehend

Standard-URL: http://

2 Anruf-Aktions-URL: http://localhost:9090/incoming/\$(callerid)

1 Anruf-Zustand: Eingehender Anruf

Richtung: Eingehende und ausgehende

Caller-ID-Filter:

Platzhalter einsetzen ▾

- Caller ID
- ~~Caller ID national~~
- ~~Caller ID kanonisch~~

Leer lassen für beliebige Anrufer-ID oder eine Telefonnummer einschließlich Platzhalter eingeben.
Beispiel: 004930*

☐ Im Menü anzeigen

☐ Im Standard-Browser öffnen

Abbrechen Sichern

1 Eingehender Anruf **2** http://localhost:9090/incoming/\$(callerid) **1** Aktiver Anruf **2** http://localhost:9090/connected/\$(callerid) **1** Anruf beendet **2** http://localhost:9090/hangup/\$(callerid) (jeweils für sowohl eingehende als auch ausgehende Anrufe) Wenn im tomedo®-Klienten exakt die selben Einstellungen vorgenommen werden, klappt auch die Anzeige der Patientenakten bei eingehenden Anrufen wieder wie gewohnt. Um die Einrichtung bei neueren Starface-Klienten zu vereinfachen, gibt es den Ein-Klick-Einrichtungsbutton, der sowohl im tomedo® als auch im Starface-Klienten die korrekten Einstellungen vornimmt. Wird eine starface Telefonanlage verwendet, muß bei Anbindung über weiterhin starface ausgewählt bleiben. Bei anderen Anlagen sollte „AppleScript + Url Muster“ gewählt werden. Bei den starface Einstellungen muß der Platzhalter CallerId gewählt werden die anderen Platzhalter führen zum sofortigen Absturz des UCC Clients beim ersten eingehenden Anruf (Version 6.7).

Pascom

Ab Version 65.R1286 der „pascom Desktop Client“-App

Von <https://www.pascom.net/de/downloads/> kann man eine vollständige Telephonanlagenanbindung an tomedo einrichten. Am Arbeitsplatz muß der pascom Client dazu vollständig installiert und eingerichtet sein, dann können in den Einstellungen drei Anwendungsaufrufe eingerichtet werden (dies sind keine URL-Aufrufe, da sonst ständig ein Browser-Fenster geöffnet würde).



Aktionen

Anwendung oder URL bei ein- und ausgehenden Anrufen öffnen. Geben Sie den Pfad zur Anwendung oder die URL ein. Sie können die Variablen \${name}, \${number}, \${MDC_LABEL-X} oder \${MDC_SKILL-X} (Labels) als Parameter nutzen.

Aktion hinzufügen [Alle löschen](#)

Konfigurierte Aktionen

<div>hangup</div> <div>Aktiviert</div> <div>Automatische Aktion</div>	Deaktivieren Löschen ☆
<div>connected</div> <div>Aktiviert</div> <div>Automatische Aktion</div>	Deaktivieren Löschen ☆
<div>incoming</div> <div>Aktiviert</div> <div>Automatische Aktion</div>	Deaktivieren Löschen ☆

[Erweiterte Einstellungen anzeigen](#)

Drei Mal „Aktion hinzufügen“, einmal für jeden Ereignistyp:

- neue Ankommende Anrufe
- angenommene Anrufe
- beendete Anrufe

jedesmal mit Anwendungspfad **/usr/bin/curl**

Speichern

Anwendung starten [Deaktivieren](#) [Löschen](#) ☆

Aktiviert

Name

hangup

App-Pfad

/usr/bin/curl ...

App-Parameter

http://localhost:9090/hangup/\${number}

Aktion automatisch ausführen

☒ Intern

☐ Extern

☐ Team

Rufrichtung

Beide ▼

Ereignis

beim Auflegen ▼

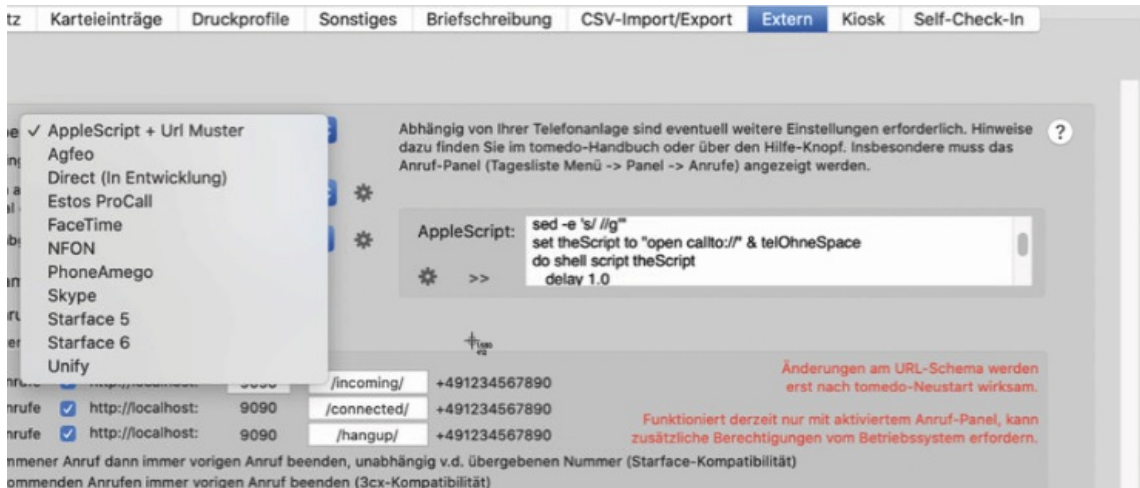
als Parameter die URL, auf die tomedo reagieren soll, also z.B.

- /incoming/
- /connected/
- /hangup/



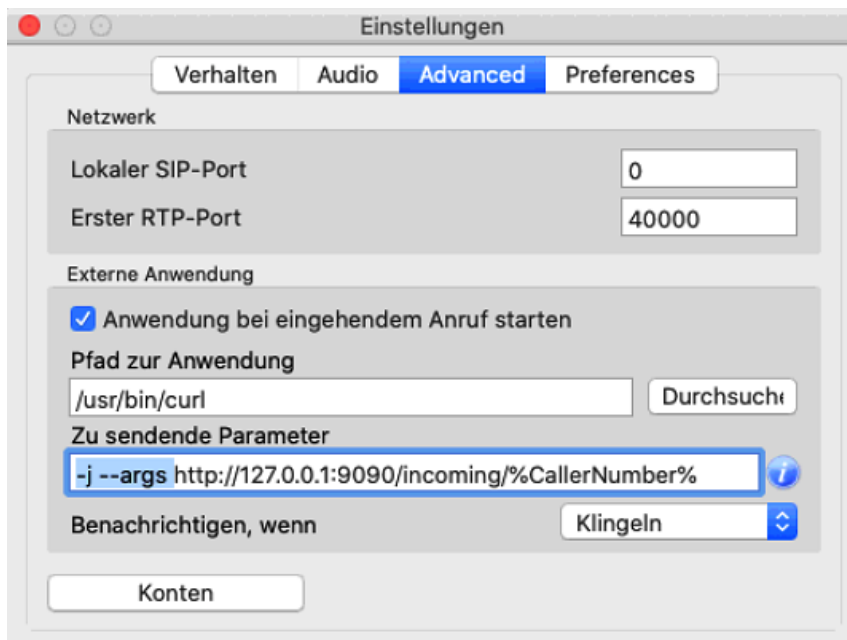
Die drei konkreten URLs müssen verschieden sein, sind frei einstellbar und müssen in tomedo und in pascom jeweils paarweise identisch eingestellt werden. Alle drei Ereignisschalter (intern, extern und team) müssen für alle drei Aktionen aktiviert werden. Zum raustelephonieren benötigt tomedo noch ein Applescript, welches einen URL-Aufruf mit Schema callto: erzeugt, auf den pascom dann reagiert indem es raustelephoniert:

1. set tel to "xxx"
2. set telOhneSpace to do shell script "echo " & quoted form of tel & " | sed -e 's/ //g'"
3. set theScript to "open callto://" & telOhneSpace
4. do shell script theScript



3cx Anruf-Pannel

In der Mac-Äpp 3cxPhone gehen Sie im Menü zu "3CX client" -> Einstellungen -> Advanced und übernehmen die Einstellungen, die Sie dem Schirmschuß entnehmen können:



- das Häkchen zum externen Anwendungsstart setzen
- Pfad zur externen Anwendung eintragen: "/usr/bin/curl" ohne Anführungszeichen -> das ist eine Standardsystemanwendung zum Aufrufen von URLs
- als Parameter tragen Sie ein: "-j --args <http://127.0.0.1:9090/incoming/%CallerNumber%>" ohne Anführungszeichen, das soll

