

Telemedizin

Einstieg in die Telesprechstunde

Curriculum für digitale Gesundheitsbotschafter*innen



LMZ



LANDESMEDIENZENTRUM
BADEN-WÜRTTEMBERG

gesund
altern@bw



HERAUSGEBER UND BEZUGSADRESSE

Landesmedienzentrum Baden-Württemberg
Vertreten durch Direktor Michael Zieher
Rotenbergstraße 111, 70190 Stuttgart
Telefon: +49 (0)711 2850-6
Fax: +49 (0)711 2850 780
E-Mail: lmz@lmz-bw.de

REDAKTION

Lisa Gröschel
Sebastian Seitner

AUTOR

Jürgen Schuh
Medienreferent für digitale Themen
IT-Trainer & Internet Medien Coach®
Fachautor

LEKTORAT

Julia Gilcher, words in flow
Anna Ueltgesforth, ArsVocis

LAYOUT UND GESTALTUNG

Anke Enders, alles mit Medien

AUFLAGE

1. Auflage, Stuttgart, Februar 2021

BILDQUELLEN

Tabelle e-health: https://www.bundesaerztekammer.de/fileadmin/user_upload/downloads/pdf-Ordner/Telemedizin_Telematik/Telemedizin/Telemedizinische_Methoden_in_der_Patientenversorgung_Begriffliche_Verortung.pdf
Screenshot Browserfenster: vom Autor erstellt
Grafiken: Anke Enders, alles mit Medien

Es wird darauf hingewiesen, dass alle Angaben trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des Autors ausgeschlossen ist.

Sämtliche Rechte an dieser Publikation liegen beim Landesmedienzentrum Baden-Württemberg (LMZ). Nicht kommerzielle Vervielfältigung und Verbrei-

tung ist erlaubt unter Angabe des Herausgebers LMZ und der Website www.lmz-bw.de.

Soweit Inhalte des Angebotes des LMZ auf externe Internetseiten verweisen, hat das LMZ hierauf keinen Einfluss. Diese Internetseiten unterliegen der Haftung der jeweiligen Betreiber. Das Setzen externer Links bedeutet nicht, dass sich das LMZ die hinter dem Verweis oder Link liegenden Inhalte zu eigen macht. Das LMZ hat bei der erstmaligen Verknüpfung der externen Links die fremden Inhalte daraufhin überprüft, ob etwaige Rechtsverstöße bestehen. Zu diesem Zeitpunkt waren keine Rechtsverstöße ersichtlich. Das LMZ hat keinerlei Einfluss auf die aktuelle und zukünftige Gestaltung und auf die Inhalte der verknüpften Seiten. Eine ständige inhaltliche Überprüfung der externen Links ist ohne konkrete Anhaltspunkte einer Rechtsverletzung nicht möglich. Bei Verlinkungen auf die Websites Dritter, die außerhalb des Verantwortungsbereichs des LMZ liegen, würde eine Haftungsverpflichtung nur bestehen, wenn das LMZ von den rechtswidrigen Inhalten Kenntnis erlangte und es technisch möglich und zumutbar wäre, die Nutzung dieser Inhalte zu verhindern. Bei Kenntnis von Rechtsverstößen werden derartige externe Links unverzüglich gelöscht.

Dieses Arbeitsheft wurde im Rahmen des Pilotprojekts [gesundaltern@bw](http://gesundaltern@bw.de) entwickelt und wird gefördert durch das Ministerium für Soziales und Integration aus Mitteln des Landes Baden-Württemberg.

Ziel des Projekts ist es, älteren Bürgerinnen und Bürgern durch gezielte Unterstützung die Teilhabe an digitalen Anwendungen im Gesundheitswesen zu ermöglichen. Dafür haben sich verschiedene Partner aus dem Netzwerk „Senioren im Internet“ in dem Verbundprojekt „gesundaltern@bw“ zusammengeschlossen. Die Projektpartner bringen in „gesundaltern@bw“ sowohl ihre Expertise als auch ihre bestehenden Strukturen in Baden-Württemberg ein. Weitere Informationen zum Projekt finden sich online unter www.gesundaltern-bw.de.



LFK:
Die Medienanstalt für
Baden-Württemberg

vhs
Volkshochschulverband
Baden-Württemberg

LMZ LANDESMEDIENZENTRUM
BADEN-WÜRTTEMBERG

Ministerium für Soziales und
Integration
uülm
ZAWiW

MKFS
MEDIEN-
KOMPETENZ-
FORUM
SÜDWEST
STIFTUNG

Gefördert wird das Projekt durch
das Ministerium für Soziales und
Integration aus Mitteln des Landes
Baden-Württemberg

IfG Institut für
Gerontologie
der Universität Heidelberg

verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

LANDESSENIORENRAT
BADEN-WÜRTTEMBERG e.V.

Netzwerk
sii
Baden-Württemberg

Diakonie
Württemberg

Baden-Württemberg
MINISTERIUM FÜR SOZIALES UND INTEGRATION

Einstieg in die Telesprechstunde

- 4 In diesem Modul widmen wir uns ...
- 5 Einordnung des Begriffs „Telemedizin“ im Kontext eHealth
- 6 Rechtliche Grundlage zur Telemedizin
- 7 Wo liegen die Vor- und Nachteile der Telesprechstunde?
- 8 Welche technischen Voraussetzungen sind nötig?
- 10 Welche Vorbereitungen sollten für eine Telesprechstunde getroffen werden?
- 11 Wie kommt eine telemedizinische Sitzung zustande?
- 13 Was ist über die reine Behandlung per Telesprechstunde hinaus digital möglich?
- 15 Was kann ich machen, wenn meine häusliche Praxis gar keine Telesprechstunde anbietet, ich aber dennoch diesen Service in Anspruch nehmen möchte?
- 16 Wer übernimmt die Kosten?
- 16 Wie sicher sind meine Daten bei einer Telesprechstunde?
- 17 Zu guter Letzt



Einstieg in die Telesprechstunde

Der nächste Arztbesuch steht an. Je nach Gesundheitszustand und Mobilität einer Person ist ein solcher Termin immer mit einem mehr oder weniger großen Aufwand verbunden. Dabei ist bei vielen Arztbesuchen gar keine große Untersuchung notwendig, sondern ein beratendes Gespräch mit dem Arzt oder der Ärztin völlig ausreichend. Wäre es da nicht einfacher, zum Telefon, Smartphone oder Tablet zu greifen, anstatt in die Praxis zu fahren und im Wartezimmer auszuharren, um eine Diagnose oder einen Behandlungsplan zu erhalten?

Mittlerweile ist dies zum Beispiel durch die Telesprechstunde möglich: Sie können sich über einen Videochat mit Ihrem Hausarzt oder Ihrer Hausärztin verbinden. Dort können Sie Ihre Symptome zeigen, Fragen stellen, eine Diagnose und in der folgenden E-Mail gegebenenfalls das notwendige Rezept erhalten.

In diesem Modul widmen wir uns ...

- der Erläuterung und Einordnung der Begriffe „Telemedizin“ und „Telesprechstunde“,
- den Vor- und Nachteilen der Telesprechstunde,
- den technischen Voraussetzungen zur Teilnahme an einer Telesprechstunde,
- Ihren Möglichkeiten zur Einrichtung und Nutzung der Telesprechstunde und
- der Sicherheit der Daten bei einer telemedizinischen Behandlung.



Einordnung des Begriffs „Telemedizin“ im Kontext eHealth

Da die Telesprechstunde ein Teil der Telemedizin ist, soll zunächst der Begriff „Telemedizin“ genauer betrachtet werden.

Die Bundesärztekammer definiert und ordnet ihn folgendermaßen ein:

Nach der Definition der WHO1 von 2005 bezeichnet der Begriff eHealth (electronic Health) den kostengünstigen und sicheren Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT), um die allgemeine Gesundheit und gesundheitsbezogene Bereiche (Gesundheitssysteme, Gesundheitsberichterstattung, Gesundheitsförderung sowie Allgemeinwissen und Forschung) zu fördern. Dies betrifft beispielsweise die Kommunikation medizinischer Daten, die mit der elektronischen Gesundheitskarte verfügbar gemacht werden, wie zum Beispiel Notfalldaten oder den Medikationsplan, die elektronische Patientenakte und auch Anwendungen der Telemedizin. Auf dieser Grundlage kann unter Berücksichtigung der aktuellen Entwicklungen im Themengebiet der Begriff eHealth folgendermaßen gegliedert werden:



eHealth		Beispiele
eCare	Gesundheitsversorgung	Telekonsil, Telekonsultation, Telemonitoring / Remote Patient Management
eAdministration	Administrative Prozesse	eGK, eArztausweis, elektronische Akten, eRezept
ePrevention	Prävention	Altersgerechte Assistenzsysteme (AAL), Coaching
eResearch	Forschung	Genomforschung mittels IKT, Trendanalysen Internet (zum Beispiel Google Flu)
eLearning	Lehre	Blended Learning über Plattformen (zum Beispiel ILIAS)

„Telemedizin“ ist also ein Sammelbegriff für verschiedene ärztliche Leistungen beispielsweise in den Bereichen Diagnostik, Therapie und Rehabilitation, die die Versorgung der Patientinnen und Patienten gewährleisten sollen. Diese Leistungen werden über eine gewisse räumliche Entfernung hinweg durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien erbracht, konkret zum Beispiel durch den Einsatz der Telesprechstunde.

Rechtliche Grundlage zur Telemedizin

Mit Beschlussfassung des 121. Deutschen Ärztetages ist es der Ärzteschaft nunmehr möglich, nachsuchende Personen *ausschließlich* über Telemedizin zu behandeln beziehungsweise ärztlich zu beraten. Mit „ausschließlich“ soll verdeutlicht werden, dass nunmehr der persönliche Kontakt zwischen Arzt oder Ärztin und der zu behandelnden Person nicht mehr zwingend notwendig ist.



TIPP

Hinweise und Erläuterungen zu § 7 Abs. 4 MBO-Ä – Behandlung im persönlichen Kontakt und Fernbehandlung: Die Regelung stellt klar, dass im Grundsatz die ärztliche Beratung und Behandlung im persönlichen Kontakt zwischen Ärztin beziehungsweise Arzt und Patient*in zu erfolgen hat, der persönliche Kontakt also weiterhin den „Goldstandard“ ärztlichen Handelns darstellt. Damit wird die Bedeutung des persönlichen Kontakts im Sinne einer guten Arzt-Patienten-Kommunikation auch im digitalen Zeitalter in den Vordergrund gestellt.

Digitale Techniken können und sollen die ärztliche Tätigkeit unterstützen, sie sollen aber die notwendige persönliche Zuwendung von Ärztinnen und Ärzten nicht ersetzen.

Ziel dieser Öffnung ist, den Patientinnen und Patienten auch mit der Fort- und Weiterentwicklung telemedizinischer, digitaler, diagnostischer und anderer vergleichbarer Möglichkeiten eine dem anerkannten Stand medizinischer Erkenntnisse entsprechende ärztliche Versorgung anbieten zu können.

Quelle: https://www.bundesaerztekammer.de/fileadmin/user_upload/downloads/pdf-Ordner/Recht/HinweiseErlaeuterungenFernbehandlung.pdf

Wo liegen die Vor- und Nachteile der Telesprechstunde?

Vor- und Nachteile der Telesprechstunde liegen klar auf der Hand. Vorteile existieren vor allem für die zu behandelnde Person. Es ist eine wesentliche Erleichterung, auf diesem Wege mit dem Arzt oder der Ärztin in Kontakt zu treten. Auf der anderen Seite dürfen aber auch die Nachteile nicht verschwiegen werden.

In folgender Übersicht werden einige Vor- und Nachteile der Telesprechstunde vorgestellt:

Vorteile	Nachteile
<ul style="list-style-type: none"> • Anfahrtswege und längere Verweildauer im Wartezimmer werden vermieden. • Somit besteht ein vermindertes Ansteckungsrisiko. • Die Telesprechstunde ist gut geeignet zur ersten Abklärung, ob der Gang zur Praxis überhaupt notwendig ist. • Kleinere Untersuchungen und insbesondere Verlaufskontrollen können mittels Telesprechstunde vorgenommen werden. • Sie stellt eine Erleichterung für mobilitätseingeschränkte Menschen oder Eltern dar, die ihre Kinder vor einem Praxisbesuch erst in Obhut geben müssen. • Nicht in jedem Ort ist noch eine Arztpraxis vorhanden; so wird eine Versorgung auch in ländlicheren Regionen gewährleistet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Eine geeignete Hardware (PC, Laptop, Smartphone oder Ähnliches) muss vorhanden sein. • Behandlungsmöglichkeiten sind eingeschränkt, da die Face-to-Face-Behandlung fehlt. • Die Telesprechstunde ist unpersönlicher, vor allem bei Inanspruchnahme eines Arztes oder einer Ärztin, den oder die man nicht kennt. • Behandlungen, welche normalerweise das medizinische Fachpersonal in der Praxis vornimmt, müssen eventuell selbst durchgeführt werden (zum Beispiel Blutdruck messen, Wundauflagen und Verbände entfernen und wieder anbringen).

Darüber hinaus können einige Untersuchungen nicht im Rahmen der Telesprechstunde geleistet werden. Dazu gehören zum Beispiel das Abhören, Abtasten, die Diagnostik mittels Apparaten (Röntgen, EKG etc.) oder die Entnahme von Proben (Blutentnahme, Abstriche, Biopsien). Zu diesen Zwecken müssen Patientinnen und Patienten weiterhin in der Praxis erscheinen.

**TIPP**

Letztlich ist es eine Einzelfallentscheidung vonseiten der Ärzteschaft, ob es aus medizinischer Sicht vertretbar ist, die konkrete Behandlung ausschließlich per Telesprechstunde durchzuführen oder die zu behandelnde Person in die Praxis zu bitten und Telesprechstunden eventuell als Begleitbehandlung beziehungsweise zur Weiterbehandlung einzusetzen.

Welche technischen Voraussetzungen sind nötig?

Als Besitzer*in eines Smartphones, Tablets, PCs, Laptops oder ähnlichen Geräts sind Sie technisch bestens gerüstet für das Zustandekommen und die Teilnahme an einer Telesprechstunde. Während Smartphone, Tablet und Laptop meistens von vorneherein mit Kamera und Lautsprechern ausgerüstet sind, müssen diese am PC oft gesondert angebracht werden.

**TIPP**

Generell empfiehlt sich die Verwendung von Kopfhörern für eine Telesprechstunde, selbst bei Geräten mit bereits integrierten Lautsprechern. Die Verständlichkeit über Kopfhörer / ein **Headset** ist besser und Hintergrundgeräusche werden abgemindert.



Natürlich muss für die Teilnahme an einer Telesprechstunde auch eine stabile und einigermaßen schnelle Internetverbindung bestehen – stabil und schnell, um das Ganze unterbrechungs- und ruckelfrei über die Bühne zu bringen.

**TIPP**

Videoübertragungen benötigen generell eine stabile und relativ schnelle Internetverbindung. Die Übertragungsrates des eigenen Anschlusses lässt sich messen, zum Beispiel im Internet auf der Seite www.breitbandmessung.de

Welche Vorbereitungen sollten für eine Telesprechstunde getroffen werden?

An Vorbereitungen ist einmal in technischer und einmal in persönlicher Hinsicht zu denken.

Technische Vorbereitungen:	Beispiele für weitere (persönliche) Vorbereitungen:
<ul style="list-style-type: none"> • Sorgen Sie für eine stabile Internetverbindung und stellen Sie ein entsprechendes Endgerät bereit (vergleiche vorheriger Abschnitt). • Zusätzlich sollten Sie darauf achten, dass zumindest Sie als Person gut ausgeleuchtet sind, insbesondere dann, wenn es zum Beispiel um Begutachtungen auf der Körperoberfläche geht. Hier hilft eine Lichtquelle, die von vorne Ihr Gesicht erhellt. • Für eine ruhige und störungsfreie Gesprächsatmosphäre sollte ebenso gesorgt werden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Notieren Sie Ihre Symptome und Fragen im Vorhinein. Messen Sie, falls für den Termin relevant, kurz vorher Ihren Blutdruck oder Fieber. • Halten Sie auch bitte, falls vorhanden, Ihre Gesundheitskarte bereit.



Wie kommt eine telemedizinische Sitzung zustande?

Grundvoraussetzung ist natürlich, dass Telemedizin vonseiten Ihres Arztes oder Ihrer Ärztin tatsächlich angeboten wird. Dies erfragen Sie am besten in der Praxis selbst. Ist dies der Fall, so wurde vonseiten der Praxis ein zertifiziertes Unternehmen ausgewählt, welches telemedizinische Sitzungen (die **Onlineplattform** hierfür) anbietet. Dieses Unternehmen hat für einen (technisch) sicheren und reibungslosen Ablauf zu sorgen. Zertifiziert muss es deswegen sein, weil unter anderem strengste Datenschutzregeln eingehalten werden müssen. Im Grunde läuft eine Telesprechstunde immer nach demselben Schema ab:

- Sie erhalten von Ihrer Praxis einen Termin für die Telesprechstunde. Zusammen mit dem Termin erhalten Sie zusätzlich die nötigen Informationen und Zugangsdaten, wie Sie auf die Onlineplattform des Unternehmens gelangen. Diese Informationen erhalten Sie in Papierform oder per E-Mail.
- Als Vorlaufzeit zum eigentlichen telemedizinischen Termin sollten Sie etwas Zeit einrechnen (ca. 30–45 Minuten), auch um sich vorzubereiten (siehe oben).
- Etwa zehn Minuten vor dem Sitzungstermin melden Sie sich auf der Onlineplattform an – dies geschieht mittels des erhaltenen Zugangscodes.
- Ist der Kontakt hergestellt, erfolgt normalerweise ein kleiner Techniktest, das Erheben Ihres Namens, möglicherweise werden Datenschutzhinweise und weitere Informationen eingeblendet. Freundliches Personal ist Ihnen hierbei behilflich.



Was ist über die reine Behandlung per Telesprechstunde hinaus digital möglich?

Ist die Verordnung von Heilmitteln und Medikamenten möglich?

Grundsätzlich sind solche Verordnungen möglich. Da die direkte Übergabe des Rezeptes an die zu behandelnde Person nicht erfolgen kann, wird dieses per Post zugestellt. Entweder schickt es die Praxis direkt an den Patienten beziehungsweise die Patientin oder an die Apotheke. Viele Apotheken, vor allem im ländlichen Raum, bieten einen Lieferservice an und holen oft die Rezepte auch direkt in der Praxis ab.

Wie ist es mit der Krankschreibung?

Krankschreibungen sind möglich, allerdings muss die über eine Telesprechstunde behandelte Person in der Praxis zum Beispiel durch vorausgegangene Behandlungen bekannt sein und die Erkrankung als solche muss eine ausreichende Beurteilung per Telesprechstunde zulassen.

Die Erstbescheinigung über die Arbeitsunfähigkeit darf die Dauer einiger weniger Tage nicht überschreiten. Danach, falls die Krankheit länger andauert, ist die persönliche Vorsprache der zu behandelnden Person in der Praxis unumgänglich.

Folgebescheinigungen wiederum sind per Telesprechstunde möglich. Dies ist dann der Fall, wenn die zu behandelnde Person eben wegen dieser Beschwerden persönlich in der Praxis vorstellig war und eine Krankschreibung im Rahmen dieser Behandlung bereits erfolgt ist. Somit lässt sich die Krankschreibung über die Telesprechstunde quasi verlängern.

Ist eine Überweisung in andere ärztliche Fachbereiche möglich?

Dies kann ebenso im Rahmen der Telesprechstunde geschehen: Die Überweisung wird (wie gehabt) in gedruckter Form ausgestellt und postalisch zugestellt.



Ab Januar 2022 wird es auch das E-Rezept geben. Dann können Rezepte bequem online ausgestellt und eingelöst werden. Mehr dazu im Internet unter: <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/e-rezept.html>

Wann ist eine Online-Psychotherapie möglich?

Psychotherapeutische Sitzungen können ebenso per Telesprechstunde abgehalten werden. Hierzu sind allerdings einige Voraussetzungen zu erfüllen:

Zur Eingangsdiagnostik, Indikationsstellung und Aufklärung muss im Vorhinein ein persönliches Treffen zwischen zu behandelnder Person und psychotherapeutischem Fachpersonal stattgefunden haben.

Danach ist keine Notwendigkeit mehr gegeben, die Sitzungen in unmittelbar persönlichem Kontakt durchzuführen. Die Ausnahme hierbei bildet die Behandlung akuter Krisen.

Wie ist es außerhalb der gängigen Praxisöffnungszeiten?

Viele der genannten Plattformen bieten einen sogenannten **24/7-Service**. Es bestehen Verträge zwischen den Dienstleistern und dem Arzt oder der Ärztin, sodass eine telemedizinische Versorgung rund um die Uhr gewährleistet ist.



Notizen:

.....

.....

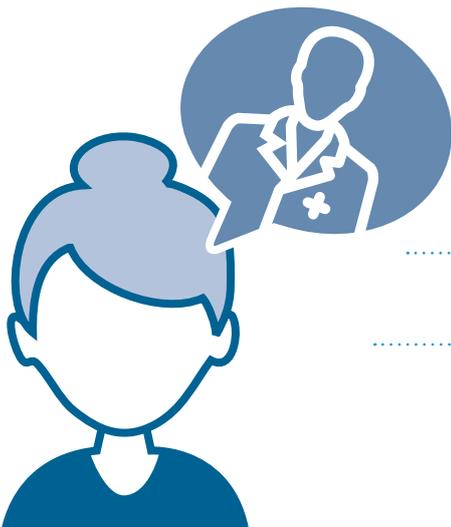
.....

.....

.....

.....

.....



Was kann ich machen, wenn meine häusliche Praxis gar keine Telesprechstunde anbietet, ich aber dennoch diesen Service in Anspruch nehmen möchte?

Wählen Sie sich ein anbietendes Unternehmen aus, etliche davon tummeln sich auf dem Markt. Die Inanspruchnahme kann zum Beispiel erfolgen, wenn die eigene Praxis keine Telesprechstunde anbietet beziehungsweise nicht erreichbar ist. Gleiches gilt bei medizinischen Akutfällen. Sie werden in diesem Fall mit einem fremden Arzt beziehungsweise einer fremden Ärztin verbunden.

Die Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) informiert auf ihrer Internetseite über das Thema und listet dort zertifizierte Videodiensteanbieter auf.

Eine weitere Möglichkeit, eine Plattform für Telesprechstunden über das Internet ausfindig zu machen, ist die Suche mittels Schlüsselwort. Nach Eingabe von „Telesprechstunde“ oder „Videosprechstunde“ in der Suchmaschine Ihres Smartphones oder Laptops erhalten Sie vielfältige Ergebnisse.

Als Beispiel für eine telemedizinische Plattform kann *docdirekt* genannt werden.

Docdirekt bietet für gesetzlich Versicherte in Baden-Württemberg eine telemedizinische Plattform an und deckt verschiedene medizinische Bereiche ab.

Auf der Internetseite <https://www.docdirekt.de/start/ueber-docdirekt> lässt sich nachlesen:

Mit docdirekt bringt die Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg (KVBW) als erste Kassenärztliche Vereinigung ein Telemedizin-Projekt auf den Weg. Das bietet den Patienten einen qualitätsgesicherten telemedizinischen Zugang zu ärztlicher Versorgung.

Das Praktische hier ist: Den Nutzer*innen stehen verschiedene Wege der digitalen Kontaktaufnahme zur Verfügung. Einmal geht dies über die Onlineplattform auf <https://www.docdirekt.de/start> selbst. Oder

man nimmt den Weg über eine App des Anbieters, welche man sich aus dem jeweiligen Store (Google Play Store für Android beziehungsweise App Store von Apple) herunterladen und installieren kann.

Auf den Portalseiten finden sich sehr detaillierte Informationen und Schritt-für-Schritt-Anleitungen. Und falls es mal etwas schneller gehen muss: *Docdirekt* ist auch telefonisch zu erreichen.

Wer übernimmt die Kosten?

Grundsätzlich übernehmen gesetzliche und private Krankenkassen die Kosten für Onlinesprechstunden. Gesetzlich Versicherte halten hierfür ihre Gesundheitskarte bereit. Privat Versicherte erhalten eine Rechnung und reichen diese, wie gewohnt, beim Kostenträger ein. Einige Portale, wie zum Beispiel *docdirekt*, können allerdings ausschließlich von gesetzlich versicherten Personen in Anspruch genommen werden. Informieren Sie sich hierzu am besten vorab bei Ihrer Krankenversicherung.

Wie sicher sind meine Daten bei einer Telesprechstunde?

Wie bereits erwähnt, muss ein Unternehmen, welches Telesprechstunden auf seinem Portal anbietet, zertifiziert sein. Das sehr umfangreiche Zertifizierungsverfahren beinhaltet strenge Kriterien, welche hinsichtlich IT-Sicherheit und Datenschutz erfüllt sein müssen. Kein Unternehmen, das sich in diesem Bereich etablieren und tätig sein möchte, kann sich diesem Verfahren entziehen.

Punkte, die bei einem Zertifizierungsverfahren nachgewiesen werden müssen, sind:

- Grundsatz: Patienten müssen sich, ohne einen namentlichen Account anzulegen, anmelden können (Ausnahmen bilden natürlich Portale mit persönlichem Service, wie zum Beispiel die *Praxis-App „Mein Kinder- und Jugendarzt“*).
- Eine sogenannte **Ende-zu-Ende-Verschlüsselung** muss während der gesamten Telesprechstunde gewährleistet sein. Sämtliche Inhalte

dürfen durch den Anbieter weder eingesehen noch gespeichert werden.

- Anbieter von Telesprechstunden dürfen nur Server in der EU nutzen, da hierfür die deutsche DSGVO gilt.
- Nutzungsbedingungen, Datenschutzhinweise und sonstige notwendige Hinweise müssen auf dem Onlineportal in deutscher Sprache abgefasst und frei zugänglich (ohne Anmeldung) sein.

Zu guter Letzt

Dank immer neuer Innovationen wird die digitale Entwicklung in der Medizin weiter voranschreiten und auch die Telesprechstunde wird in Zukunft nicht mehr wegzudenken sein.

Die noch junge Disziplin der Telesprechstunde stellt bereits jetzt für hilfesuchende Menschen eine Möglichkeit dar, sich unkompliziert und datensicher mit einem Arzt oder einer Ärztin in Verbindung zu setzen. Wünschenswert wäre es natürlich, wenn auch die eigene Praxis diese Möglichkeit anbieten würde. Scheuen Sie sich nicht und sprechen Sie Ihren Arzt oder Ihre Ärztin auf diese Möglichkeit an und berichten Sie, was bereits möglich ist.



Notizen:



Weiterführende Informationen und Links zum Thema

Liste der zertifizierten Videodienstanbieter der KBV:

- <https://www.kbv.de/html/videosprechstunde.php>
- Weitere Informationen zur App „Mein Kinder- und Jugendarzt“:
<https://www.monks-aerzte-im-netz.de/praxisapp/praxisapp-mein-kinder-und-jugendarzt/>
- Auf der Seite der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns kann nachgelesen werden, welche Kritikpunkte erfüllt sein müssen, um eine Zertifizierung zu erlangen:
Videosprechstunde – Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB)

Glossar

24/7-Service: an 24 Stunden, sieben Tage die Woche in ständiger Bereitschaft

Ende-zu-Ende-Verschlüsselung (End-to-End): Die Datenübertragung als solche ist verschlüsselt. Nur die jeweiligen Kommunizierenden können die Nachricht entschlüsseln. Für den Bereich der Telemedizin bedeutet das, dass nur ärztliches Personal und die zu behandelnde Person miteinander kommunizieren können. Dritte, wie zum Beispiel das anbietende Unternehmen oder Hacker, dürfen sich nicht in die Sitzung „einklinken“ oder mithören können.

Headset: eine Kombination aus Kopfhörer und Mikrofon, die Kommunikation ermöglicht (hören und selbst sprechen) und die Gesprächsqualität oft verbessert

Onlineplattform: Eine Onlineplattform ist eine Internetseite, auf der verschiedenste Dienste und Services angeboten werden. Synonyme für dieses Wort können zum Beispiel auch sein: Webportal, Onlineportal, Webplattform.

Support: (technische) Unterstützung

Telesprechstunde: Oftmals wird auch der Ausdruck „Videosprechstunde“ statt „Telesprechstunde“ verwendet. Beide Begriffe sind hier synonym, haben im Sinne dieses Artikels also dieselbe Bedeutung.

