



05.06.2018 15:45 CEST

Video-Sprechstunde für Patienten – Wie geht das?

Themenservice zur Video-Sprechstunde

Vor der Entscheidung auf dem diesjährigen Ärztetag, das Fernbehandlungsverbot zu lockern, haben sich nur wenige Praxisinhaber mit diesem Thema auseinandergesetzt. Doch Video-Sprechstunden können zeitintensive Hausbesuche ersparen, das Praxispersonal entlasten und sind bei Patienten durchaus beliebt. Wie ein solches Angebot eingerichtet werden kann und worauf der Arzt dabei achten muss, das hat die Deutsche Apotheker- und Ärztebank (apoBank) in einem Ratgeber „Digitalisierung in der Praxis – Tipps und Tricks für Ihren Arbeitsalltag“ aufbereitet.

„Die Video-Sprechstunde steckt noch in Kinderschuhen. Aus Gesprächen mit Praxisinhabern wissen wir, dass sie oft nicht die nötige Zeit haben, sich mit den digitalen Möglichkeiten der Patientenversorgung auseinanderzusetzen“, sagt Daniel Zehlich, Leiter des Bereichs Gesundheitsmärkte und Gesundheitspolitik bei der apoBank. „Nachdem sich der Bundesärztekongress aber der Fernbehandlung gegenüber geöffnet hat, wird diese Option nun mit Sicherheit immer mehr Akzeptanz finden. Als Landesbank der Heilberufler wollen wir auch bei der Einrichtung neuer digitaler Services unterstützen und bieten nun als ersten Schritt ein Basis-Know-how in unserem [neuen Leitfaden](#). Neben der Video-Sprechstunde behandeln wir darin Themen wie die eigene Praxis-Homepage, die Online-Terminvereinbarung, den Umgang mit Arztbewertungsportalen und die elektronische Gesundheitsakte.“

Die Video-Sprechstunde kann seit dem 1. April 2017 offiziell mit allen Krankenkassen abgerechnet werden. Zur Förderung erhalten Ärzte bis zu 800 Euro jährlich. Und eine [aktuelle Umfrage](#) der apoBank zeigt, dass Patienten der Fernbehandlung sehr offen gegenüberstehen: Mehr als jeder zweite Deutsche kann sich vorstellen, auf diese Weise mit seinem Arzt zu kommunizieren. Vor allem, um Wartezeiten auf einen Termin oder in der Praxis zu vermeiden, ist die Video-Sprechstunde bei den Befragten beliebt. Doch zurzeit ist das Angebot auf Seiten der Ärzte noch sehr sporadisch.

Worauf ist zu achten?

Bis zur Überführung der geänderten Musterberufsordnung Ärzte in die jeweiligen Landesberufsordnungen, können im Rahmen der Video-Sprechstunde nur Patienten betreut werden, die in einem der beiden vorangegangenen Quartale in der Praxis vorstellig waren. Ein Erstkontakt per Video ist bis dahin nicht gestattet. Der Arzt muss sich auf jeden Fall vorab bei einem zertifizierten Dienstleister registrieren. Dieser stellt die Internetadresse für die Video-Sprechstunde und einen Einwahlcode zur Verfügung. Diese Einwahldaten gibt der Arzt an den Patienten weiter. Die technische Abwicklung der Sprechstunde übernimmt der Videodienstanbieter.

Die Video-Sprechstunde muss während der gesamten Übertragung verschlüsselt sein, die Verbindung muss frei von Störgeräuschen (etwa telefonisches Anklopfen) und Werbung sein. Eine Vorgabe lautet auch, dass die Server innerhalb der Europäischen Union stehen. Die Anbieter müssen außerdem sicherstellen, dass sich der Patient ohne eigenen Account für die Video-Sprechstunde anmelden und zudem nur zu dem Vertragsarzt gelangen kann, der ihn zur Video-Sprechstunde eingeladen hat. Die dafür notwendigen

Zugangsdaten dürfen nicht länger als einen Monat gültig sein.

In den meisten Fällen wurde die elektronische Gesundheitskarte (eGK) des Patienten bereits bei einer vorangegangenen Behandlung eingesehen, sodass die Daten dem Arzt bei der Video-Sprechstunde bereits vorliegen. Ist dies nicht der Fall, können die Versichertendaten auf Grundlage der Patientendatei im Praxisverwaltungssystem (PVS) übernommen werden. Ferner gilt: Die Behandlung via Video-Sprechstunde muss wie eine Behandlung in der Praxis im PVS dokumentiert werden. Organisatorisch bietet es sich sicher an, feste Zeiten in der Woche als Online-Sprechstundentermine zu vergeben, um den Wechselaufwand zwischen analoger und digitaler Sprechstunde möglichst gering zu halten.

Vorteile für Patienten

- Lange Wartezeiten auf einen Haus- oder Facharzttermin werden vermieden
- Zeit und Kosten für Anfahrt entfallen
- Vermeidung von Ansteckungen und Infektionen im Wartezimmer
- Individuelle Sprechzeiten möglich
- Örtliche Flexibilität

Vorteile für Ärzte

- Zusätzliches Serviceangebot für Patienten als Differenzierungsmerkmal
- Zeitersparnis
- Entlastung des Wartezimmer und des Personals
- Erreichen von Patienten in unterversorgten Regionen

Wie funktioniert die Video-Sprechstunde?

1. Terminvereinbarung

Der Arzt vereinbart einen Termin mit dem Patienten – entweder beim Besuch in der Praxis, telefonisch oder online. Ihm wird Datum und Zeit sowie die Internetadresse für die Video-Sprechstunde und ein Einwahlcode mitgeteilt. Eine Softwareinstallation ist nicht notwendig.

2. Information des Patienten

Vor der ersten Video-Sprechstunde muss der Arzt eine schriftliche Einwilligung des Patienten einholen (Videodienstleister stellen ihren Kunden mitunter eine Vorlage bereit). Ferner sollte der Patient auf die Rahmenbedingungen hingewiesen werden, die für eine störungsfreie Online-

Sprechstunde notwendig sind: geschlossene Räume, Ruhe, geeignete Technik, Licht.

3. Video-Sprechstunde starten

Arzt und Patient wählen sich bei dem Dienstleister ein. Der Patient gibt dazu die Internetadresse für die Video-Sprechstunde in den Browser seines PC oder Smartphones ein, danach den Einwahlcode. Beide Teilnehmer können erkennen, wenn der jeweils andere online ist. Der Patient wartet im Online-Wartezimmer, bis er von seinem Arzt aufgerufen, also zugeschaltet wird. Hat sich der Arzt vergewissert, dass die Technik funktioniert, sollte er seinen Patienten zunächst fragen, ob er sich allein im Raum befindet. Sind weitere Personen anwesend, müssen diese dem Arzt vorgestellt werden. Zudem sollte er darauf hinweisen, dass die Video-Sprechstunde nicht aufgezeichnet werden darf. Im Folgenden berät der Arzt den Patienten so, wie er es auch in einem persönlichen Termin tun würde. Nach Durchführung wird die Sprechstunde ordnungsgemäß beendet, indem sich beide Parteien von der Internetseite abmelden.

Den gesamten Leitfaden zu Digitalisierung in der Praxis finden Sie [hier](#).

Über die apoBank

Mit 436.260 Kunden und über 111.000 Mitgliedern ist die Deutsche Apotheker- und Ärztebank (apoBank) die größte genossenschaftliche Primärbank und die Nummer eins unter den Finanzdienstleistern im Gesundheitswesen. Kunden sind die Angehörigen der Heilberufe, ihre Landesorganisationen und Berufsverbände, Einrichtungen der Gesundheitsversorgung und Unternehmen im Gesundheitsmarkt. Die apoBank arbeitet nach dem Prinzip "Von Heilberuflern für Heilberufler", d. h. sie ist auf die Betreuung der Akteure des Gesundheitsmarktes spezialisiert und wird zugleich von diesen als Eigentümern getragen. Damit verfügt die apoBank über ein deutschlandweit einzigartiges Geschäftsmodell. www.apobank.de

Kontaktpersonen



Sonja Hoffmann

Pressekontakt

Pressereferentin

sonja.hoffmann@apobank.de

+49 211 5998 9791



Anita Widera

Pressekontakt

Pressereferentin

anita.widera@apobank.de

0211 5998 153