

Doctolib

Praxisratgeber

Die Videosprechstunde

gekonnt nutzen

So werden Sie Profi-Anwender:in!



1. Die Videosprechstunde – gekommen, um zu bleiben

Das Jahr 2020 hat viele Veränderungen gebracht. Neue und vorher unbekannte Herausforderungen verlangten nach schnellen und innovativen Lösungen – in der Politik, im Arbeitsleben, im Alltag. Die Digitalisierung ist auf dem Vormarsch und hat nun auch verstärkt das Gesundheitswesen erfasst.

Vieles, das vorher als schwer umsetzbar galt oder seit Jahren diskutiert wurde, fand Einzug in die medizinischen Versorgungseinrichtungen. Und das wurde auch Zeit. So sind rund zwei Drittel der Menschen in Deutschland der Meinung, dass der Ausbau digitaler Gesundheitseinrichtungen nicht schnell genug vorangeht. (1)

Patient:innen fragen nun vermehrt nach digitalen Angeboten und stehen diesen offen gegenüber. Eines dieser Angebote hat besonders hohe Wellen geschlagen: die Videosprechstunde. Während der akuten Pandemie erwies sie sich als nützliches Hilfsmittel, Ansteckungsgefahren zu reduzieren und gleichzeitig eine medizinische Versorgung sicherzustellen. Doch auch darüber hinaus ist sie eine hilfreiche Erweiterung in Arztpraxen und bietet viele Vorteile:

- **Effiziente und sichere Versorgung:** Ersteinschätzungen, Beratungsgespräche und Befundbesprechungen ohne Ansteckungsrisiko für Ihre Patient:innen
- **Zeitgemäßer und komfortabler Service für Patient:innen:** Wegfall von Weg- und Wartezeiten – so können Termine besser in den Arbeitstag integriert werden
- **Zeitgewinn für Sie:** kürzere Termindauer und ein zielgerichteter Verlauf

Ihre Vorteile überzeugen: Knapp 91 % der befragten Ärzt:innen gaben an, dass sie auch nach Corona auf die Nutzung von telemedizinischen Anwendungen setzen werden. (2) Darüber hinaus hat eine bevölkerungsrepräsentative Online-Befragung im Mai ergeben, dass 70 % den Mehrwert von digitalen Services in der Arztpraxis erkennen. (3) Besonders für Berufstätige lassen sich Videobesprechungen deutlich einfacher in den Tagesablauf integrieren. Die Vorteile überzeugen nicht nur die „Digital Natives“ – so sind 21 % der Nutzer, die die Videosprechstunde von Doctolib nutzen, zwischen 45 und 65 Jahre alt. (4) Das spricht für die einfache Anwendung der Videosprechstunde und zeigt, dass sie uns auch in Zukunft weiter begleiten wird.

Damit Sie die Videosprechstunde ideal in Ihrer Praxis einsetzen können, haben wir diesen Ratgeber für Sie erstellt – mit Anwendungsbeispielen verschiedener Fachrichtungen sowie hilfreichen Tipps zur Integration in Ihren Praxisalltag und zur Nutzung.

1. [bitkom-research.de](https://www.bitkom-research.de), 2020

2. Interne Befragung von Doctolib zur Nutzung der Videosprechstunde im Juni 2020 mit n = 51 Ärzten

3. Befragung von 1.026 Personen im Alter zwischen 18 und 75 Jahren im Mai 2020

4. Interne anonymisierte Doctolib-Statistiken (Jun 2020), zur Nutzung der Videosprechstunde

2. Die Videosprechstunde in der Praxis

Noch vor wenigen Jahren war das Thema Videosprechstunde Zukunftsmusik. Wie sollte die medizinische Versorgung von Patient:innen stattfinden, ohne dass diese in der Praxis sind? Der Wunsch nach telemedizinischen Behandlungen wurde zwar vereinzelt geäußert, aber die gesamte Branche tat sich schwer mit der technischen, rechtlichen und wirtschaftlichen Umsetzung.

Seit dem Jahr 2020 ist die Videosprechstunde in den Arztpraxen präsent und bietet ganz unterschiedliche Vorteile für Ärzt:innen und Patient:innen. Als Alternative zum Vor-Ort-Besuch ist die Videosprechstunde ideal, um Ansteckungsketten in Grippe- oder Pandemiezeiten zu unterbrechen. Doch vor allem bietet sie Flexibilität: Patient:innen schätzen den Komfort und die Zeiteinsparung bei der Nutzung der Videosprechstunde. Wege in die Praxis und damit verbundene Fahrtkosten sowie Wartezeiten vor Ort entfallen gänzlich – damit lässt sich die Videosprechstunde z. B. auch in den Büroalltag integrieren. Doch nicht nur beruflich stark eingespannte Patient:innen profitieren von einer telemedizinischen Behandlung, auch chronisch kranke sowie weniger mobile Menschen oder Patient:innen im ländlichen Raum können durch die Videosprechstunde den Kontakt zu Ärzt:innen aufrecht erhalten, ohne lange Wege auf sich nehmen zu müssen.



„Das Angebot bietet für Patient:innen die Möglichkeit, von zu Hause aus einfach, zeitsparend und sicher mit mir Rücksprache halten zu können. Die Videosprechstunde wird von meinen Patient:innen über alle Altersklassen hinweg bereits sehr gut angenommen.“ Dr. Torsten Pollmann, niedergelassener Facharzt für Innere Medizin in Dortmund



Die Videosprechstunde ist eine attraktive Erweiterung Ihrer digitalen Serviceleistungen. Dies macht sich auch in der Anzahl der vergebenen Termine bemerkbar, denn Ärzt:innen, die auch Videosprechstunden anbieten, haben im Vergleich zu denen, die es nicht tun, durchschnittlich rund 15 % mehr Termine pro Woche. (5)

Die Einführung der Videosprechstunde in Ihren Praxisablauf bringt viele Vorteile für Sie und Ihre Patient:innen mit sich. Doch wo fangen Sie am besten an und wie setzen Sie den neuen Kommunikationskanal um? In diesem Ratgeber wollen wir Ihnen Hinweise und Tipps an die Hand geben, wie Sie die digitale Sprechstunde in Ihrer Praxis anwenden können. Der erste Schritt dafür, besteht darin, sich für einen zertifizierten Videodienstanbieter zu entscheiden. Aktuell sind 44 Anbieter durch die Kassenärztliche Bundesvereinigung als zertifiziert gelistet (Stand: Juli 2021). (6) Um die Nutzung der Videosprechstunde auch abrechnen zu können, müssen Sie dies bei Ihrer zuständigen KV anzeigen. Hierfür ist eine Bescheinigung Ihres Telemedizin-Anbieters nötig, die bestätigt, dass der Videodienst gemäß Anlage 31b BMV-Ä in Hinblick auf Informationssicherheit, Datenschutz und Inhalten zertifiziert ist. (7) Doch in welchen Fällen lässt sich die Videosprechstunde eigentlich in der Praxis anwenden? Auf den folgenden Seiten haben wir für Sie konkrete Anwendungsbeispiele aufgeführt und geben Tipps für die Vorbereitung Ihres Arbeitsplatzes, den Ablauf des Gesprächs sowie eine praktische Checkliste zum Abhaken.



5. Interne Auswertung von Doctolib-Daten (Zeitraum 27.07.2020–23.08.2020) zur durchschnittlichen Anzahl der Konsultation von Ärzten, die die Videosprechstunde anbieten, gegenüber den Ärzten, die die Videosprechstunde nicht anbieten. Die betrachteten Fachgebiete sind: Hausärzte/Allgemeinmediziner, Kinderärzte, Dermatologen, Gynäkologen

6. [kbv.de](https://www.kbv.de), 2021

7. Weitere Informationen zu den Anforderungen an die Videodienstanbieter finden Sie unter: [kbv.de](https://www.kbv.de), 2021

2.1 Videosprechstunde in der Allgemeinmedizin

In Ihrem Wartezimmer treffen ganz unterschiedliche Besuchsgründe aufeinander. Neben Patient:innen, die akute Krankheitssymptome zeigen und eine Krankschreibung benötigen, sitzen chronisch kranke Patient:innen, die zur Besprechung von Befunden, Heilplänen oder Medikationen gekommen sind. Für andere Patient:innen sind Sie zwar der:die erste Ansprechpartner:in, überweisen sie aber im nächsten Schritt an Ihre Facharztkolleg:innen. Durch die unterschiedlichen Anliegen und Bedürfnisse, die in Ihrem Wartezimmer aufeinandertreffen, verlängern sich Wartezeiten und die Ansteckungsgefahr unter den Patient:innen erhöht sich. Bei vielen dieser Fälle kann die Videosprechstunde Abhilfe schaffen:

- Heil- und Medikationspläne können online besprochen werden.
- Die Krankschreibung kann bei Bestandspatient:innen für eine Dauer von bis zu 7 Tagen digital erfolgen: Stark erkältete Personen müssen nicht in die Praxis kommen. So reduziert sich die Ansteckungsgefahr für andere Patient:innen.
- Risikopatient:innen oder chronisch Kranke können während der Influenza oder in Pandemiezeiten weiterhin versorgt werden.
- Ersteinschätzung: Symptome können bereits vor einem Gang in die Praxis geklärt werden, sodass sich Patient:innen nicht unnötig auf den Weg zu Ihrer Praxis machen muss, obwohl Kolleg:innen einer anderen Fachrichtung eventuell der passender Ansprechpartner:innen wären.



Doctolib-Tipp:

2020 wurde die Krankschreibung per Videosprechstunde ermöglicht. Damit können Sie u. a. die Ansteckungsgefahr in Ihrem Wartezimmer z. B. während der Influenzazeit minimieren. Um die Arbeitsunfähigkeit auch per Video bescheinigen zu können müssen einige Voraussetzungen erfüllt werden. Diese sind: (8)

- Die Krankschreibung kann nur für praxisbekannte Patient:innen ausgestellt werden und ist nur im Einzelfall möglich.
- Sie gilt maximal für 7 Tage, für eine Verlängerung muss der:die Patient:in in die Praxis kommen.
- Es gibt keinen Anspruch der Patient:innen auf die Krankschreibung per Video.
- Patient:innen müssen vorab oder zu Beginn des Gesprächs darüber informiert werden, dass nur eine eingeschränkte Diagnostik möglich ist.

2.2 Videosprechstunde in der Gynäkologie

Auch in der Gynäkologie gibt es verschiedene Anwendungsbereiche, in denen die Videosprechstunde viele Vorteile bietet. Schwangere Frauen können von zuhause Beratungsgespräche z. B. für die Geburt führen und müssen keinen Weg auf sich nehmen. Das Beratungsangebot der digitalen Sprechstunde hört da aber nicht auf. So können folgende Themen auch online besprochen werden:

- Beratung zu Verhütungsmitteln, Schwangerschaft und Kinderwunsch
- Beratungsgespräch zur Geburt und Periduralanästhesie (PDA) unter Geburt
- Besprechung von Ergebnissen z. B. der Krebsvorsorge oder von Röntgenuntersuchungen
- Beratung bei Vulvodynie, Beckenschmerz, Umgang mit Wechseljahrsbeschwerden
- Beratung bei chronischen Erkrankungen, z. B. Endometriose
- Verlaufsgespräch bei Schmerztherapiepatientinnen

2.3 Videosprechstunde in der Dermatologie

In der Dermatologie bietet die Videosprechstunde viele Vorteile gegenüber einer telefonischen Konsultation – durch die Bildübertragung können Sie sich ein besseres Bild vom Hautzustand Ihrer Patient:innen machen, z. B. bei akuten Allergieschüben – und etwaige Maßnahmen in die Wege leiten. Darüber hinaus gibt es noch weitere Anwendungsgebiete, in denen die Videosprechstunde genutzt werden kann:

- Beratung zu und Begutachtung von Allergien und Ausschlägen
- Besprechung der Fortführung einer begonnenen Therapie
- (Folge-)Behandlung chronischer Patient:innen, z. B. Schuppenflechte, Neurodermitis, Akne
- Nachbesprechung kleiner chirurgischer Eingriffe, z. B. Narbenkontrolle
- Besprechung von OP-Terminen, z. B. Terminierung, Vorbesprechung, Nachbesprechung
- Beratung zu Folgerezepten
- Ästhetische Dermatologie: Planung und Besprechung von Fillern, Botox, Kosmetikbehandlung und Lasermedizin



Wie Doctolib hilft:

Mit der [Doctolib-Videosprechstunde](#) können Ihre Patient:innen vor der Konsultation **Dokumente, wie Bilder oder Befunde, mit Ihnen teilen**, so können Sie z. B. Ultraschall-Aufnahmen detaillierter besprechen oder den Verlauf von Ausschlägen und Allergien besser beurteilen.

2.4 Videosprechstunde in der Orthopädie

Die Patient:innen einer orthopädischen Praxis sind oft in ihrer Mobilität eingeschränkt. Aus diesem Grund bietet sich die Videosprechstunde auch hier an, da mit ihr unnötige und beschwerliche Wege vermieden werden können. Die Themen, die auch bequem und unkompliziert von zuhause aus besprochen werden können, sind vielfältig. Dazu gehören:

- Einschätzung von Symptomen
- Besprechen von orthopädisch-traumatologischen Befunden (z. B. MRT, Röntgen)
- Absprache von Therapieoptionen
- Besprechung von OP-Terminen, z. B. Terminierung, Vorbesprechung, Nachbesprechung
- Behandlung chronischer Beschwerden
- Postoperative Kontrolle von Wunden und/oder der Gelenkbeweglichkeit bzw. Beobachtung der Wundheilung nach einer Operation oder einem Unfall

Der Wegfall von Wegen und Wartezeiten ist eine enorme Entlastung für Ihre Patient:innen und auch Sie können damit Ihren Praxisalltag effizienter gestalten und haben mehr Zeit für die Patient:innen, die zu Ihnen in die Praxis gekommen sind.

2.5 Videosprechstunde in der Zahnmedizin

Auch wenn der erste Gedanke einer Videosprechstunde in der Zahnmedizin abwegig erscheint, gibt es zahnärztliche Themen, die auch online erörtert werden können, u. a.:

- Einschätzung zu akuten Fällen
- Besprechung von Befunden und Kostenplänen
- Beratung zu Zahnersatz
- Besprechung von operativen Eingriffen
- Zweitmeinung



Doctolib-Tipp:

Bildschirm teilen: Mit der [Screensharing-Funktion](#), die nur Ärzt:innen zur Verfügung steht, werden Befund- oder Aufklärungsbesprechungen noch einfacher. So können Sie alle Punkte, z. B. die Aufklärung vor einem operativen Eingriff, im Detail mit Ihren Patient:innen durchgehen oder Röntgenbilder erörtern.

3. So funktioniert's in Ihrer Praxis

Für eine gelungene und effiziente Videosprechstunde ist eine gute Vorbereitung alles. Hierzu wollen wir Ihnen nun einige Tipps an die Hand geben, sodass die telemedizinische Behandlung für Sie und Ihre Patient:innen so effizient und zielführend wie möglich ist.

3.1 Integration der Videosprechstunde in den Praxisalltag

Viele Ärzt:innen tendieren bei Einführung der Videosprechstunde dazu, die Termine der digitalen Sprechstunde zwischen Praxisterminen zu legen. Dies führt häufig zu Stress – denn so muss von der Behandlung von Patient:innen in der Praxis an den Computer gewechselt werden und wieder zurück. Ein verspäteter Beginn der Videosprechstunde ist vorprogrammiert und der:die Patient:in ist frustriert oder denkt, die digitale Sprechstunde funktioniere nicht. Für einen entspannten Ablauf und zufriedene Patient:innen bieten sich deswegen feste Zeitfenster an, die nur für die Videosprechstunde vorgesehen sind.

Unser Tipp: Definieren Sie feste Blöcke für die Videotelefonie, z. B. eine Stunde täglich zu Beginn und am Ende Ihrer Sprechzeiten, und machen Sie diese online buchbar. In dieser Zeit werden außer akuten Notfällen, nur Video- oder eventuelle Telefonkonsultationen durchgeführt. So sind Sie effizienter und Ihre Patient:innen haben keine Wartezeiten vor dem Computer.



„Ich biete die Videosprechstunde gerne als ersten Kontakt für Neupatient:innen an, so lerne ich sie kennen und weiß, welche Fragen und Symptome sie haben. Das erleichtert mir und den Patient:innen die Terminplanung und ich kann ihnen bereits viele Informationen mitgeben – beispielsweise, ob sie Befunde oder ihren Impfpass zum nächsten Vor-Ort-Termin mitbringen sollen. Die Termine für die Videosprechstunde habe ich mir an den Anfang meiner Sprechzeiten gelegt, so kann ich sie wunderbar in meinen Praxisalltag integrieren.“

Dr. Manfred Lapp, Allgemeinmediziner in Berlin

3.2 Informieren Sie Ihre Patient:innen über die Vorteile der Videosprechstunde und binden Sie dafür Ihr Team ein

Damit noch mehr Patient:innen die Videosprechstunde in Anspruch nehmen, sollten Sie und Ihr Team die Patient:innen auch aktiv über diese Möglichkeit informieren und ihnen die Nutzung der Videosprechstunde z. B. am Telefon bei der Terminvereinbarung vorschlagen. Hier sollte Ihr Praxispersonal natürlich über die verschiedenen Einsatzmöglichkeiten der Videosprechstunde aufgeklärt sein. Vermitteln Sie ihnen daher ein allgemeines Grundverständnis über Terminstruktur, Anwendung und Vorteile der Videosprechstunde. So kann Ihr Team die Patient:innen entsprechend beraten und vorbereiten, z. B. über die wichtigsten Aspekte der Durchführung und die technischen Voraussetzungen.

Und auch Sie können Ihren Patient:innen die Nutzung der Videosprechstunde aktiv vorschlagen, beispielsweise für das Besprechen von Laborbefunden. Fügen Sie auch einen prominenten Hinweis auf Ihrer Website ein – viele Patient:innen werden neugierig und probieren den neuen Service gerne aus.



Wie Doctolib hilft:

Da die Videosprechstunde bei Doctolib in den digitalen Terminkalender integriert ist, gestaltet sich ihre Organisation ganz leicht:

- Termine für die Videosprechstunde können von den Patient:innen genauso einfach online gebucht werden wie Praxis-Termine.
- Mit Doctolib können Sie mit nur wenigen Klicks Präsenztermine in Videosprechstunden umwandeln.
- Auch die Einrichtung reiner Videosprechstunden-Zeiten ist ganz unkompliziert und kann immer wieder flexibel angepasst werden.
- Für eine bessere Übersicht sind die Videosprechstunden-Zeiten in Ihrem Kalender mit einem Kamera-Symbol gekennzeichnet und lassen sich so einfach finden.

Die Online-Terminbuchung der Videosprechstunde erspart Ihrem Praxisteam viel administrativen Aufwand – 70 % der Videosprechstunden-Termine werden selbstständig von den Patient:innen online gebucht. (9)

9. Interne anonymisierte Doctolib-Statistiken (Mai–Aug 2020), zum Buchungsverhalten der Videosprechstunde

3.3 Einrichtung Ihres Arbeitsplatzes

Wie auch bei den festen Zeiten für die Videosprechstunde bietet es sich an, einen festen „Video-Arbeitsplatz“ zu schaffen bzw. Ihren Arbeitsplatz so einzurichten, dass Sie keine oder nur wenig Vorbereitung für die Durchführung der Videosprechstunde brauchen.

Für den idealen Arbeitsplatz gilt es, einige Punkte zu beachten:

- **Vertraulichkeit:** Ihr Arbeitsplatz muss in einem Raum sein, der Privatsphäre bietet, sodass das Vertrauensverhältnis zwischen Ihnen und den Patient:innen gewahrt werden kann.
- **Keine Ablenkung:** Suchen Sie sich einen möglichst neutralen Hintergrund, damit Ihre Patient:innen nicht von anderen Dingen abgelenkt sind. Wenn möglich, wählen Sie den Bildausschnitt so, dass Ihr Schreibtisch mit Unterlagen und Notizen nicht zu sehen ist.
- **Ausleuchtung:** Achten Sie bei einem Fensterplatz darauf, dass die Sonne nicht direkt in Ihre Kamera hineinscheint. Doch auch zu dunkle Räume können die Videosprechstunde beeinträchtigen – idealerweise nutzen Sie Gegenlicht, damit Ihre Patient:innen Sie klar erkennen und sich auf das Wesentliche konzentrieren können.
- **Ton:** Reduzieren Sie Umgebungsgeräusche, z. B. durch das Stummschalten Ihrer Geräte und das Schließen von Türen und Fenstern, damit Sie nicht abgelenkt werden und Ihre Patient:innen Sie laut und deutlich verstehen.
- **Positionierung:** Richten Sie die Kamera so aus, dass sie auf Ihrer Augenhöhe ist. Positionieren Sie sich so, dass Ihre Patient:innen Ihren Oberkörper und Ihre Hände und Arme sehen – so können diese Ihre Gesten besser verfolgen.
- **Ergonomie:** Damit Sie bequem arbeiten können, sollten Sie darauf achten, dass Sie Ihren Computer ergonomisch sinnvoll positionieren und nicht in einer unnatürlichen Haltung vor Ihrem Bildschirm verharren. Im Idealfall wechseln Sie öfter mal Ihre Position oder können sogar im Stehen arbeiten.



3.4 So gelingt das Gespräch

Die Videosprechstunde ist natürlich zunächst eine ungewohnte Situation für Sie und Ihre Patient:innen. Ein großer Teil der physischen Sprechstunde, mit dem Abtasten und Betrachten bestimmter Körperpartien, entfällt komplett. Sie müssen nun alles erfragen und Patient:innen dazu bewegen, Symptome möglichst genau zu schildern. Hierfür ist es besonders wichtig, die richtigen Fragen zu stellen. Erstellen Sie sich für die digitale Sprechstunde einen Gesprächsleitfaden, dem Sie folgen und das Gespräch auf diese Weise so zielführend wie möglich gestalten können. Um eine gute Grundlage zu schaffen, fragen Sie zum Beginn des Gesprächs, ob Ihr:e Patient:in Sie gut sehen und hören kann. Bitten Sie Ihre Patient:innen Ablenkungen aktiv zu minimieren – z. B. durch das Schließen von Fenstern und Türen oder die Beaufsichtigung von Kindern und Haustieren durch Angehörige während Ihres Gesprächs.



Die Videosprechstunde von Doctolib:

Die [Doctolib-Videosprechstunde](#) ermöglicht eine bedarfsgerechte Fernbehandlung, lässt sich ganz einfach durchführen und benötigt nur wenig Vorbereitung:

- Über die App oder den Browser buchen Patient:innen einen Termin für eine Videosprechstunde.
- Der Termin wird per SMS, E-Mail oder über die App bestätigt. In dieser Nachricht befindet sich der Einwahllink für die Online-Konsultation und weitere Informationen.
- Mit der Nachrichtenfunktion können Sie Ihre Patient:innen daran erinnern, dass am Anfang des Gesprächs die Versicherungskarte gezeigt werden muss.
- Dann heißt es nur noch: Pünktlich zum Termin einwählen und nach einem kurzen Techniktest kann das Gespräch zwischen Ihnen und Ihren Patient:innen beginnen. Das Doctolib-Team unterstützt Sie vorab gerne bei der technischen Einrichtung und überprüft zusammen mit Ihnen, ob alles reibungslos funktioniert.

Während der Videosprechstunde stehen Ihnen verschiedene Funktionen zur Verfügung, mit denen Sie das Gespräch noch effizienter gestalten können. Mit der **Screensharing-Funktion**, auf die nur Ärzt:innen zugreifen können, können Sie z. B. den Aufklärungsbogen vor operativen Eingriffen mit Ihren Patient:innen teilen und so einfach und verständlich durchsprechen.

Mit der Funktion, **Dokumente vorab zu teilen**, können Sie oder die Patient:innen schon vor der Videosprechstunde Befunde oder Bilder übermitteln.

Neben den technischen Voraussetzungen, der Reduzierung von Störungen sowie der Vorbereitung des Gesprächs durch einen Leitfaden, ist auch das Zwischenmenschliche überaus wichtig für das Gelingen der Videosprechstunde. Vermitteln Sie Ihren Patient:innen, wie in einer Vor-Ort-Sprechstunde, das Gefühl, dass Sie für sie da sind und ihnen zuhören. Das funktioniert v. a., indem Sie ganz bewusst in die Kameralinse schauen statt nur auf den Computerbildschirm.

Bei der Videosprechstunde kann es vor allem zu Beginn vorkommen, dass nicht alles perfekt funktioniert. Es kann z. B. zu Bild- oder Tonstörungen entweder bei Ihnen oder Ihren Patient:innen kommen. Wenn Sie sich dessen bewusst sind, im Vorfeld an Lösungsmöglichkeiten gedacht haben und dies auch an Ihre Patient:innen vermitteln, steht einer erfolgreichen digitalen Sprechstunde jedoch nichts im Weg.

“

„Damit das Gespräch nicht zu sehr abschweift und zielführend für beide Parteien abläuft, erstelle ich mir vorab einen Leitfaden. Diesen drucke ich sogar aus und lege ihn mir neben den Computer. So kann ich die Patient:innen führen und dabei unterstützen, mir ihre Symptome besser zu schildern.“

Efthimios Giannakoudis, Zahnarzt in Düsseldorf



3.5. Testen der Videosprechstunde

Bevor Sie die erste Videosprechstunde mit Ihren Patient:innen durchführen, sollten Sie Ihre Hard- und Software z. B. mit Ihren Kolleg:innen testen und einen realen Patientenkontakt „nachspielen“. So können Sie sich direkt eine Rückmeldung zur Ton- und Bildqualität und zu Ihrem Setting einholen. Doch auch die Art und Weise, wie Sie das Gespräch führen, können Sie in dieser Test-Situation üben. Fragen Sie Ihr Gegenüber, wie die Ansprache war und sich das Gespräch gestaltet hat: Waren Sie abgelenkt? Wurde die Test-Person von irgendetwas abgelenkt? War der Blickkontakt ausreichend? Waren Ihre Fragen gut verständlich und zielführend?

3.6 Checkliste – Haben Sie an alles gedacht?

	Termine für die Videosprechstunde sind online buchbar
	Das Praxisteam informiert aktiv über Möglichkeiten und kann Patient:innen beraten
	Der Einwahllink für Sie und den:die Patient:in wurde versendet
	Hard- und Software funktionieren – Bild und Ton sind gut
	Die Patientenakte liegt bereit – physisch oder digital
	Wurden vorher digital Dokumente übermittelt, diese aufrufen
	Ist der:die Patient:in im digitalen Wartezimmer?
	Erste Videosprechstunde mit bekannten Patient:innen : Einwilligungserklärung einholen, bei unbekannten Patient:innen zusätzlich die Daten aufnehmen
	Patient:innen über Besonderheiten der Fernbehandlung aufklären
	Vorstellung aller Personen, die sich im Raum befinden
	Hinweis, dass die Videosprechstunde nicht aufgezeichnet werden darf
	Konsultation: ausführlich nach Symptomen fragen und diese detailliert beschreiben lassen
	Wenn nötig: Bildschirm teilen und Dokumente übermitteln (nur für Ärzt:innen)
	Weiteres Vorgehen klären und falls erforderlich Folgetermin durch Patient:innen buchen lassen

4. Exkurs Vergütung

Durch neue Abrechnungs- und Förderrichtlinien ist die Konsultation per Video im Vergleich zur Fernbehandlung über das Telefon finanziell attraktiver. Seit Ende 2019 können Ärzt:innen und Psychotherapeut:innen Videosprechstunden über ihre jeweilige Grund- oder Versichertenpauschale (ausgenommen GOP 03030, 04030, 12220 und 12225) abrechnen. Darüber hinaus können diese weitere Zuschläge ansetzen, wenn bestimmte Voraussetzungen erfüllt sind. Diese Zuschläge sind:

- Zuschläge für die fachärztliche Grundversorgung (PFG-Zuschläge),
- Zusatzpauschalen für die Wahrnehmung des hausärztlichen Versorgungsauftrags (GOP 03040 / 04040),
- Zuschläge für die Unterstützung der hausärztlichen Versorgung durch qualifizierte nichtärztliche Praxisassistent:innen (GOP 03060 / 03061),
- Zuschlag für die Behandlung durch konservativ tätige Augenärzt:innen (GOP 06225).

Dabei ist zu beachten, dass verschiedene prozentuale Abschläge für die unterschiedlichen Fachrichtungen zum Tragen kommen, sollten Patient:innen nicht mehr persönlich im Quartal in die Praxis kommen. Insgesamt stehen Ärzt:innen durch die nach Regelungen der GKV/KBV zertifizierte Videosprechstunde Förderungen von bis zu 713 Euro pro Quartal zu. Eine Übersicht der abrechnungsfähigen Leistungen finden Sie u. a. bei der Kassenärztlichen Bundesvereinigung ⁽¹⁰⁾ und auch bei uns im [Doctolib-Praxisratgeber zur Abrechnung der Videosprechstunde](#).



Förderoptionen der Videosprechstunde:

- 505,50 Euro zusätzlich im Quartal können Praxen mit der Anschubförderung (GOP 01451) für Videosprechstunden erhalten. Dies gilt für bis zu 50 Videosprechstunden pro Quartal in einer Höhe von je 10,11 Euro.*
- Mit 1,10 Euro pro „unbekanntem“ Patienten kann der zusätzliche Aufwand für die Erfassung der erforderlichen Stammdaten abgerechnet werden (GOP 01444).*
- Mit dem „Technikzuschlag“ (GOP 01450) können Sie eine Finanzierung für die Anschaffung von adäquater Technik erhalten – dieser Zuschlag ist auf max. 205,52 Euro (1.899 Punkte) gedeckelt.

10. kbv.de, 2020

*zeitlich befristet bis 30.09.2021 (Stand: Juli 2021)

5. Digitale Sprechstunde als neuer, fester Praxisbestand

Die digitale Sprechstunde ist ein komfortabler Service für Ihre Patient:innen und bringt auch Ihnen und Ihrem Team viele Vorteile. Bei Doctolib ist sie in das Terminmanagementsystem eingebettet und lässt sich deswegen ganz einfach in den normalen Praxisablauf integrieren. Binden Sie Ihr Team aktiv mit in die Umsetzung ein, sodass auch sie Ihre Patient:innen auf den Service aufmerksam machen. Viele werden neugierig sein und die Videosprechstunde gerne ausprobieren.

Die Videosprechstunde musste einige Hürden nehmen, bevor sie zum festen Bestandteil vieler Arztpraxen wurde. Viele Ihrer Kolleg:innen haben sie „einfach mal ausprobiert“, dabei neue Einsatzmöglichkeiten für sich erschlossen und wollen sie jetzt nicht mehr missen. Testen auch Sie die Videosprechstunde und sehen Sie, welche Vorteile sie Ihrer Praxis bringt.



Doctolib-Tipp:

Sie können die Videosprechstunde von Doctolib noch bis einschließlich März 2022 kostenlos nutzen. ⁽¹¹⁾

Die Vorteile von Doctolib für Ihre Praxis im Überblick:



Online-Terminbuchung und -management

- **24/7-Online-Terminbuchung**
- **Erinnerungen per SMS/E-Mail**



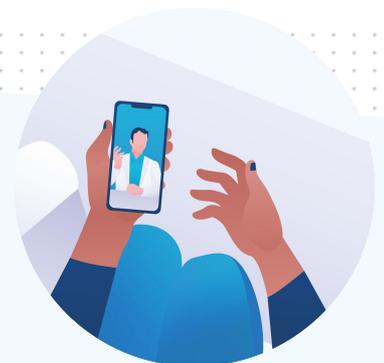
Zertifizierte Videosprechstunde

- **Befunde und Bilder können vorab versendet werden**
- **„Screensharing“-Funktion während der Sprechstunde vereinfacht Befund- oder Aufklärungsbesprechungen**



Doctolib-Marketing zur Patientenakquise

- **Erhöhte Sichtbarkeit im Internet über die Doctolib-Plattform mit monatlich 6.5 Millionen Nutzer:innen in Deutschland**



11. In Verbindung mit einem kostenpflichtigen Abonnement über den Doctolib-Kalenderservice als Hauptdienstleistung. Die Bereitstellung, Installation und Wartung der erforderlichen Ausrüstung (z. B. Computer, Headset und Webcam), die Erfüllung der Systemvoraussetzungen sowie die aus deren Nutzung resultierenden elektronischen Kommunikationskosten (wie Telefon- und Internetzugangskosten) liegen in der alleinigen Verantwortung des Nutzers

Die Doctolib-Services im Überblick

Die Softwarelösung für Ihr Termin- und Patientenmanagement: Bereits über **270 000 Ärzt:innen und Gesundheitsfachkräfte** in Deutschland und Frankreich vertrauen Doctolib. Mehr als **60 Mio. Patient:innen in Deutschland und Frankreich** nutzen Doctolib zur Terminbuchung.

Sie nutzen Doctolib noch nicht?

In 3 Schritten zum digitalen Terminmanagement

1. Beraten

Unverbindlichen und kostenlosen Beratungstermin vereinbaren

2. Einstellen

Anpassung der Software auf Ihre individuellen Anforderungen

3. Starten

Schulung mit unserem erfahrenen Praxisberatungsteam, einschließlich einer schnellen und unkomplizierten Einrichtung des Videosprechstunden-services in nur 30 Minuten

Rufen Sie entweder direkt unter **030 220 271 63** oder vereinbaren Sie ein Beratungsgespräch.

[Gespräch vereinbaren](#)

Sie sind bereits Doctolib-Nutzer:in?

Weitere Praxistipps und spannende Inhalte finden Sie in unserer [Community](#).

Bleiben Sie immer auf dem neuesten Stand und tauschen Sie sich mit Ihren Kolleg:innen aus.

Beteiligen Sie sich außerdem an der Produktentwicklung, indem Sie Ihre Ideen und Verbesserungsvorschläge mit uns teilen. Finden Sie Lösungen für Ihre Probleme oder stellen Sie Ihre Fragen in der Community.

[Produktideenbereich](#)

[Hilfebereich](#)