

Video-Telefonie für Konsultationen mit Patienten zuhause Kurzanleitung und Empfehlungen

Version 1.0

Praxis Solutions/eHealth
Lukas Wenger
Argomed Ärzte AG
Bahnhofstrasse 24
5600 Lenzburg

1 Ausgangslage

Mit der aktuellen COVID-19-Pandemie kann es vermehrt angezeigt sein, Patienten nicht in die Arztpraxis aufzubieten. Für solche Fälle können Sie Ihren Patienten eine Konsultation mit Video-Telefonie anbieten, als Alternative zum Hausbesuch. **Argomed empfiehlt in diesen Fällen, eine Konsultation mit Video-Telefonie anzubieten.** Mit Video-Telefonie können Sie den Patienten sicher identifizieren.

2 Voraussetzungen

2.1 Arztpraxis

- Geräte:
 - Smartphone oder Tablet
 - oder Laptop mit Mikrofon, Lautsprecher und Webcam
 - oder PC-Arbeitsplatz mit Mikrofon, Lautsprecher und Webcam
- Applikationen, die Video-Telefonie unterstützen: blizz, FaceTime, Hangouts, Skype, TeamViewer, Threema, Webex, WhatsApp, Zoom, usw.
- Legen Sie die Apps fest, die Sie von Ihrer Arztpraxis aus anbieten wollen. In der Bevölkerung weit verbreitet sind:
 - für alle Plattformen: Skype, WhatsApp
 - auf allen Apple-Geräten vorinstalliert: FaceTime
 - wenn in Ihrer Praxis noch keine App festgelegt ist: Argomed verwendet intern «[blizz](#)» der Firma TeamViewer (Göppingen, Deutschland) und kann Ihre Praxis darin beraten und unterstützen
 - die meisten dieser Apps sind in einem gewissen Rahmen als kostenlose Version für nicht-kommerzielle Anwendungen erhältlich
 - Lizenzpreise bewegen sich in einer Bandbreite von 10 bis 20 CHF (EUR, USD) pro Monat
- Anwenderkonto:
 - Legen Sie für die ausgewählten Apps, die Sie in Ihrer Arztpraxis unterstützen, jeweils ein Anwenderkonto für Ihre Praxis an
 - verwenden Sie keine privaten Geräte oder privaten Konten
- Kontaktdaten:
 - Erfassen Sie systematisch von Ihren Patienten, die damit einverstanden sind, die E-Mail-Adresse, die Mobilnummer und den Skype-Namen usw. im Praxisinformationssystem (PIS)
 - Definieren Sie im Praxisteam, wie Sie diese Kontaktdaten der Patienten für die gewählten Apps verwenden können
- Probieren Sie den ganzen Ablauf inkl. Geräte und Apps, die Sie in Ihrer Arztpraxis einsetzen, vorgängig untereinander im Praxisteam aus!



2.2 Patienten

Ihre Patienten müssen ebenfalls Voraussetzungen erfüllen

- Smartphone oder Tablet
- oder Laptop mit Mikrofon, Lautsprecher und Webcam
- oder PC-Arbeitsplatz mit Mikrofon, Lautsprecher und Webcam
- Applikation, die Video-Telefonie unterstützt

Wenn Ihre Patienten «blizz» von TeamViewer (oder ähnliche Apps) verwenden:

- Nachdem ein Anwenderkonto erstellt ist, kann man sich noch nicht direkt anmelden
stattdessen gilt:
- Wenn die Login-Angaben **zum ersten Mal** eingegeben werden, muss zuerst das verwendete Gerät freigeschaltet werden
- Nach dem ersten Login auf dem Gerät wird an die hinterlegte E-Mail-Adresse ein Link gesendet
- Mit einem Klick auf diesen Link wird eine Website des Anbieters geöffnet
- Auf der Website kann das betreffende Gerät freigeschaltet werden
- Ab jetzt ist das freigegebene Gerät mit dem Anwenderkonto bereit

Daher wichtig zu beachten:

- Für die **erste Benutzung** von «blizz» auf einem bestimmten Gerät muss mit einem **Zeitaufwand von 5 bis 10 Minuten** gerechnet werden
- Dies gilt für jedes weitere Gerät: wenn ein Patient zuerst das Smartphone benützt, und dann auch noch ein Tablet oder PC benutzen möchte, dann muss jedes Gerät **bei der ersten Anwendung** freigeschaltet werden, wie oben beschrieben

3 Vorgehen

3.1 Terminvereinbarung

Der Ablauf für die Terminvereinbarung bleibt gleich wie bei einer «normalen» Konsultation in der Arztpraxis, abrechenbar als «Telefonische Konsultation durch den Facharzt». Beachten Sie die aktuellen Informationen der FMH unter <https://www.fmh.ch/service/downloads.cfm> im Dokument «[Abrechnung medizinischer Leistungen in Zusammenhang mit COVID-19 \(Neues Corona-Virus\)](#)».

1. Konsultation mit dem Patienten telefonisch vereinbaren
2. Dabei klären, mit welcher App dies möglich ist:
 - hat der Patient ein Smartphone, ein Tablet oder Laptop, PC, Mac?
 - Welche App wird schon verwendet?
 - Wenn keine App vorhanden, empfehlen Sie jene Apps, die Sie in der Praxis einsetzen
3. Bei Bedarf mit dem Patienten testen, wie für Sie oder für ihn die Verbindung hergestellt werden muss und ob alles klappt:
 - Je nach App ist dies praktisch gleich wie ein «normaler» Telefonanruf: Skype, WhatsApp, FaceTime und ähnliche
 - oder dem Patienten wird vorgängig eine Konferenz-ID und eine Einwahlnummer zugestellt: z. B. über SMS oder E-Mail, gilt für «blizz» und ähnliche
4. Alle weiteren Vorbereitungen besprechen, die der Patient *vorgängig* für die Video-Konsultation treffen sollte
5. Termin in der Praxisagenda eintragen, bei Bedarf mit der anzurufenden Telefonnummer, dem Skype-Namen oder der Konferenz-ID

3.2 Konsultation mit Video-Telefonie

1. Der Video-Anruf wird von der Praxis aus gestartet
2. Fragen Sie den Patienten, ob er mit dieser Konsultation über Video-Telefonie einverstanden ist
3. Klären Sie miteinander, dass sowohl Sie als auch der Patient die Video-Konsultation nicht aufzeichnen

Sicherheit

- Die Verbindung zwischen Ihnen und dem Patienten ist bei den meisten Anbietern Ende-zu-Ende verschlüsselt und damit nicht für Dritte einsehbar
- Die Dienstanbieter selbst befinden sich oft in den USA (WhatsApp: Facebook, Skype: Microsoft, FaceTime: Apple, Hangouts: Google), sie unterstehen damit unter Umständen nicht den schweizerischen oder den gleichwertigen europäischen Datenschutzregelungen
- Wenn der Patient einverstanden ist, können Sie davon ausgehen, dass die Konsultation mit Video-Telefonie durchgeführt werden kann

4 Beratung und Support

Wenn Sie hierzu Fragen haben, so stehen wir Ihnen gerne beratend zur Seite. Richten Sie Ihre Anfragen bitte an unseren IT-Verantwortlichen Andreas Schweizer (andreas.schweizer@argomed.ch) oder den Leiter eHealth Lukas Wenger (lukas.wenger@argomed.ch).

Wenn Sie Anregungen, Korrekturen und Ergänzungen zu diesem Dokument haben: bitte teilen Sie uns dies mit!

Für die technische Umsetzung und Unterstützung vor Ort bleibt wie bis anhin Ihr IT-Partner/-Lieferant zuständig.

Achtung: In der gegenwärtigen Lage melden sich vermehrt Unternehmen, um Ihnen ihre Video-Telefonie-Lösungen für Arztpraxen anzubieten. Darunter befinden sich auch dubiose Angebote. Prüfen Sie solche Angebote sorgfältig, bevor Sie einen Vertrag eingehen.