

Die Videosprechstunde – einfach erklärt



Eine Videosprechstunde ist ein Gespräch mit einer Ärztin oder einem Arzt über das Internet. Sie können sich dabei gegenseitig über den Bildschirm sehen und hören. So können Sie mit einer Ärztin oder einem Arzt sprechen, ohne dafür in die Praxis zu fahren.

Wann kann eine Videosprechstunde sinnvoll sein?

Eine Videosprechstunde eignet sich besonders für Anliegen, die sich im Gespräch gut klären lassen. Sie können zum Beispiel über Beschwerden, eine Behandlung oder Untersuchungsergebnisse sprechen und Fragen dazu stellen. Manchmal reicht ein Gespräch per Video nicht aus. Dann ist ein persönlicher Termin in der Arztpraxis notwendig.

Was brauchen Sie für eine Videosprechstunde?

Für eine Videosprechstunde benötigen Sie:

- ein **Smartphone, Tablet oder einen Computer** mit Kamera, Mikrofon und Lautsprecher,
- eine **stabile Internetverbindung** über WLAN oder mobile Daten und
- einen aktuellen **Internetbrowser**. Ob Sie einen bestimmten Browser, eine App oder ein Programm benötigen, erfahren Sie von Ihrer Arztpraxis oder dem Anbieter der Videosprechstunde.

Wie bekommen Sie einen Termin?

- Wenn Sie eine Videosprechstunde nutzen möchten, fragen Sie am besten zuerst bei **Ihrer Arztpraxis** nach. Rufen Sie dort an und fragen Sie: Bieten Sie auch Videosprechstunden an? Wenn die Praxis Videosprechstunden anbietet, können Sie einen Termin vereinbaren.
- Über den Terminservice der 116117 (www.116117.de) können gesetzlich Versicherte nach Arztterminen suchen. Dort können auch Termine für

Videosprechstunden angeboten werden. Achten Sie bei der Auswahl darauf, ob es sich um einen Termin vor Ort oder um eine Videosprechstunde handelt.

- Es gibt außerdem **Internetseiten und Apps**, über die Sie Videosprechstunden buchen können. Dort können Sie eine Ärztin oder einen Arzt und einen passenden Termin auswählen. Informieren Sie sich vor der Buchung darüber, ob Kosten entstehen und ob Ihre Krankenkasse diese übernimmt.

Sie haben einen Termin – wie geht es weiter?

- Nach der Terminvereinbarung erhalten Sie die Informationen für Ihre Videosprechstunde. Häufig bekommen Sie einen **Link per E-Mail oder SMS**. Manchmal erhalten Sie zusätzlich einen Zugangscode.

Was sollten Sie für den Termin bereithalten?

- Halten Sie den **Link** und gegebenenfalls den **Zugangscode** sowie Ihre **Gesundheitskarte** bereit.
- Hilfreich ist es außerdem, sich vorher zu **notieren**:
 - Welche Beschwerden haben Sie?
 - Seit wann haben Sie die Beschwerden?
 - Welche Fragen möchten Sie stellen?
 - Welche Medikamente nehmen Sie ein?
- Wenn Sie einen **Medikamentenplan** haben, können Sie diesen ebenfalls bereitlegen.
- Suchen Sie sich für das Gespräch einen **ruhigen Platz**. Stellen Sie Ihr Smartphone, Tablet oder Ihren Computer so auf, dass Sie gut zu sehen sind.

Wie starten Sie die Videosprechstunde?

- Öffnen Sie einige Minuten vor Ihrem Termin den Link, den Sie von der Praxis oder dem Anbieter erhalten haben.
- Folgen Sie den Hinweisen auf dem Bildschirm. Möglicherweise werden Sie gefragt, ob die Internetseite Ihre Kamera und Ihr Mikrofon verwenden darf. Stimmen Sie dem zu, damit die Ärztin oder der Arzt Sie sehen und hören kann.
- Anschließend gelangen Sie meist in ein **virtuelles Wartezimmer**. Das bedeutet: Sie warten vor Ihrem Bildschirm, bis die Ärztin oder der Arzt das Gespräch startet.

Was tun, wenn die Technik nicht funktioniert?

Manchmal klappt die Verbindung nicht sofort. Prüfen Sie zunächst, ob Kamera und Mikrofon eingeschaltet sind, und öffnen Sie den Link gegebenenfalls erneut. Wenn Sie weiterhin keine Verbindung herstellen können oder das Gespräch abbricht, rufen Sie in der Arztpraxis an.

Tipp: Wenn Sie bei der Technik unsicher sind, können Sie eine vertraute Person bitten, Ihnen beim Einrichten zu helfen.

Wie läuft die Videosprechstunde ab?

Zu Beginn kann die Praxis einige Angaben überprüfen, zum Beispiel Ihren Namen und Ihre Versicherungsdaten. Wenn Sie noch nicht in der Praxis waren, kann es sein, dass Sie Ihre Gesundheitskarte in die Kamera halten sollen. Danach schildern Sie Ihre Beschwerden. Die Ärztin oder der Arzt stellt Ihnen Fragen und kann sich bestimmte Beschwerden über die Kamera ansehen. Sie können während des Gesprächs jederzeit Fragen stellen oder nachfragen, wenn Sie etwas nicht verstanden haben.

Wie endet die Videosprechstunde?

Am Ende des Gesprächs erklärt Ihnen die Ärztin oder der Arzt, wie es weitergeht. Je nach Situation kann die Ärztin oder der Arzt zum Beispiel ein Rezept ausstellen oder einen weiteren Termin mit Ihnen vereinbaren. Wenn Sie ein Rezept oder andere Unterlagen benötigen, erklärt Ihnen die Praxis, wie Sie diese erhalten.

Manchmal ist anschließend eine persönliche Untersuchung in einer Arztpraxis notwendig.

Wenn alles besprochen ist, wird die Videosprechstunde beendet. Folgen Sie den Hinweisen auf dem Bildschirm und melden Sie sich gegebenenfalls ab. Danach können Sie die Anwendung schließen.

Wo liegen die Grenzen einer Videosprechstunde?

Eine Videosprechstunde kann einen Besuch in der Arztpraxis nicht immer ersetzen. Die Ärztin oder der Arzt kann mit Ihnen sprechen und sich bestimmte Beschwerden über die Kamera ansehen. Eine körperliche Untersuchung ist über den Bildschirm jedoch nur eingeschränkt möglich. Zum Beispiel kann die Ärztin oder der Arzt über Video nicht Ihren Bauch abtasten, Ihre Lunge abhören oder Blut abnehmen. Wenn

Ihre Beschwerden über die Videosprechstunde nicht ausreichend beurteilt werden können, ist eine persönliche Untersuchung notwendig.

Bei einem medizinischen Notfall ist eine Videosprechstunde nicht der richtige Weg. Wählen Sie in diesem Fall den Notruf 112.

Wie nutzen Sie die Videosprechstunde sicher?

Achten Sie bei einer Videosprechstunde auf den Schutz Ihrer persönlichen Daten:

- Nutzen Sie nur den **Link oder die Zugangsdaten**, die Sie von Ihrer Arztpraxis oder dem Anbieter erhalten haben.
- Geben Sie persönliche **Zugangsdaten nicht an andere Personen weiter**.
- Achten Sie darauf, dass andere Personen Ihr Gespräch **nicht ungewollt mithören** können.
- Seien Sie vorsichtig bei **unerwarteten E-Mails oder SMS**. Wenn Sie unsicher sind, ob eine Nachricht tatsächlich von Ihrer Arztpraxis stammt, fragen Sie dort nach.
- Möchten Sie das Gespräch aufnehmen, **fragen Sie vorher die Ärztin oder den Arzt um Erlaubnis**.
- Wie Ihre Daten verarbeitet werden, erfahren Sie bei dem jeweiligen Anbieter der Videosprechstunde.

Wenn eine vertraute Person auch während des Arztgesprächs dabei sein soll, informieren Sie die Ärztin oder den Arzt darüber.

Über Digital+Vital

Das BAGSO-Projekt Digital+Vital informiert zuverlässig über digitale Gesundheitsthemen. Es bietet zudem Tipps und Schritt-für-Schritt-Anleitungen für die Nutzung digitaler Gesundheitsangebote.

Weitere Informationen finden Sie auf www.digitalundvital.de

Wir danken für die Unterstützung von MSD, Novartis und Pfizer.

Stand der Informationen: September 2026