

## ONLINE IN DIE BERATUNGSSTELLE

## SO FUNKTIONIERT DIE VIDEOBERATUNG

### LIEBE RATSUCHENDE, LIEBER RATSUCHENDER,

Ihre Beratungsstelle hat Ihnen eine Online-Videoberatung angeboten. Dabei läuft das Gespräch zwischen Ihnen und dem/der Berater/in ähnlich ab wie in der Beratungsstelle; Sie befinden sich nur an getrennten Orten. Der Austausch erfolgt am Bildschirm, ohne dass Sie hierzu in die Beratungsstelle kommen müssen. Für die Videoberatung benötigen Sie keine besondere Technik: Computer, Tablet oder Smartphone mit Bildschirm oder Display, Kamera, Mikrofon und Lautsprecher sowie eine Internetverbindung reichen aus. Die technische Verbindung läuft über den von der Kassenärztlichen Bundesvereinigung zertifizierten Videodienstanbieter „arztkonsultation.de“, den die Beratungsstelle beauftragt und der besondere Sicherheitsanforderungen erfüllt. Damit ist sichergestellt, dass das, was Sie mit Ihrer Beraterin oder Ihrem Berater besprechen, auch im „Beratungszimmer“ bleibt.

### DAS PASSIERT VOR DER VIDEOBERATUNG

Vor der ersten Online-Beratung informiert Ihre Beraterin oder Ihr Berater Sie über Fragen des Datenschutzes. So ist es strafrechtlich verboten, das Gespräch aufzuzeichnen oder zu filmen. Sie erhalten zudem Informationen darüber, welche Technik notwendig ist und worauf Sie bei der Videoberatung achten sollten, zum Beispiel auf gute Beleuchtung und eine ruhige Umgebung. Ihre Beraterin oder Ihr Berater wird sie dann bitten, eine Einwilligungserklärung zur Nutzung der Daten über den Videodienst zu unterschreiben.

### SO KANN DIE VIDEOBERATUNG ABLAUFEN

#### 1. ANMELDUNG

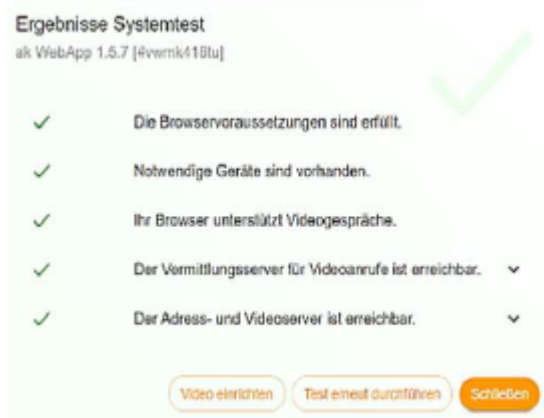
Nach der Terminvereinbarung mit Ihrer Beratungsstelle erhalten Sie die Zugangsdaten per E-Mail oder SMS. In der SMS oder E-Mail können Sie einfach auf den Link klicken und Sie werden automatisch weitergeleitet. Sie können sich auch schon vor dem Termin einloggen und damit vor dem Termin testen, ob die Videosprechstunde mit Ihrer Kamera und Ihrem Mikrofon funktioniert. Im Fall einer Paarberatung erhalten Sie beide auf Ihr Gerät je eine SMS oder E-Mail mit einem Link und sprechen mit der Beraterin oder dem Berater dann in einer 3-er Videokonferenz.

(Bitte achten Sie auf die Browser-Auswahl: Wir empfehlen die Nutzung von Google Chrom)

[Tipp 1: Die Videosprechstunde ist zudem mit den Browsern Mozilla Firefox, Opera und Safari einsetzbar. Bitte vermeiden Sie die Nutzung von Internet Explorer und Microsoft Edge.]

#### 2. SYSTEMTEST

Bei der Anmeldung bekommen Sie die Ergebnisse des automatischen Systemtest zu sehen. Wenn alle Häkchen grün sind, kann die Videoberatung problemlos durchgeführt werden. Nach dem Sie den Systemtest bestätigt haben, gelangen Sie zur Anmeldung. Ihr TAN-Code wurde schon automatisch in den Feldern übertragen und sie können sich einloggen.



### 3. VIRTUELLES WARTEZIMMER

Nun befinden Sie sich bereits im virtuellen Wartezimmer Ihrer Beratungsstelle. Die Beraterin oder der Berater bekommt die Benachrichtigung, dass Sie sich im Wartezimmer befinden und Sie werden zum Terminzeitpunkt aufgerufen.

[Tipp: Melden Sie sich gerne schon ein paar Minuten vor dem ersten Termin an, so sehen Sie schon alle Schritte der Anmeldung. Der Ablauf des Beraters wird dadurch nicht gestört.]

### 4. DURCHFÜHRUNG DER VIDEOBERATUNG

Nach dem Sie sich angemeldet haben und Ihre Beraterin oder Ihr Berater die Benachrichtigung bekommen hat, dass Sie sich im Wartezimmer befinden, werden Sie zur Videoberatung aufgerufen. Ruft die Beraterin oder der Berater Sie auf, bestätigen Sie dies durch Drücken des angezeigten grünen Symbols und das Gespräch startet.

### 5. GESPRÄCH BEENDEN UND ABMELDEN

Nach Beenden des Videogesprächs können Sie, in dem Sie sich abmelden, das virtuelle Beratungszimmer verlassen.

Gern steht Ihnen arztkonsultation.de bei Fragen zur Systembedienung und bei technischen Problemen zur Verfügung.

Die Support-Hotline steht Ihnen Montag bis Freitag von 9.00–18.00 Uhr gern zur Verfügung: am Telefon unter 0385-518300-03 oder per Mail [support@arztkonsultation.de](mailto:support@arztkonsultation.de)

[Tipp: Wenn möglich, geben Sie bitte die ID links unten im Bild Ihres Browsers an (Beispiel: #ms5shqj74)]

