

Allgemeine Fragen

Video-Zweitmeinungssprechstunde im Centrum für Gesundheit (CfG)

Was ist eine Video-Sprechstunde?

In medizinisch ausgewählten Fällen haben Versicherte der AOK Nordost die Möglichkeit, sich von Experten im Rahmen einer Video-Zweitmeinungssprechstunde beraten zu lassen. Patientus ist der Dienstleister, der die datensichere und einfache Durchführung der Video-Sprechstunde ermöglicht

Wie funktioniert die Video-Sprechstunde?

Über unseren Servicedienstleister Patientus können sich Patienten mit dem CfG-Arzt über das Internet verbinden. Zu diesem 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-Video-Sprechstunde und Arzt und Patient können über das Zweitmeinungsthema sprechen.

Welche Vorteile bietet mir die Nutzung der Video-Sprechstunde als Patient?

Dank der Video-Zweitmeinungssprechstunde können Patienten sich von überall online beraten lassen. Dies ist insbesondere für Menschen mit eingeschränkter Mobilität interessant.

Für welche Patienten eignet sich die Video-Zweitmeinungssprechstunde?

Im Bereich Kinderheilkunde bei folgenden Krankheitsbildern:

- akute und chronische Erkrankungen der Atemwege und Allergien
- akute und chronische Erkrankungen der Haut (Neurodermitis)
- akute und chronische Erkrankungen des Immunsystems
- allgemeine Infektanfälligkeit
- schwere oder chronische Infektionskrankheiten

Für Kinder und Jugendliche sowie deren Eltern. Die ärztliche Zweitmeinung kann entscheidend für die Beurteilung von Risiken und Chancen einer medizinischen Behandlung sein.

Renommierte Ärzte der Charité

Die Video-Zweitmeinungssprechstunde wird von zwei renommierten Charité-Professoren durchgeführt:

Prof. Dr. med. Hans Ulrich Wahn

Präsident der Clemens von Pirquet-Foundation und Vizepräsident des Präventions- und Informationsnetzwerkes für Allergie und Asthma (PINA e.V.).

Prof. Dr. med. Volker Wahn

Ehemaliger Leiter Sektion Infektionsimmunologie der Klinik für Pädiatrie m.S. Pneumologie und Immunologie, Charité, Virchow-Klinikum, Berlin

Im Bereich der Thoraxchirurgie bei folgenden Krankheitsbildern:

- Lungenkrebs mit geplanter Operation oder auch als „inoperabel“ klassifiziert
- Lungenmetastasen mit der Frage nach Operation
- Sämtliche anderen geplanten Eingriffen an der Lunge / Brustwand (Fehlbildung/Infekte/Tumore)
- Schweres Lungenemphysem mit der Frage nach Ventilimplantation oder Volumenreduktion

Eine Kooperation mit Vivantes

Dr. med. Stephan Eggeling

Facharzt für Chirurgie und Thoraxchirurgie
Chefarzt der Klinik für Thoraxchirurgie im Vivantes Klinikum Neukölln
Leiter des Vivantes Lungenkrebszentrums

Wie kann ich mich als Patient bei Patientus anmelden?

Anmelden können Sie sich ganz einfach auf unserer Internet-Webseite (<https://nordost.aok.de/inhalt/aerztliche-expertenberatungzweitmeinung/> oder unter <https://nordost.aok.de/inhalt/centrum-fuer-gesundheit/>). Hier werden Sie über die Rubrik „Ärztliche Expertenberatung/ Zweitmeinungssprechstunde“ per Klick über die „**Online-Anmeldung**“ direkt zu Patientus weitergeleitet, wo Sie bei dem jeweiligen Zweitmeinungs-Arzt die freien Termine einsehen und anschließend selbst Ihren Wunschtermin buchen können. Bei der Buchung des Termins erfolgt während des Buchungsprozesses Ihre Registrierung bei Patientus. Eine Terminbestätigung erhalten Sie direkt von Ihrem Arzt.

Kann die Video-Sprechstunde von überall genutzt werden?

Die Video-Sprechstunde kann von überall auf der Welt genutzt werden. Alles, was für die Nutzung benötigt wird, ist ein Computer mit (integrierter) Webcam und einem Mikrofon sowie ein aktueller Webbrowser (empfohlen werden Google Chrome oder Mozilla Firefox). Wir empfehlen Ihnen die Schaffung einer ruhigen Atmosphäre, in der Sie die gesamte Sitzung ungestört sind. Es sollten keine anderen Personen, auch keine Kinder, anwesend sein.

Was kostet mich die Video-Sprechstunde?

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

TERMINE

Wie lange vor meinem Termin muss ich online gehen?

Loggen Sie sich bitte 10 Minuten vor Terminbeginn mit Ihren Zugangsdaten, welche Sie während der Terminbuchung selbst festgelegt haben, auf der Patientus-Webseite (unter www.patientus.de) ein.

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

Loggen Sie sich bitte zu Ihrem Termin 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 Video-Sprechstunde 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 Fremdservers, auf dem 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 [hier](#).

VORAUSSETZUNGEN

Was benötige ich, um die Video-Sprechstunde 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, sowie ein aktueller Webbrowser (empfohlen werden Google Chrome oder Mozilla Firefox). 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-Video-Sprechstunde begleiten wir Sie und führen Sie in die Nutzung des Systems ein.

Beim Login steht Ihnen auch das Kundeserviceteam von Patientus telefonisch zur Seite.

Wie kann ich testen, ob ich die 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/test. Hier wird in vier kurzen Schritten überprüft, ob ihr Browser (Google Chrome, Mozilla Firefox oder Opera) auf dem neuesten Stand ist und ob die Webcam, das Mikrofon und die Lautsprecher ihres Computers funktionieren.

Was mache ich, wenn meine Internetverbindung zu langsam ist?

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

Mit welchen Browsern funktioniert Patientus?

Patientus ist für die Browser Firefox, Chrome und Opera optimiert. Andere Browser, wie z.B. der Internet Explorer, erfüllen unsere hohen Sicherheitsstandards nicht. Firefox, Chrome und Opera 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 Webcam und der Internetgeschwindigkeit. Bei sehr schwacher Verbindung reguliert die Software die Bildqualität so, dass die Video-Sprechstunde trotzdem aufrechterhalten werden kann. Während der Videosprechstunde können Fotos und Bildmaterialien 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).

Status: 28.07.2017

PROBLEME

Warum funktioniert Patientus mit meinem Browser nicht?

Patientus ist für die Browser Firefox, Chrome und Opera optimiert. Wenn Sie einen anderen Browser verwenden erhalten Sie die unten abgebildete Fehlermeldung. Browser, wie z.B. der Internet Explorer oder Safari, erfüllen unsere hohen Sicherheitsstandards nicht. Firefox, Chrome und Opera können Sie bequem und kostenfrei im Internet herunterladen und sehr einfach auf Ihrem Computer installieren.

Die Patientus Video-Sprechstunde verwendet die neuesten technischen Möglichkeiten der Video-Technologie. Diese werden nur mit einer aktuellen Version eines der folgenden Web-Browsers unterstützt.



Ihr aktueller Browser unterstützt die neuesten technischen Möglichkeiten der Video-Technologie nicht.

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.