



## Videosprechstunde

Bei einer Videosprechstunde sind Patient/in und Arzt/Ärztin oder Psychotherapeut/in mit einem PC, Tablet oder Smartphone über das Internet miteinander verbunden.

Wer darf Videosprechstunden in welchen Fällen anbieten?

Die Videosprechstunde können fast alle Arztgruppen nutzen – ausgenommen sind nur Laborärzte, Nuklearmediziner, Pathologen und Radiologen. Ärztinnen und Ärzte können die Videosprechstunde in allen Fällen einsetzen, in denen sie es für therapeutisch sinnvoll und ärztlich vertretbar halten. Möglich ist die Videosprechstunde sowohl bei bekannten als auch bei unbekanntem Patientinnen und Patienten.

Die Behandlung durch Psychotherapeutinnen und -therapeuten darf nur dann über eine Videosprechstunde durchgeführt werden, wenn

- es bereits einen persönlichen Erstkontakt gab und eine Diagnose gestellt wurde und
- aus therapeutischer Sicht kein unmittelbarer persönlicher Kontakt erforderlich ist.

### **Habe ich einen Anspruch auf den Kontakt zu meinem Arzt/meiner Ärztin oder Therapeuten/Therapeutin per Videosprechstunde?**

Nein, Ärztinnen und Ärzte sowie Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten sind nicht dazu verpflichtet Videosprechstunden anzubieten.

### **Kommen bei der Nutzung einer Videosprechstunde Kosten auf mich zu?**

Nein. Videosprechstunden, die von Vertragsärzten und -ärztinnen angeboten werden, bezahlt die Krankenkasse. Private Anbieter sind jedoch kostenpflichtig.

### **Ist für meinen Datenschutz und -sicherheit gesorgt?**

Ein Arzt/eine Ärztin oder ein/e Psychotherapeut/in darf die Videosprechstunde nur mit einem geprüften und zugelassenen Videodienstanbieter durchführen.



Diese Anbieter müssen eine sogenannte Ende-zu-Ende-Verschlüsselung anbieten, damit Unbefugte das Gespräch nicht abhören können. Die Videosprechstunde muss in einem Raum stattfinden, der Privatsphäre bietet und darf nicht aufgezeichnet werden.

Tipp: Stellen auch Sie sicher, dass Sie sich in einer Umgebung aufhalten, in der niemand das Gespräch mithören kann und Sie nicht gestört werden.

### **Was benötige ich als Patient/in für eine Videosprechstunde?**

Neben einer ausreichenden Internetverbindung wird ein PC, Tablet oder Smartphone mit Kamera, Mikrofon und Lautsprecher benötigt. Wenn die Qualität von Mikrofon oder Lautsprecher nicht gut sind, kann ein Headset sinnvoll sein. Informationen zur Einwahl und Durchführung erhalten Sie von der Praxis. Die Installation einer Software ist in der Regel nicht notwendig. Zur Teilnahme an der Videosprechstunde wird nur ein Internet-Browser benötigt.

Wie kommt die Praxis an meine Versichertenkarte, wenn ich vorher noch nie dort war?

Wenn Sie bisher noch nie in der Praxis waren, halten Sie zu Beginn der Videosprechstunde Ihre elektronische Gesundheitskarte in die Kamera, damit das Praxispersonal Ihre Identität prüfen und die notwendigen Daten (zum Beispiel Bezeichnung der Krankenkasse; Name, Vorname und Geburtsdatum; Krankenversicherungsnummer) erheben kann.

In welchen Situationen ist eine Videosprechstunde geeignet? Welche Vor- und Nachteile gibt es?

Es liegt auf der Hand, dass eine Videosprechstunde nicht für alle Situationen geeignet ist – der Arzt oder die Ärztin kann Sie nur eingeschränkt untersuchen, keine Röntgenaufnahme machen, keine Spritze geben. In Situationen, in denen weiterführende Diagnostik oder eine direkte Behandlung nötig sind, stößt die Videosprechstunde an ihre Grenzen.

Möglich ist eine Videosprechstunde in allen Situationen, in denen ein Gespräch und Sichtkontakt ausreichen. Das kann der Fall sein, wenn ein Befund besprochen oder der Krankheitsverlauf beurteilt werden soll. Bei Hautkrankheiten reicht vielleicht eine Blickdiagnose und auch ein psychotherapeutisches Gespräch kann am Bildschirm



erfolgen. Gegebenenfalls kann man mit einer Videosprechstunde auch klären, ob eine Vorstellung in der Praxis oder einem Krankenhaus notwendig ist.

Videosprechstunden ersparen Anfahrtswege, das ist bequem und kann gerade in Regionen mit wenigen Arztpraxen und für Menschen mit eingeschränkter Mobilität hilfreich sein. Wenn Facharztpraxen in der Nähe lange Wartezeiten haben, können Patienten und Patientinnen Videosprechstunden nutzen, um woanders schneller einen Termin zu bekommen. Darüber hinaus vermeiden Videosprechstunden eine mögliche Ansteckung im Wartezimmer. Dieser Aspekt spielt gerade zu Zeiten der Corona-Pandemie für viele Menschen eine wichtige Rolle.

Manchen Menschen hilft die Distanz durch den Bildschirm dabei, intime oder persönliche Themen anzusprechen. Andere bevorzugen den unmittelbaren, persönlichen Kontakt. Das muss letztendlich jeder Patient und jede Patientin selbst entscheiden.



*UPD – Die kostenlose Patientenauskunft für Deutschland im Serviceüberblick*

Die Beratung der UPD ist über kostenfreie Rufnummern wie folgt erreichbar: Beratung in deutscher Sprache, Rufnummer: 0800 011 77 22, Zeiten: montags bis freitags von 8.00 bis 22.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 18.00 Uhr. Fremdsprachige Angebote: Beratung Türkisch, Rufnummer: 0800 011 77 23, Zeiten: montags bis samstags von 8.00 bis 18.00 Uhr; Beratung Russisch, Rufnummer: 0800 011 77 24, Zeiten: montags bis samstags von 8.00 bis 18.00 Uhr; Beratung Arabisch, Rufnummer: 0800 332 212 25, Zeiten: dienstags 11.00 bis 13.00 Uhr und donnerstags 17.00 bis 19.00 Uhr.

Der Beratungs-Service vor Ort oder im UPD Beratungsmobil kann nach telefonischer Terminabstimmung unter der kostenfreien Telefonnummer 0800 011 77 25 genutzt werden. Die Adressen der 30 Vor-Ort-Beratungsstellen sowie eine Übersicht über die rund 100 Städte, in denen das Beratungsmobil Halt macht, sind im Internet zu finden. Informationen zu weiteren Beratungsmöglichkeiten zum Beispiel per Post oder online finden Sie ebenfalls unter: [www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de).

Wichtiger Hinweis: Bitte schicken Sie per Post ausschließlich Kopien, keine Originale. Nach der Bearbeitung eines Anliegens werden Dokumente aus Datenschutzgründen vernichtet; ein Rückversand ist somit nicht möglich.

Impressum

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH  
Tempelhofer Weg 62 | 12347 Berlin  
ViSdP: Thorben Krumwiede