

# FAQ

## AOK Videosprechstunde | Patientus

### ALLGEMEINE FRAGEN

#### Videosprechstunde im Centrum für Gesundheit

##### Was ist eine Videosprechstunde?

In medizinisch ausgewählten Fällen haben die CfG-Patienten die Möglichkeit, die Behandlung über eine Videokonferenz durchzuführen.

##### Welche Vorteile bietet mir die Nutzung von Patientus als Patient?

Dank der Videosprechstunde können Patienten eine Behandlung von überall online beginnen oder fortsetzen. So kann insbesondere für Berufstätige ein besserer Zugang zu einer ärztlichen Behandlung angeboten werden. Ebenso kommt das Angebot für Menschen in Frage, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind oder eine sehr weite Anfahrt zum CfG haben.

##### Für welche Patienten eignet sich die Videosprechstunde?

Ob eine Videosprechstunde im Einzelfall geeignet ist, findet immer in Abstimmung mit dem Arzt bzw. der Arztpraxis statt. Hierbei richtet sich die Videosprechstunde nach den Anforderungen der Berufsordnung für Ärzte. Außerdem spielen auch medizinische Indikationen und individuelle Erfordernisse eine wesentliche Rolle.

##### Achtung: gilt nur für das Institut für psychogene Erkrankungen

Für folgende Indikationen eignet sich erfahrungsgemäß die Videosprechstunde: Erweiterung einer bestehenden Kurzzeit- oder Langzeitpsychotherapie, z. B. bei depressiven Erkrankungen, Ängsten oder Zwängen und einer Verbesserung der Krankheitsbewältigung.

Für folgende Indikationen ist die Videosprechstunde grundsätzlich ausgeschlossen: Diagnostische Abklärung psychischer oder psychosomatischer Beschwerden, akute Krisen.



**Muss ich die Krankenversicherungskarte weiterhin zu Quartalsbeginn persönlich beim Arzt vorlegen?**

Ja, das ist zurzeit noch erforderlich. Aktuell sind Ausnahmen nach individueller Abstimmung mit der Arztpraxis möglich.

**Wie funktioniert die Videosprechstunde?**

Über unseren Servicedienstleister Patientus können sich Patienten mit dem CfG-Arzt über das Internet verbinden. Zu einem vorab festgelegten Termin kommt der Patient zum Arzt ins virtuelle Wartezimmer, während beide an einem Ort ihrer Wahl vor dem Computer sitzen. Der Arzt beginnt die Online-Videosprechstunde und Arzt und Patient können die Behandlung wie bei einem ganz normalen Besuch in der Praxis durchführen.

**Kann die Videosprechstunde von überall genutzt werden?**

Die Videosprechstunde kann von überall auf der Welt genutzt werden. Alles, was für die Nutzung benötigt wird, ist ein Computer mit (integrierter) Webcam und einem Mikrofon. Wir empfehlen Ihnen die Schaffung einer ruhigen Atmosphäre, in der Sie die gesamte Sitzung ungestört sind. Es sollten keine anderen Menschen im Raum sein. Sollte nicht die Möglichkeit für Sie bestehen, die vereinbarte Zeit voll und ganz für die Online-Sitzung zu nutzen, sprechen Sie bitte vorher Ihren Arzt an.

**Was kostet mich die Videosprechstunde?**

Der Service ist für AOK-Versicherte kostenfrei. Es fallen für den Patienten lediglich die Internetverbindungsgebühren an. Etwaige Rückgriffansprüche des CfG gegenüber dem Patienten, z.B. aus Anlass nicht rechtzeitig abgesagter Behandlungstermine, bleiben hiervon unberührt.

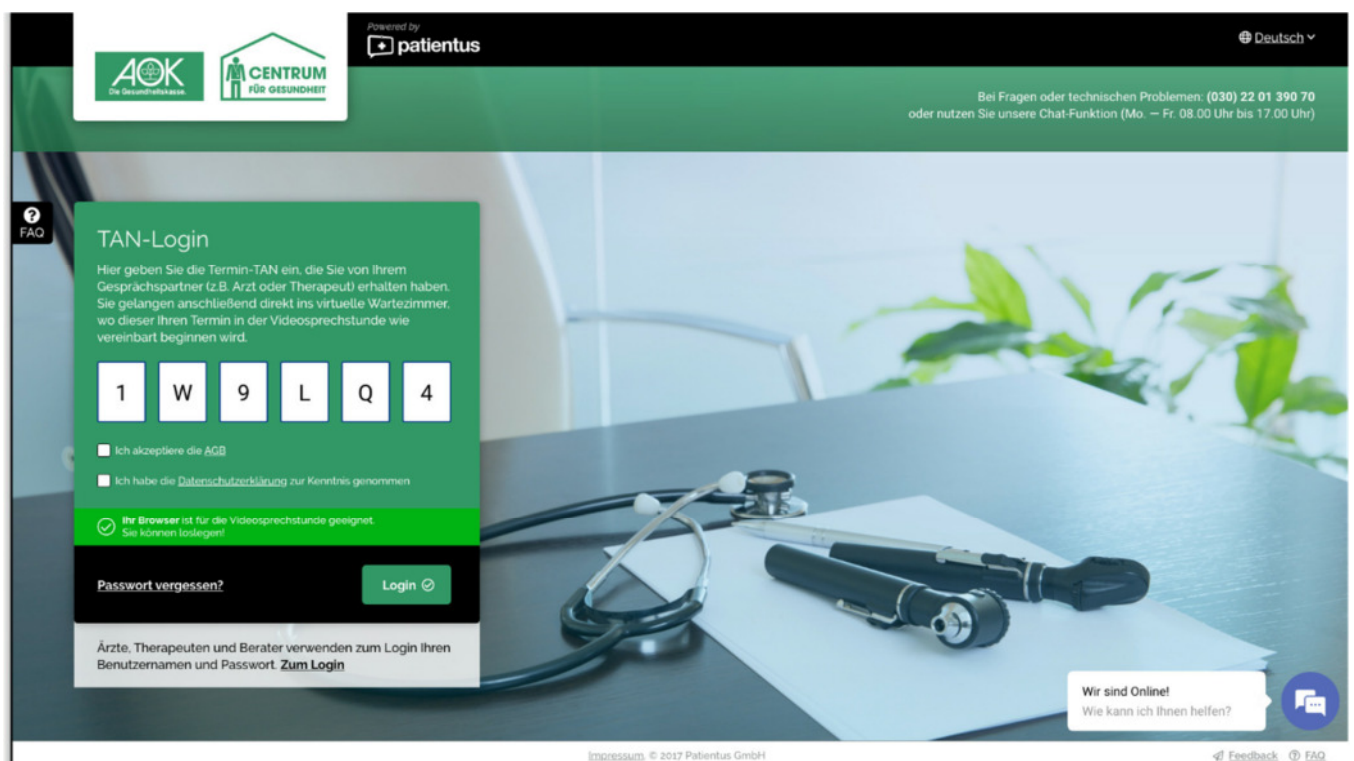
## TERMINE

Wie bekomme ich einen Termin über Patientus?

Sie erhalten von Ihrem Arzt telefonisch oder per E-Mail einen Termin und einen sog. TAN-Flyer, auf dem sich Datum und Uhrzeit ihres Termins und ein Zugangscode (der sog. TAN) befindet.

Wie verwende ich einen TAN-Termin?

Gehen Sie bitte 10 Minuten vor Ihrem Termin über die CfG-Internetseite auf die Patientus-Webseite. Geben Sie Ihren sechsstelligen TAN in die Felder ein, lesen und akzeptieren Sie die AGB und Datenschutzerklärungen (siehe unten) und klicken Sie auf „Login“. Nun wird in einem kurzen Test überprüft, ob Ihre Kamera und Ihr Mikrofon funktionieren. Anschließend gelangen Sie automatisch ins virtuelle Wartezimmer, wo Ihr Arzt die Online-Videosprechstunde mit Ihnen beginnen wird.



The screenshot shows the Patientus website interface for TAN login. At the top, there are logos for AOK (Die Gesundheitskasse) and CENTRUM FÜR GESUNDHEIT, along with the Patientus logo and a language selector set to 'Deutsch'. A contact number (030) 22 01 390 70 and chat function information are also visible. The main content area is titled 'TAN-Login' and contains instructions: 'Hier geben Sie die Termin-TAN ein, die Sie von Ihrem Gesprächspartner (z.B. Arzt oder Therapeut) erhalten haben. Sie gelangen anschließend direkt ins virtuelle Wartezimmer, wo dieser Ihren Termin in der Videosprechstunde wie vereinbart beginnen wird.' Below this, there are six input fields containing the TAN '1 W 9 L Q 4'. There are two checkboxes: 'Ich akzeptiere die AGB' and 'Ich habe die Datenschutzerklärung zur Kenntnis genommen'. A green bar indicates 'Ihr Browser ist für die Videosprechstunde geeignet. Sie können loslegen!'. At the bottom of the form, there is a 'Login' button and a link for 'Passwort vergessen?'. A footer note states: 'Ärzte, Therapeuten und Berater verwenden zum Login Ihren Benutzernamen und Passwort. Zum Login'. In the bottom right corner, there is a 'Wir sind Online!' notification and a chat icon. The footer includes 'Impressum © 2017 Patientus GmbH' and links for 'Feedback' and 'FAQ'.

Wie lange vor meinem Termin muss ich online gehen?

Loggen Sie sich bitte 10 Minuten vor Ihrem Termin auf der Patientus-Webseite ein. Auf dem Weg ins virtuelle Wartezimmer werden Sie durch einen kurzen Test geleitet, in dem festgestellt wird, ob Ihre Kamera und Ihr Mikrofon ordnungsgemäß funktionieren. Ihr Arzt beginnt dann zur vorher festgelegten Zeit den Termin.

Was mache ich, wenn ich zu spät zu einem Termin bin?

Loggen Sie sich bitte mit Ihrer TAN ein. Es wird automatisch überprüft, ob Ihr Arzt noch online ist. Sollte dies nicht der Fall sein, kontaktieren Sie bitte Ihren Arzt.

## SICHERHEIT

Wie wird der Datenschutz gewährleistet?

Die Datenübertragung während der Videosprechstunde ist durch eine aufwendige SSL-Verschlüsselung gesichert, die den höchsten Sicherheitsstandards entspricht. Weder das Gespräch noch die gesendeten Dateien werden aufgezeichnet oder gespeichert. Die gesamte Kommunikation zwischen Arzt und Patient ist für Patientus nicht einsehbar. Die Online-Sprechstunde ist abhörsicher, denn Patientus stellt eine direkte Peer-to-Peer Verbindung zwischen Arzt und Patient her. Diese läuft daher nicht über den Umweg eines Fremdervers, wo Daten abgefangen werden könnten. Alle medizinischen Daten werden vom Patienten freiwillig und eigenständig bereitgestellt. Diese sind mehrfach verschlüsselt, ähnlich wie beim Online Banking.

Wo finde ich die Datenschutzbestimmungen von Patientus?

Die Datenschutzbestimmungen von Patientus finden Sie unter dem folgenden Link:

[www.patientus.de/datenschutz](http://www.patientus.de/datenschutz)

## VORAUSSETZUNGEN

Was benötige ich um die Videosprechstunde zu nutzen?

Patientus ist für Ärzte und Patienten besonders benutzerfreundlich. Für die Durchführung wird lediglich ein handelsüblicher PC oder Laptop mit regulärer Internetverbindung und eine Webcam benötigt. Die Installation zusätzlicher Hard- oder Software ist nicht erforderlich.

Ich kenne mich mit Computern nicht gut aus. Kann ich Patientus trotzdem verwenden?

Ja, die Nutzung von Patientus ist einfach und selbsterklärend. Von der Registrierung bis zur Durchführung der Online Videosprechstunde begleiten wir Sie und führen Sie in die Nutzung des Systems ein.

Wie kann ich testen, ob ich Patientus-Videosprechstunde mit meinem Computer verwenden kann?

Um zu testen, ob Sie Patientus auf Ihrem Computer verwenden können, besuchen Sie bitte die Internetseite [www.patientus.de/testseite](http://www.patientus.de/testseite). Klicken Sie auf den Button „Zum Gerätetest“. Hier wird in wenigen Schritten überprüft, ob die Videosprechstunde auf Ihrem Gerät funktioniert. Indem Sie auf den grünen Start-Button in der rechten oberen Ecke klicken, starten Sie den Gerätetest. Anschließend werden Sie gefragt, ob der Test auf Ihre angeschlossenen Kameras und Mikrofone zugreifen darf. Bitte erlauben Sie dies.

HINWEIS: Die Seite des Gerätetests ([test.webrtc.org](http://test.webrtc.org)) und der Test funktionieren nur in den Browsern Firefox, Chrome und Cliqz.

Was mache ich, wenn meine Internetverbindung zu langsam ist?

So wie ein Auto genug Benzin zum Fahren braucht, benötigt die Online Videosprechstunde eine ausreichend schnelle Internetverbindung. Kontaktieren Sie Ihren Internetanbieter und fragen Sie nach einer schnelleren Verbindung.

## Mit welchen Browsern funktioniert Patientus?

Patientus ist für die Browser Firefox, Chrome und Cliqz optimiert. Andere Browser, wie z.B. der Internet Explorer, erfüllen unsere hohen Sicherheitsstandards nicht. Firefox, Chrome und Cliqz können Sie bequem und kostenfrei im Internet herunterladen und sehr einfach auf Ihrem Computer installieren.

## In welcher Qualität erfolgt die Übertragung?

Die Qualität der Bildübertragung ist abhängig von der Auflösung der Webkamera und der Internetgeschwindigkeit. Bei sehr schwacher Verbindung reguliert die Software die Bildqualität so, dass die Videosprechstunde trotzdem aufrechterhalten werden kann.

Während der Videosprechstunde können Fotos und Bildmaterial ausgetauscht werden. Diese kann der Patient ganz einfach mit einem Klick von seinem Computer auswählen und dem Arzt speziell gesichert übermitteln. So kann auch bei schwacher Internetverbindung eine gute Qualität gewährleistet werden.

## HILFE

### Ich habe eine Frage und brauche eine Antwort

Bitte durchsuchen Sie unsere FAQs. Die häufigsten Fragen von Ärzten und Patienten werden hier beantwortet. Sollten Sie zu technischen Fragen keine Antwort finden, wenden Sie sich bitte per E-Mail an das Patientus Service Team ([service@patientus.de](mailto:service@patientus.de)).

### Wie kann ich mich als Patient bei Patientus anmelden?

Anmelden können Sie sich ganz einfach auf unserer CfG-Webseite ([www.cfg-berlin.de](http://www.cfg-berlin.de)). Hier gehen Sie in der jeweiligen Arztpraxis zu dem Abschnitt ‚Videosprechstunden‘ und klicken auf den Link ‚Informationen zur Videosprechstunde‘. Dort gehen Sie zum Abschnitt ‚Voraussetzung und Login‘ und klicken auf den Link ‚Online-Anmeldung Videosprechstunde‘, der Sie direkt zum ‚TAN-Login‘ weiterleitet.

Wie kann ich testen, ob Online Videosprechstunden mit meinem Computer funktionieren?

Um zu testen, ob Sie Patientus auf Ihrem Computer verwenden können, besuchen Sie bitte die Internetseite [www.patientus.de/testseite](http://www.patientus.de/testseite). Klicken Sie auf den Button „Zum Gerätetest“. Hier wird in wenigen Schritten überprüft, ob die Videosprechstunde auf Ihrem Gerät funktioniert. Indem Sie auf den grünen Start-Button in der rechten Ecke klicken, starten Sie den Gerätetest.

Wie erfolgt die Absicherung der Identität der Patienten?

Bei Bestandspatienten erfolgt die Absicherung dadurch, dass die Praxis einen Einzeltermin für die Patienten direkt in der Praxis vergibt. Hier wissen Sie ja, mit wem Sie es zu tun haben

## PROBLEME

Warum funktioniert Patientus mit meinem Browser nicht?

Patientus ist für die Browser Firefox, Chrome und Cliqz optimiert. Browser, wie z.B. der Internet Explorer oder Safari, erfüllen unsere hohen Sicherheitsstandards nicht und Sie werden Patientus nicht nutzen können. Firefox, Chrome und Cliqz können Sie bequem und kostenfrei im Internet herunterladen und sehr einfach auf ihrem Computer installieren.

Warum kann ich mich nicht auf meinem Computer hören bzw. sehen?

Dies kann verschiedene Gründe haben.

- Wenn Sie eine externe Webcam verwenden, überprüfen Sie bitte, ob diese ordnungsgemäß angeschlossen ist.
- Überprüfen Sie, ob der Lautstärkeregler an Ihrem Computer korrekt eingestellt ist (ggf. müssen Sie den Ton für Ihr Mikrofon oder Ihre Lautsprecher anschalten).
- Erlauben Sie Patientus bei der Anmeldung zu Ihrem Termin für die Dauer des Gesprächs auf Ihre Kamera und Ihr Mikrofon zuzugreifen.