

INFORMATION FÜR UNSERE PATIENT/INNEN

+++ Hinweise zur Videosprechstunde +++

Liebe Patientinnen und Patienten,

seit Ende März haben wir jetzt die Videosprechstunde im Einsatz und haben in den vielen Sessions seither gemeinsam mit unseren Patient/innen wertvolle Erfahrungen und Erkenntnisse gesammelt.

Insgesamt halten wir diese Form der Konsultation tatsächlich für eine **wirksame Ergänzung zu den Präsenzterminen** in der Praxis. Vor allem im Hinblick darauf, dass wir wohl auf noch unabsehbare Zeit mit der Bedrohung durch das Coronavirus leben müssen...

Allerdings gab es auch frustrierende Erlebnisse: Sitzungen konnten erst gar nicht starten, waren nicht ausreichend „vorbereitet“ oder mussten dann abgebrochen werden. Dies hatte meist technologische Ursachen, andererseits war dies teilweise auch „verhaltensbedingt“ begründet. Daher haben wir als ein Resultat unserer Erfahrungen aus den letzten Wochen hier die wichtigsten Punkte zusammengestellt, damit die **Videosession reibungslos** abläuft und eine wirklich gute Erfahrung für beide Seiten wird:

Wichtige Hinweise zur Videosprechstunde

AUSSTATTUNG

- Als **Grundvoraussetzung** ist neben einem Endgerät mit Kamera und Mikrofon wirklich eine **leistungsfähige Internetverbindung** zwingend erforderlich. Tests können vorab hier durchgeführt werden: <https://test.webrtc.org/> (inkl. Lösungsvorschläge).
- Für Computer sind als **Browser** die neuesten Versionen von Google Chrome und Mozilla Firefox empfohlen. Bei Mobilgeräten sollte unter iOS in jedem Fall Safari und unter Android dann Google Chrome verwendet werden.
- Bitte beachten: Bei **Firmenrechnern** lässt ggfs. die **Firewall** eine externe Videosession nicht zu - auch wenn der Gerätecheck vorher geklappt hat.

VORBEREITUNG

- Neben der Sicherstellung der technologischen Rahmenbedingungen (s.o.) sind die hochgeladenen Fotos die Basis für eine gelingende Videosprechstunde. Idealerweise machen Sie im Vorfeld zum Termin die Aufnahmen und speichern diese dann auf dem Endgerät ab, über das Sie die Videosession durchführen wollen. Achten Sie bitte unbedingt darauf, dass die Fotos möglichst aussagekräftig und von sehr guter Qualität sind.
- Sie erscheinen nur bei uns im „virtuellen Wartezimmer“ und können somit aufgerufen werden, wenn Sie alle Pflichtfelder in dem Formular vollständig ausgefüllt und über den Button „Wartezimmer betreten“ in die Videosprechstunde eingewilligt haben. Bei dem Schritt „Beschwerden“ bitten wir um möglichst ausführliche Beschreibungen. Zentral ist auch, dass bei dem Authentifizierungsfoto die Informationen auf der Versichertenkarte (bzw. bei Privatversicherten auf dem Ausweis) auch wirklich gut lesbar sind. Ansonsten kann es passieren, dass wir die Videosprechstunde ablehnen und einen neuen Termin vereinbaren müssen.
- Suchen Sie sich einen ruhigen Ort mit einer guten Beleuchtung für die Durchführung - am besten gegenüber eines Fensters oder einer Lichtquelle.

DURCHFÜHRUNG

- Wenngleich virtuell - es ist ein Arztbesuch! Die Videosprechstunde muss auf beiden Seiten in Räumen stattfinden, die Privatsphäre bieten. Ebenso muss sie vertraulich verlaufen – wie eine normale Sprechstunde auch. Stellen Sie bitte einen störungsfreien Ablauf sicher und verzichten Sie darauf, während der Videosession mit der Ärztin im Raum umherzugehen.
- Bei Verbindungsabbrüchen können Sie sich einfach wieder neu „einwählen“ - die Informationen sollten gespeichert sein und müssen dann nicht nochmals in das Formular eingegeben werden.
- Nutzen Sie den Chat, wenn es Verbindungsprobleme gibt. Sollte die Ärztin Sie nicht hören können, klicken Sie auf den Mikrofon-Button unterhalb des Videobildes - evt. ist der Ton auf „stumm“.

Anleitung Videosprechstunde

1. Website aufrufen und Formular auswählen

Rufen Sie im Browser (Google Chrome) unseren Online-Warteraum auf (arzt-direkt.com/praxis-dr-brendel). Auf der Seite wählen Sie dann Ihre Versichertenart sowie das für Sie zutreffende Anliegen aus, zu dem Sie sich mit der Ärztin besprechen wollen. Hinweis: Wenn Sie einen Termin mit uns vereinbart haben, muss kein Arzt online sein.

2. Vorbereitungen erledigen

Über das Online-Formular werden Schritt-für-Schritt die relevanten Informationen abgefragt:

1. Beschreibung Ihrer Beschwerden und Hochladen von vorher abgespeicherten Fotos bzw. von Dokumenten wie Befunden, etc.
2. Angabe von persönlichen Informationen und zur Krankenversicherung
3. Durchführung der notwendigen Checks:
 - Test von Kamera & Mikrofon
 - Authentifizierung durch Foto mit Versichertenkarte bzw. Personalausweis (abhängig von der Versichertenart)
 - Bestätigung der AGB sowie der Datenschutzhinweise

3. Warteraum betreten

Mit einem Klick auf den Button „Warteraum betreten“ wird die digitale Sitzung erstellt, und eine Bestätigung per eMail wird an Sie verschickt. Gleichzeitig erhalten wir in der Praxis eine Benachrichtigung, dass Sie sich „virtuell“ in unserem Wartezimmer befinden.

HINWEIS: Wie bei unserer Sprechstunde in den Praxisräumen kann es auch online zu Wartezeiten kommen - Sie können sich also gerne anderweitig beschäftigen, sollten aber möglichst in der Nähe Ihres Endgerätes bleiben.

4. Session starten

Sobald die Ärztin in absehbarer Zeit für Sie verfügbar ist, erhalten Sie auf dem Bildschirm den Hinweis, dass „ein Arzt Sie ausgewählt“ hat. Dies bedeutet, dass die Ärztin sich die von Ihnen eingestellten Informationen anschaut und Sie dann in den nächsten Minuten in das virtuelle Sprechzimmer aufruft.

Sie werden über einen Hinweis auf dem Bildschirm direkt über den "Aufruf" benachrichtigt und haben dann 60 Sekunden Zeit, der Session ebenfalls beizutreten. Beim Start erscheint ein Fenster mit den Videobildern von Ihnen und der Ärztin, einem Chat sowie der Möglichkeit, weitere Dateien auch während der Session hochzuladen.

Sollten Sie zur Videosprechstunde Fragen haben oder Probleme bei Ihrer Session auftauchen, schicken Sie uns am besten eine eMail - wir helfen gerne weiter!

Ihr Praxisteam der [Dermatologie am Alleenring - Praxis Dr. Bergit Barthel](#)

Anliegen für Videosessions

Bei welchen Anliegen macht eine Videosession wirklich Sinn?

Für eine erste Einschätzung zu Hautproblemen, Kontrollen sowie für die Besprechung von eher beratungsintensiveren Themen bietet sich eine Videosession als Alternative zu einem Praxisbesuch an. Auf der Basis von hochgeladenen Fotos und dem Dialog über die Videoplattform kann sich die Ärztin tatsächlich ein Bild von der Situation verschaffen und beurteilen, ob die Informationen für eine Behandlung ausreichen oder ob doch ein Praxisbesuch notwendig ist.

Für die nachstehenden Anliegen halten wir die Videosprechstunde grundsätzlich für sinnvoll:

- Auffällige Muttermale und besorgniserregende Hautveränderungen (einzelne Stellen)
- Akute Schübe von schweren Hautkrankheiten wie Psoriasis, Neurodermitis, Urtikaria, Rosacea, Gürtelrose, schwere Formen von Akne und Ekzemen
- Beratung zu operativen Eingriffen und Laserbehandlung
- Unklare Hautausschläge und allergische Reaktionen
- Kontrollen von laufenden Behandlungen (Akne, Nagel- und Fußpilz)
- BG-Termine
- Sonstige dermatologische Fragestellungen wie pubertäre Akne, Nagel- und Fußpilz, Haarausfall, Warzen und bereits vordiagnostizierte Hauterkrankungen