



# Zoom Phone für das Gesundheitswesen

Digitale Pflegemodelle stehen bei Einrichtungen im Gesundheitswesen immer mehr im Fokus, um sowohl Patienten als auch Ärzten ein optimiertes Erlebnis bieten zu können. Mit Zoom Phone stellt Zoom eine sichere, HIPAA- und SOC-2-konforme Kommunikationsplattform für das Gesundheitswesen bereit. Die Cloud-Telefonielösung bietet vollen Funktionsumfang und zeichnet sich durch Benutzerfreundlichkeit und eine einfache Verwaltung aus. Dabei bietet sie zudem das moderne Erlebnis, das sich Einrichtungen im Gesundheitswesen wünschen.



## AKTUELLE HERAUSFORDERUNGEN

Das Gesundheitswesen hat sich rasant weiterentwickelt und ist daher auf moderne Tools und Geschäftsprozesse angewiesen. Veraltete Telefonanlagen bieten schlicht nicht die Flexibilität und Agilität, die in einer sich wandelnden Gesundheitsbranche benötigt werden. Personal, Ärzte und Verwaltungen wünschen sich benutzerfreundliche Kommunikationstools, mit denen sie ihre täglichen Interaktionen mit Kollegen und Patienten modernisieren und optimieren können.




## ALL-IN-ONE- TELEFONANLAGE


Zoom Phone ist die Cloud-PBX-Lösung, die eigens für die Zoom-Plattform entwickelt wurde. Sie kann Ihre bestehende Telefonanlage ersetzen und funktioniert nahtlos mit Videomeetings und Chat auf der Zoom-Plattform. HD-Audio bietet für alle Zoom Phone-Endpunkte höchste Audio-Qualität.


# ZOOM PHONE-FUNKTIONEN FÜR DAS GESUNDHEITSWESEN


Zoom Phone verfügt über die modernen Eigenschaften und Funktionen, die Einrichtungen im Gesundheitswesen benötigen.

\*Die Verfügbarkeit einzelner Funktionen kann bei regionalen Telefonverträgen variieren.


-  **SMS (Textnachrichten)**


Neben Sprachkommunikation bietet Zoom Phone zudem Textnachrichten (SMS) an. Falls Textnachrichten einmal das Mittel der Wahl sein sollten, um mit Gesundheitsexperten oder Patienten zu kommunizieren, sind Sie mit Zoom Phone bestens gerüstet.
-  **Anrufer-ID**


Ein Benutzer kann, abhängig vom Zweck seines Anrufs, entscheiden, seine direkte Durchwahl, die Hauptnummer des Büros oder eine Warteschleife als Anrufer-ID anzuzeigen. Wahlweise kann auch keine Anrufer-ID angezeigt werden. Diese Funktion ist wichtig, um festzulegen, ob Patienten oder andere externe Kontakte Zugriff auf Ihre Kontaktinformationen haben dürfen.
-  **Umwandlung in ein Meeting**


Während eines Anrufs können Benutzer mit nur einem einzigen Klick ganz einfach zu einem Zoom Meeting übergehen und Inhaltsfreigabe und Video nutzen. Sie können außerdem problemlos Patienten oder andere Gesundheitsexperten per Audio oder Video zu ihrem Anruf hinzufügen. Abhängig von den klinischen und verwaltungstechnischen Anforderungen entscheiden Sie über die Kommunikationsebene.
-  **Sicherheit und Schutz**


Zoom Phone nutzt eine durchgängige 256-bit-AES-Verschlüsselung. Hierbei wird das moderne GCM-Verfahren verwendet und kann mit Paging Systemen, Notrufsystemen sowie Telefonieendgeräten mehrerer Hersteller verbunden werden.

Eine Notfalldienstfunktion ermöglicht es Benutzern einen Notruf über Zoom Phone von jedem beliebigen Standort aus zu versenden - sei es innerhalb oder außerhalb des Geländes der Gesundheitsorganisation. Gleichzeitig wird das interne Sicherheitsteam für ergänzende Notfallmaßnahmen kontaktiert. Zusätzliche Notruf-Dienstleister werden nicht benötigt. So kann beispielsweise Personal in das Zimmer eines Patienten beordert werden oder auf eine Krisensituation auf dem Gelände eines Krankenhauses oder einer anderen Pflegeeinrichtung reagieren.
-  **Ein einziger Client**

Zoom ist verfügbar für PC, Mac, iOS und Android. Unsere Lizenzen gelten übergreifend: Ein Telefonerlebnis mit vollem Funktionsumfang ist sowohl mit der Zoom Mobile App als auch mit der Desktop App möglich. Ärzten und Pflegepersonal steht so eine einzige, einfache Kommunikationsplattform zur Verfügung.
-  **Anrufaufzeichnung**

Andere Telefonsysteme benötigen zur Nutzung von Anrufaufzeichnungen unter Umständen Add-on-Lizenzen oder -Dienste. Automatische und manuelle Anrufaufzeichnungen sind in Zoom Phone bereits enthalten.
-  **Anrufwarteschleifen**

Ein Administrator kann eingehende Anrufe so konfigurieren, dass sie an eine spezielle Benutzergruppe weitergeleitet werden, z. B. Empfang, Terminvergabe, Rezepterneuerung, Fachkrankenschwester usw. Die Anrufverteilung kann simultan, fortlaufend oder rotierend konfiguriert werden.
-  **Call Flip**

Mit Zoom Phone können Ärzte und Pflegepersonal einen Anruf auf einem Desktop oder Tischtelefon entgegennehmen und ihn zu einem anderen Gerät, beispielsweise einem Handy oder Zoom Room, durchstellen und das Gespräch dort weiterführen. So können Sie Ihre Kommunikation standortunabhängig fortsetzen.
-  **Von der Sprachnachricht zur E-Mail**

Zoom Phone verfügt über visuelle Sprachnachrichten und automatische Transkription, sodass Benutzer Nachrichten nicht anhören müssen, wenn sie sie lieber lesen möchten. Mit dieser Funktion besteht die Möglichkeit, die Kommunikation mit (u. a.) Patienten in elektronischen Patientenakten (ePa) oder anderen Technologiesystemen für Gesundheitsinformationen zu speichern. Benachrichtigungen über Sprachnachrichten werden per E-Mail zugestellt. Diese enthalten die Transkription der Nachricht sowie die Audiodatei im Anhang.

## HIPAA-Zertifizierung

Die Behörden, die in den USA für die Zertifizierung von Gesundheitstechnologie zuständig sind - ONC und NIST - übernehmen derzeit weder „die Zertifizierung von Software und Standardprodukten“ (S. 8352 der HIPAA-Sicherheitsvorschriften) noch die Akkreditierung unabhängiger Behörden für die Erteilung von HIPAA-Zertifizierungen. Der HITECH Act umfasst darüber hinaus nur die Prüfung und Zertifizierung von ePa-Programmen und -Modulen (elektronische Patientenakten).

Zoom ist also weder eine ePa-Software noch ein ePa-Modul. Unser Technologietyp kann nicht durch diese nicht regulierten Behörden zertifiziert werden.

Die HIPAA-Bescheinigung von Zoom wurde von einem Drittanbieter ausgestellt. Dieser hat Zoom überprüft und bestätigt, dass Zoom die notwendigen Kontrollen zur Sicherung geschützter Patientendaten gemäß den Anforderungen der HIPAA-Vorschriften durchführt (Sicherheit, Meldung von Sicherheitsverstößen und Datenschutz). Die Bescheinigung wurde in Übereinstimmung mit dem Statement on Standards for Attestation Engagements (SSAE) 18, AT-C Abschnitte 105 und 205, des American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) ausgestellt.