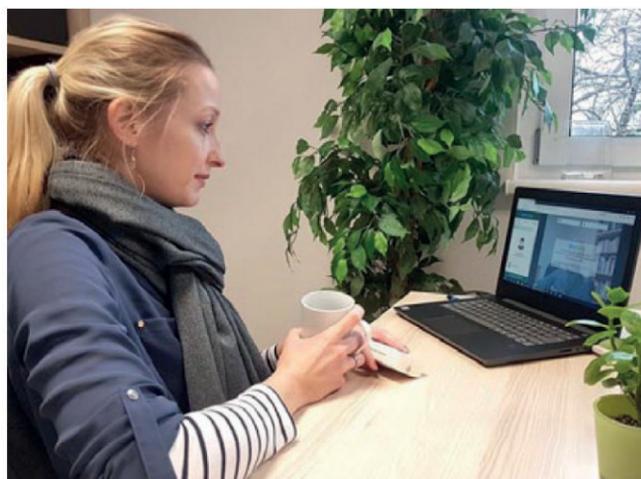


# Videosprechstunden – Zu Hause bleiben und mit ihrer Arztpraxis kommunizieren



Doccura Online-Videosprechstunde: Arzt und Patient im Gespräch



©Doccura

COVID 19 hat das Leben über Nacht verändert. Die Ansteckungsgefahr und die Folgen der Ansteckung sind allgegenwärtig und führen vor Augen, dass sich jeder Mensch sehr achtsam verhalten und auf die Signale seines Körpers reagieren sollte, um die Gesundheit und letztendlich sein Leben nicht zu gefährden. Für Menschen, die bereits an einer chronischen Erkrankung wie z.B. Diabetes, Bluthochdruck oder auch einer Krebserkrankung leiden, ist die regelmäßige ärztliche Behandlung entscheidend, um bei Veränderungen des Gesundheitszustandes die medizinische Versorgung entsprechend anzupassen und schwerwiegende gesundheitliche Folgen zu vermeiden.

Durch die Corona-Pandemie wägen viele Betroffene ab, ob die Folgen einer Ansteckung größer sein könnten, als die Folgen einer Verschlimmerung der chronischen Erkrankung. Viele Menschen riskieren lieber eine Verschlimmerung der Erkrankung und vermeiden aus Angst vor der Ansteckung das Aufsuchen des behandelnden Arztes.

Eine Videosprechstunde bietet die Chance alle Befürchtungen auszuschließen und auch im häuslichen Bereich die medizinische Versorgung nachhaltig zu gewährleisten.

**doccura**

GO hat mit Dr. med. Sirma Altikulac-Tapli, Fachärztin für Allgemeinmedizin und Dr. med. Dr. med. Andrei Sibaeu, in der Gemeinschaftspraxis Baar-Ebenhausen sowie Olen Johannsen, Technischer Leiter der Bayerischen TelemedAllianz UG und zuständig für die Online-Plattform Doccura, gesprochen.

**GO:** Seit wann bieten Sie die Videosprechstunde in der Gemeinschaftspraxis an?

**DR. ALTIKULAC-TAPLI:** Ich nutze die Doccura Videosprechstunde seit ca. 2 Jahren – anfangs gab es noch wenig Bedarf seitens der Patienten und seit Corona haben wir einen regelrechten Boom.

**DR. DR. SIBAEV:** Doccura habe ich seit ca. einem Jahr bei mir in der Praxis. Alles begann mit einem Projekt im Wundzentrum in Ingolstadt. Ich bin froh in Zeiten von Corona auf dieses Sprechstunden-System zurückgreifen zu können.

**Allen Patienten wird die Nutzung der Videosprechstunde Doccura nahegelegt.**

**GO:** Wie wurden die Patient\*innen über das Angebot informiert?

**DR. ALTIKULAC-TAPLI:** Unsere Patienten werden in der Praxis durch unsere MFAs auf Videosprechstunden hingewiesen und in die Datenbank aufgenommen. Auch Patienten, die sich telefonisch bei uns melden, werden ebenfalls über diese neue Möglichkeit informiert.

**DR. DR. SIBAEV:** Wir informieren unsere Patienten in der Praxis und klären die Einsatzmöglichkeiten auch im Arzt-Patientengespräch persönlich ab. Ansonsten sind unsere Sprechstundenhilfen/MFAs angewiesen, auf die Videosprechstunde hinzuweisen, wenn sich ein Patient telefonisch bei uns meldet. Es wird direkt abgefragt, ob diese Möglichkeit bei ihm/ihr eingesetzt werden kann.

**GO:** Wie erfolgt die Anmeldung für die Videosprechstunde?

**DR. ALTIKULAC-TAPLI:** Wir haben hier in aller Regel zwei Fälle. Bei Zusammenarbeit mit dem Wundzentrum erfolgt die Anmeldung über die Schwester, welche die Patienten betreut. In der Praxis erfolgt die Anmeldung direkt bei unseren Sprechstundenhilfen, welche auch die Terminvergabe koordinieren.

**DR. DR. SIBAEV:** Die Anmeldung erfolgt bei uns hauptsächlich über die Sprechstundenhilfe/MFA und im besten Fall wird auch direkt ein Termin festgehalten, wenn der Patient zum Beispiel persönlich zur Blutentnahme da ist und die Laborwerte in einem Folgetermin mit dem Arzt besprochen werden müssten.

**Mehr Flexibilität durch die Videosprechstunde**

**GO:** Sind die Termine für die Videosprechstunde schneller zu bekommen, als die Termine in Ihrer Sprechstunde vor Ort?

**DR. ALTIKULAC-TAPLI:** Ja, in der Regel habe ich das Gefühl, weil ich die Patienten in freien Zeit-Slots ohne Anmelde-Aufwand vor Ort leichter zuzuschicken kann.

**DR. DR. SIBAEV:** Aus meiner Erfahrung sind die Termine an sich in etwa gleich. Ich bemerke allerdings, dass uns diese Möglichkeit wesentlich flexibler macht.

**GO:** Müssen sich Patient\*innen zumindest einmalig vor Ort in der Sprechstunde vorstellen?

**DR. ALTIKULAC-TAPLI:** Alle Patienten müssen einmal im Quartal persönlich bei uns erscheinen, um die Krankenkassenscheine einlesen zu lassen. Wenn Sie einmal da waren, ist das nicht mehr notwendig, es sei denn aus dem Videogespräch ergibt sich die Notwendigkeit, dass ein Patient persönlich erscheinen muss.

**DR. DR. SIBAEV:** Wie für alle Praxen muss der Patient zumindest die Krankenkassenscheine einmal im Quartal zum Einlesen bringen, ansonsten ist es nicht zwingend notwendig, dass der Patient nochmal erscheinen muss.

**GO:** Wie viele Patient\*innen haben die Videosprechstunde schon genutzt und wie lang dauert in der Regel ein Gespräch?

**DR. ALTIKULAC-TAPLI:** Derzeit führe ich pro Tag mit ca. 3-4 Patienten eine Videosprechstunde durch. Diese dauert in der Regel 10-15 Minuten.

**DR. DR. SIBAEV:** In unserer Praxis werden derzeit ca. 100 Patienten über die Videosprechstunde kontaktiert. Im Durchschnitt dauert ein Gespräch ca. 10-20 Minuten.

**GO:** Gibt es Altersgruppen, die dieses Angebot vorrangig nutzen?

**DR. ALTIKULAC-TAPLI:** Derzeit nehmen Patienten im Alter von 25-60 Jahren die Videosprechstunde wahr.

**DR. DR. SIBAEV:** Ich nutze die Videosprechstunde mit Patienten, die zwischen 20 und 65 Jahre alt sind.

**GO:** Welche technischen Voraussetzungen müssen bei den Patient\*innen vorliegen?

**DR. ALTIKULAC-TAPLI:** Die technischen Voraussetzungen sind heutzutage standardmäßig für fast alle Endgeräte gegeben. Es werden zumeist Smartphones oder Laptops verwendet. Die Patienten müssen in der Lage sein eine E-Mail abzurufen.

**DR. DR. SIBAEV:** Unsere Patienten nutzen zumeist gängige Smartphones. Kamera, Mikrofon, Browser und Email sind hier i.d.R. integriert und es gibt keine Schnittstellenprobleme.

**Keine größeren Hürden bei den Patienten**

**GO:** Gab es bei der Videosprechstunde im häuslichen Bereich der Patient\*innen auch schon technische Hürden, die nicht überwunden werden konnten und ggf. welche?

**DR. ALTIKULAC-TAPLI:** Bisher sind uns keine größeren Hürden begegnet. Es gab hin und wieder kleinere Probleme mit den Einstellungen auf Patientenseite, das konnte aber schnell behoben werden.

**DR. DR. SIBAEV:** Bisher hat bei uns alles einwandfrei funktioniert. Technisch unüberwindbare Hürden sind bei uns nicht vorgekommen.

**GO:** Gibt es Ausschlusskriterien, bei denen immer ein persönlicher Kontakt vor Ort erforderlich ist?

**DR. ALTIKULAC-TAPLI:** Ja die gibt es, aber die sind überschaubar. Beispielsweise bei Routineuntersuchung mit Blutentnahme oder anderen Tests (Urinprobe, Abhören) muss der Patient persönlich erscheinen. Dabei ist bei Folgeterminen, z.B. Besprechung der Ergebnisse, ein persönliches Vorsprechen meist nicht notwendig.

**DR. DR. SIBAEV:** Ja, zum Beispiel bei akuten Schmerzen oder wo eine Anamnese nicht ohne weitere Geräte (Ultraschall, etc.) möglich ist. Dabei ist die Videosprechstunde für eine Erstindikation sehr gut nutzbar, wobei abgewogen werden kann, ob ein persönliches Vorsprechen notwendig ist und wie dringend.

**GO:** Haben Sie durch die Videosprechstunde eine Zeitersparnis, die es Ihnen ermöglicht eine größere Anzahl von Patient\*innen zu betreuen als vorher?

**DR. ALTIKULAC-TAPLI:** Wir haben keine wesentliche Zeitersparnis verbuchen können, aber die Praxis ist nicht überfüllt und die Leute müssen bei Wind und Wetter aufgrund der Abstandsregel nicht alle vor der Praxis warten. Dadurch erwarten wir eine niedrigere Infektionsübertragungsrate.

**DR. DR. SIBAEV:** Ja, bei uns ist die Ersparnis merklich. Zudem wird das Ansteckungsrisiko minimiert bzw. ältere Patienten müssen keine längeren Wege auf sich nehmen, was einen großen Komfort bietet.

**Patientenansturm ist besser zu bewältigen**

**GO:** Bisher bieten erst wenige Arztpraxen die Videosprechstunde an. Welche Empfehlung haben Sie für die Kolleginnen und Kollegen?

**DR. ALTIKULAC-TAPLI:** Meine Kollegen haben bisher nur positives Feedback geteilt. Insbesondere von Psychologen und auch von technisch wenig versierten Kollegen, kommt sehr viel Lob. Insgesamt ist es sehr angenehm und schafft eine ruhigere Arbeitsumgebung, weil auch für

Laborbefundbesprechungen Patienten nicht extra anfahren müssen.

**DR. DR. SIBAEV:** Videosprechstunden sind sehr nützlich und richtig eingesetzt eine große Hilfestellung, um den Patientenansturm zu bewältigen. Wir müssen und können auch nicht alle im Wartezimmer unterbringen, insbesondere aufgrund der aktuell geltenden Hygiene- und Schutzmaßnahmen.

**GO:** Besteht auch die Möglichkeit weitere an der Versorgung Beteiligte wie z.B. Ärzte anderer Fachrichtungen, Psychotherapeuten, Physiotherapeuten oder auch Beratungsstellen, einzubinden?

**DR. ALTIKULAC-TAPLI:** Das ist tatsächlich eine tolle und oft genutzte Möglichkeit, um zwischen uns Ärzten die Arzt-Arzt-Kommunikation zu fördern. Vorteil hier ist, dass diese zudem ebenfalls abrechenbar ist.

**DR. DR. SIBAEV:** Ja, diese Möglichkeit besteht und wird von mir auch oft genutzt.

**GO:** Sie nutzen die Online-Plattform Doccura. Welche Vorteile bietet diese Plattform und gibt es auch Nachteile und ggf. welche?

**DR. ALTIKULAC-TAPLI:** Es gibt sehr viele Vorteile. Um ein paar zu nennen, will ich hier die wichtigsten nennen. Es ist einfach einsetzbar und es gibt die Möglichkeit der Abrechnung pro Patient pro Quartal. Es gibt auch Vorteile für Arzt und Patienten gleichermaßen, z.B. wenn eine Frau stillen muss, muss sie nicht unbedingt mit dem Kind in die Praxis. Zudem sind die zeitliche Flexibilität und die ersparten Fahrtkosten ein wesentlicher Punkt. Wie bereits erwähnt gehen wir auch von einer niedrigeren Infektionsrate aus, da kranke Patienten daheimbleiben können, um sich auszukurieren. Zu Zeiten von Corona sind vor allem auch Risikopatienten dankbar, wenn Sie nicht vor die Tür müssen.

Bei den Nachteilen fällt mir ein, dass sich natürlich auch Online Patienten an die zeitliche Vereinbarung halten, ansonsten ist keine Abrechnung möglich. Zudem könnte manchmal die Hardware-Ausstattung bei Patienten auch noch besser sein z.B. Lautstärkeregelung, Kameraauflösung, etc.).

**DR. DR. SIBAEV:** Für mich gehören zu den Vorteilen auf jeden Fall, dass es sich um eine Web-Anwendung handelt, die ohne zusätzliche Software funktioniert und für mich als Arzt die Abrechnung über die KV einfach verläuft. Wirklich gut finde ich auch die schnelle/flexible Einladung von Patienten.

Bei Nachteilen fällt mir ein, dass es notwendig ist, den Anmeldeprozess und das Kennenlernen der neuen Möglichkeit mitzumachen. Für uns als Praxis geht es auch insbesondere um die Einholung der Einwilligungserklärung, um den Patienten per Videosprechstunde kontaktieren zu dürfen.

Außerdem ist derzeit unklar, wie viele Patienten abgerechnet werden können und vor allem für welchen Zeitraum. Ich würde mich freuen, wenn es sich zu einer dauerhaften Lösung etablieren würde.

**Zusätzliche Software ist nicht erforderlich - Doccura funktioniert webbasiert**

**GO:** Welche Voraussetzungen müssen Leistungserbringer erfüllen, um die Online-Plattform Doccura nutzen zu können?

**HERR JOHANNSEN:** Die Einrichtung und Nutzung des Systems ist denkbar einfach: Die Therapeuten und ihre Patienten benötigen lediglich einen Computer mit Kamera, Mikrofon und Lautsprecher bzw. ein Smartphone oder Tablet mit einer stabilen Internetverbindung. Doccura funktioniert webbasiert - eine zusätzliche Software ist deshalb nicht erforderlich. Die Anmeldung erfolgt einfach über einen Browser (Chrome, Firefox, Safari).

**GO:** Wobei gibt es derzeit die größten Hürden bei den Therapeuten?

**HERR JOHANNSEN:** Wir vom technischen Support-Team bekommen von unseren Kunden Anfragen über unsere Hotline oder per Email, die sich überwiegend auf die Technik beziehen. Oft ist die Hardware bei den Kunden defekt oder die Einstellungen sind nicht richtig gesetzt. In den meisten Fällen können wir die technischen Probleme lösen. Durch viele Gespräche mit den Kunden habe ich den Eindruck, dass die Patienten unserer Kunden Hemmungen vor Videosprechstunden haben - vor allem die älteren Patienten. Oft wissen sie nicht, dass der Ablauf der Videosprechstunde sehr einfach ist. Hier müssen die MFAs bzw. das Empfangspersonal oder auch der Therapeut selbst z.T. Überzeugungsarbeit leisten.

**GO:** Wie und womit können Sie unterstützen?

**HERR JOHANNSEN:** Bei technischen Problemen haben wir ein gut ausgebildetes Support-Team. Das Team ist während unserer Öffnungszeiten über unsere Hotline oder per Email erreichbar. Wir verschicken an unsere Kunden Patientenflyer, die über die Videosprechstunde aufklären und Vorteile für Patienten aufzeigen. Diese wurden sehr positiv angenommen und unterstützen die Therapeuten und Mitarbeiter, bei der Aufklärung und Information der Patienten.

**GO:** Welche Vorlaufzeit müssen Therapeuten vor Beginn der Videosprechstunde einkalkulieren?

**HERR JOHANNSEN:** Wenn der Therapeut Doccura regelmäßig im Einsatz hat und den Termin zur Videosprechstunde an den Patienten vorab per E-Mail versendet hat, benötigt er kaum Vorlaufzeit vor der Videosprechstunde. Er wählt sich innerhalb von wenigen Sekunden in sein Doccura-Konto ein und kann den Patienten anrufen, sobald dieser sich im virtuellen Wartezimmer befindet.

Falls der Therapeut mit den Patienten über die Screensharing-Funktion beispielsweise Befunde besprechen möchte, sollte er vorher darauf achten, dass keine sensiblen Daten auf dem Computer sichtbar sind.

**GO:** Wie groß ist der Aufwand für die Installation in den Praxen?

**HERR JOHANNSEN:** Der Aufwand für die Installation in den Praxen ist sehr gering. Doccura funktioniert webbasiert - eine zusätzliche Software ist deshalb nicht erforderlich. Die Anmeldung erfolgt einfach über einen Browser (Chrome, Firefox, Safari). Die Praxis muss sich vor der ersten Videosprechstunde ein Konto bei Doccura anlegen - dies geht ganz einfach auf [www.web.doccura.de](http://www.web.doccura.de). Danach kann die Praxis direkt loslegen.

Falls die Arztpraxis einen Internet Explorer oder Microsoft Edge-Browser

nutzt, muss einer der kompatiblen Browser installiert werden. Falls der Praxis-Computer nicht über die erforderliche Hardware verfügt (Kamera, Mikrofon und Lautsprecher), müssten diese angeschafft und eingerichtet werden. Mein Eindruck ist jedoch, dass die meisten unserer Kunden wissen, dass man für eine Videosprechstunde eine Kamera, ein Mikrofon und einen Lautsprecher benötigt und schaffen sich das eigenständig an.

**Videosprechstunde findet in Räumen statt, die Privatsphäre bieten**

**GO:** Müssen auch besondere räumliche Voraussetzungen erfüllt werden?

**HERR JOHANNSEN:** Die Anforderungen für die Praxen, die Videosprechstunden einsetzen, kommen von der Kassenzentralen Bundesvereinigung. Die schreiben: „Die Videosprechstunde muss in Räumen stattfinden, die Privatsphäre bieten. Außerdem müssen die eingesetzte Technik und die elektronische Datenübertragung eine angemessene Kommunikation gewährleisten.“ Außerdem muss die Videosprechstunde vertraulich und störungsfrei verlaufen - wie eine normale Sprechstunde auch. So darf die Videosprechstunde beispielsweise von niemandem aufgezeichnet werden, auch nicht von dem Patienten.

**GO:** Wo sehen Sie die größten Vorteile für die Therapeuten und die Patient\*innen.

**HERR JOHANNSEN:** Aktuell in der Corona-Zeit sehe ich den größten Vorteil darin, dass die Videosprechstunde den Patienten die Möglichkeit bietet, sich trotz Ausgangsbeschränkung mit dem Therapeuten auszutauschen. Unsere größte Kundengruppe sind Psychotherapeuten - viele waren in der „Corona-Hochphase“ gezwungen, ihre Praxen zu schließen. Die Videosprechstunden ermöglichen sowohl Therapeuten als auch Patienten, sich weiterhin zu sehen und sich zu besprechen. Bei der Durchführung von Videosprechstunden verringert sich die Ansteckungsgefahr auf ein Minimum für Patienten und für das Praxispersonal im Gegensatz zu einem Praxisbesuch.

In „normalen“ Zeiten bringt die Videosprechstunde natürlich viele Vorteile mit sich. Die Patienten können einen Arzttermin wesentlich flexibler in ihren Alltag integrieren - vor allem ortsunabhängig. Sie sparen sich die langen Anfahrtswege zu einem Facharzt und auch unnötige Wartezeiten in überfüllten Wartezimmern. Der Arzt kann über die Termin-Funktion die Videosprechstunden gut in den Praxisalltag einplanen und sie abrechnen - aktuell gibt es Technikzuschläge und Anschubfinanzierungen zusätzlich zu der

Grund-, Versicherten- und Konsiliarpauschale.

**GO:** Wie viele Therapeuten nutzen inzwischen Doccura?

**HERR JOHANNSEN:** Wir haben mehrere Tausend aktive Kunden, die Doccura regelmäßig im Einsatz haben und freuen uns auf jeden neuen Zugang!

**GO:** Gibt es einen Unterschied zu den anderen am Markt vorhandenen Programmen?

**HERR JOHANNSEN:** Grundsätzlich unterscheiden sich die Produkte der Videosprechstundenanbieter nur minimal. Von unseren Kunden habe ich das Feedback bekommen, dass unsere Videosprechstunden-Software deutlich stabiler läuft als/im Gegensatz zu vielen kostenlosen Anbietern. Das lässt sich damit begründen, dass wir elastische Server einsetzen - je mehr Videosprechstunden gemacht werden, desto größer wird unsere Server-Kapazität, und die Qualität der Bildübertragung ist konstant. Außerdem bieten wir unseren Kunden ohne Aufpreis einen qualitativ hochwertigen und freundlichen technischen Support an - dieser wird immer sehr gelobt. Im Hinblick auf die Funktionalitäten bietet Doccura im Gegensatz zu anderen Anbietern Gruppenkonferenzen, eine Screensharing-Funktion und den Versand der Einladung zur Videosprechstunde per Email und SMS an.

**GO:** Wir danken Ihnen für dieses wichtige Interview und wünschen Ihnen weiterhin alles Gute für Ihre wertvolle Arbeit.

**Kontakt:**



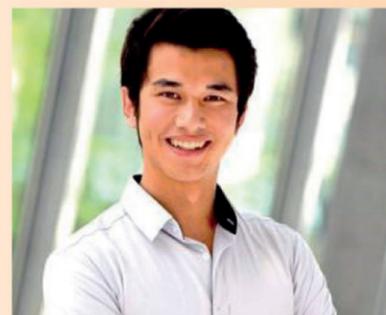
**Dr. med. Sirma Altikulac-Tapli**  
 Praxisgemeinschaft Ingolstadt  
 Oberer Grasweg 45  
 85055 Ingolstadt  
 Tel.: 0841/95 13 444  
 Fax: 0841/95 61 62  
 E-Mail: [jedamzik.praxis@googlemail.com](mailto:jedamzik.praxis@googlemail.com)

**Kontakt:**

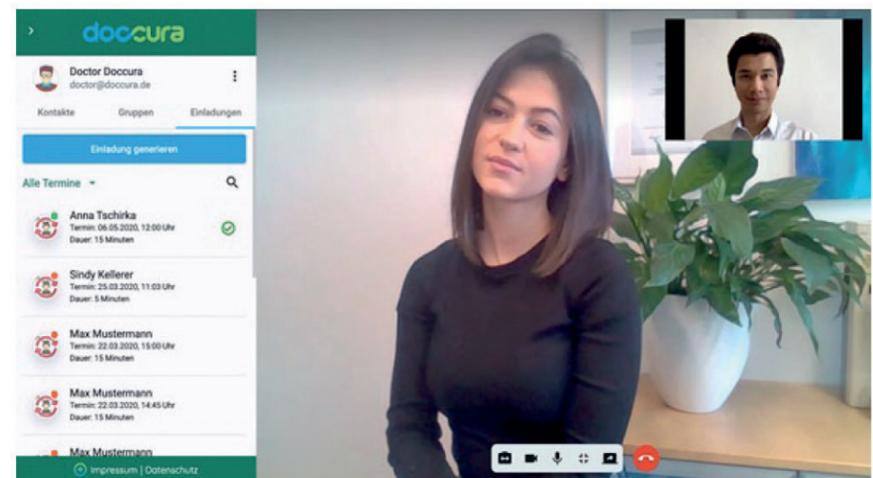


**Dr. med. Dr. med. habil. Privatdozent an LMU München Andrei Sibaev**  
 Gemeinschaftspraxis Baar-Ebenhausen  
 Brückenstraße 13a  
 85107 Baar-Ebenhausen  
 Tel.: 08453/436 96 36  
 Fax: 08453/436 96 37  
 E-Mail: [hausaezte.be@gmail.com](mailto:hausaezte.be@gmail.com)

**Kontakt:**



**Olen Johansen**  
 Doccura Product Owner bei der Bayerischen TelemedAllianz  
 Dozent an der Technischen Hochschule Deggendorf  
 Brückenstr. 13a, 85107 Baar-Ebenhausen  
 Hotline: 0800 3622 872  
 E-Mail: [info@doccura.de](mailto:info@doccura.de)  
 Web: [www.doccura.de](http://www.doccura.de)



Online-Videosprechstunde mit Patientin aus Perspektive des Arztes

©Doccura



4 Schritte für den Patienten bis zur Videosprechstunde mit dem Arzt

©Doccura