

Herzlich willkommen zur Online- Veranstaltung

Arzttermine im Internet buchen und Videosprechstunden

Referentin: Theresa Kuper

Gefördert vom:

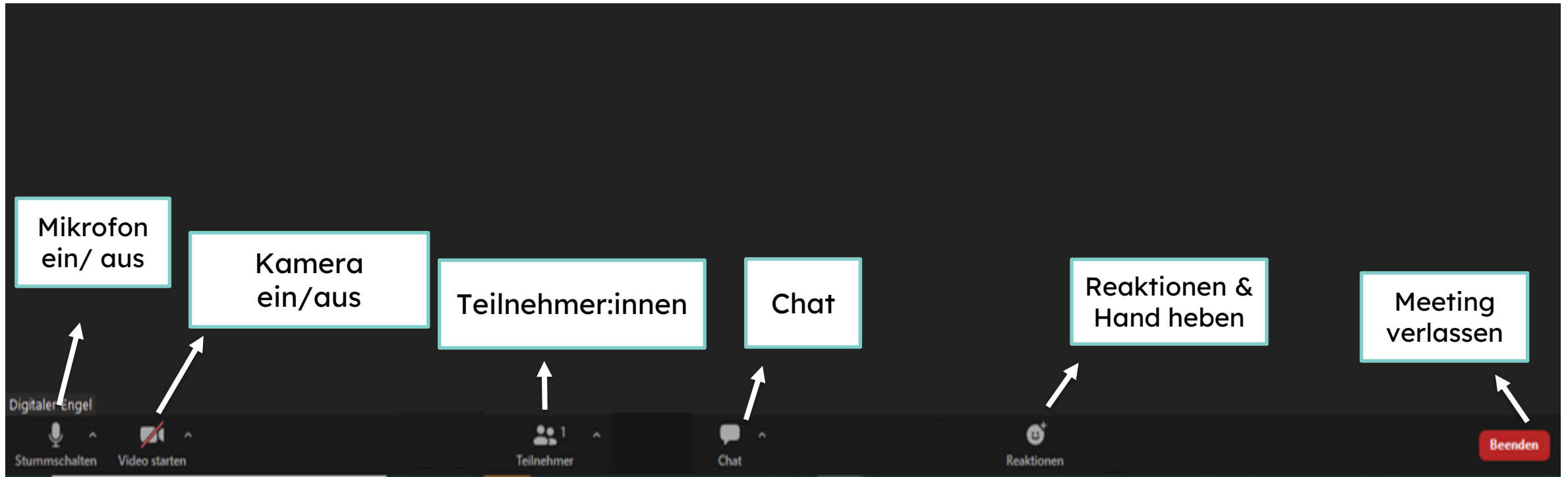


Bundesministerium
für Bildung, Familie, Senioren,
Frauen und Jugend



Deutschland
sicher im Netz

Technische Hinweise & Regeln



Umfragen „ploppen auf“ – Bitte anklicken / antippen und absenden.

Was ist der Digitale Engel?



Gefördert vom:



Bundesministerium
für Bildung, Familie, Senioren,
Frauen und Jugend

Ein Projekt von:



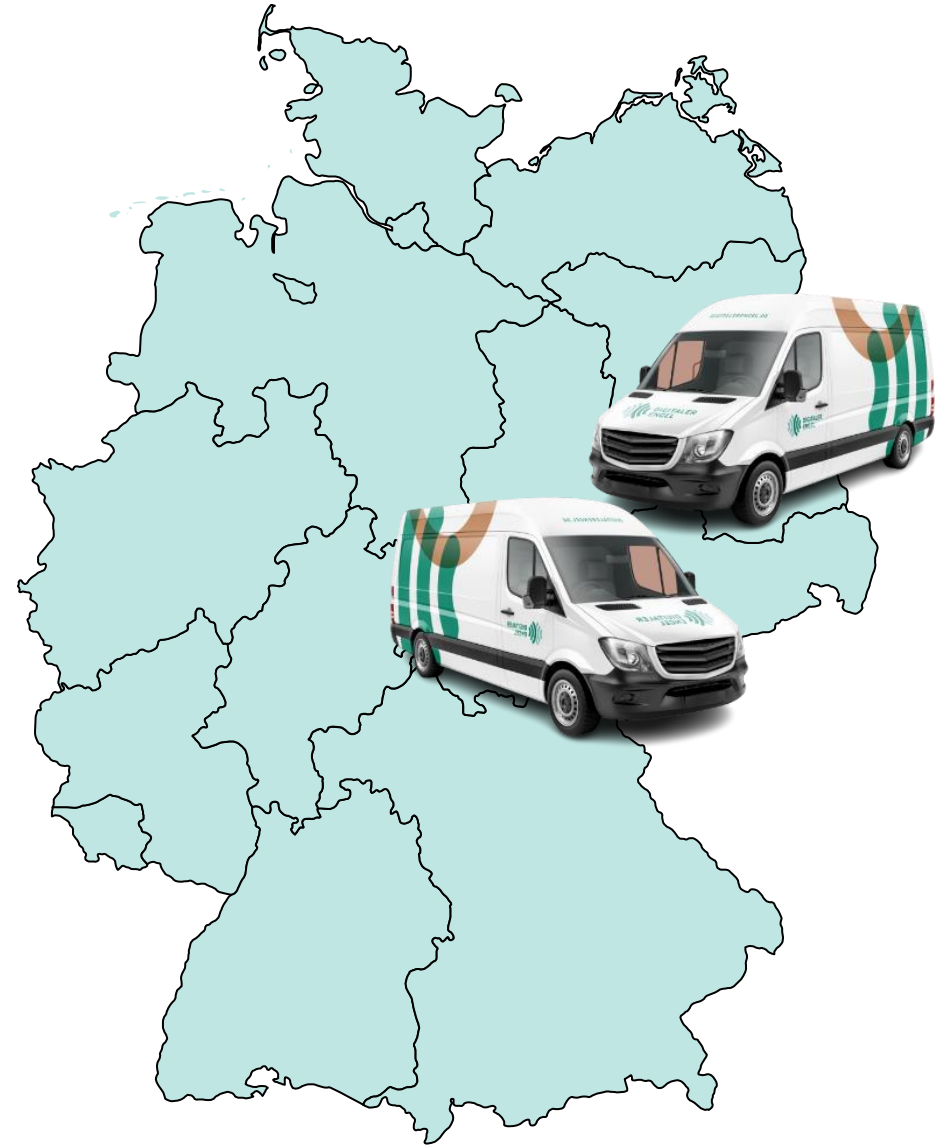
**Deutschland
sicher im Netz**

Was ist der Digitale Engel?

**praxisnahe Vermittlung digitaler
Anwendungen für ältere Menschen**

mit zwei Infomobilen quer durch Deutschland:

- Mehrgenerationenhäuser
- Seniorentreffs
- Kommunen
- Marktplätze
- Stadtfeste etc.



Was ist der Digitale Engel?



Weitere Angebote des Digitalen Engel



Digitale Lernangebote

Regelmäßige Online-Veranstaltungen, WhatsApp- und Signal-Kanal, Zoom-Sprechstunden



Digital-Patenschaften

Junge Freiwillige werden befähigt, ihr Digitalwissen weiterzugeben und älteren Menschen in Einrichtungen der Altenhilfe digitale Kompetenzen zu vermitteln.

Haben Sie bereits
Arzttermine online gebucht
oder Videosprechstunden
genutzt?

Agenda

1. Möglichkeiten Arzttermine zu buchen
2. Portale zum Buchen von Arztterminen
3. Weitere Tipps zur Arztsuche
4. Videosprechstunden mit Ärztinnen und Ärzten
5. Datenschutz und Sicherheit bei Videosprechstunden
6. Weiterführende Informationen

1. Möglichkeiten Arzttermine zu buchen

Möglichkeiten, Arzttermine zu buchen

Terminservicestelle



Private Kranken-
versicherung (PKV)

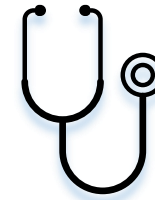


Internetseite der
jeweiligen Praxis

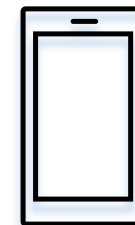


Arztsuche der
Krankenkassen

Akutsprechstunden
erfragen



Online-Buchungssysteme



Terminservicestelle



- Telefonnummer 116117, über die 116117-App oder der Webseite www.116117.de
- offizieller Service der Kassenärztlichen Bundesvereinigung, der Vertretung aller niedergelassenen Ärzte und Psychotherapeuten in Deutschland



Bildquelle:

www.play.google.com

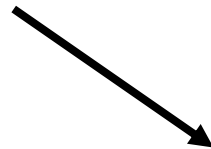
Terminservicestelle: Voraussetzungen

- Dringliche Überweisung außer bei einem Hausarzt, Frauenarzt, Augenarzt notwendig
- Vermittelt meist keine Termine für Psychotherapeuten, Kieferorthopäden oder Zahnärzte
- Übersicht zu den Voraussetzungen einzelner Bundesländer bei www.krankenkassen.de

116
117

Bildquelle:

www.play.google.com



Arztsuche der Krankenkassen

- meist über eine Hotline oder ein elektronisches Kontaktformular erreichbar
- Fachrichtungen je nach Krankenkassen unterschiedlich
- Zum Teil ist Überweisung zur Vermittlung notwendig
- Wahl eines bestimmten Arztes oft nur eingeschränkt möglich
- Facharzt ist nicht immer der nächstgelegene



Quelle: www.krankenkassen.de

Arztsuche der Krankenkassen

69 Kassen haben Angaben zu dieser Leistung gemacht.

Im Folgenden listen wir Ihnen auf, welche dieser Kassen Zusatzleistungen für Eigene Vermittlung von Arztterminen anbieten.

Nach Kassen-Namen suchen:

AOK Baden-Württemberg ⓘ

nein



AOK Bayern ⓘ

ja, aber nur bei bestimmten Ärzten



AOK Bremen/Bremerhaven ⓘ

ja



AOK Hessen ⓘ

ja



AOK Niedersachsen ⓘ

nein



AOK Nordost ⓘ

nein



AOK NordWest ⓘ

nein



AOK PLUS ⓘ

ja



AOK Rheinland-Pfalz/Saarland ⓘ

nein



AOK Rheinland/Hamburg ⓘ

ja



AOK Sachsen-Anhalt ⓘ

ja, aber nur bei bestimmten Ärzten



Audi BKK ⓘ

ja



BAHN-BKK ⓘ

ja



BARMER ⓘ

ja



BERGISCHE KRANKENKASSE ⓘ

ja

Arztsuche der Krankenkassen



Vdek Arztlotse

vdek Die Ersatzkassen | **Arztlotse** Ärzte in Ihrer Umgebung finden und bewerten

Fachgebiet oder Name

PLZ oder Stadt

Suchen

[Erweiterte Suche](#)



Private Krankenversicherung



Laut Untersuchung von Leibniz-Institut (2020)

- Wartezeit von privat Versicherten: 12 Tage
- Wartezeit von gesetzlich Versicherten: 25 Tage

Weitere Vorteile

- Schneller als gesetzlich Versicherte einen Termin erhalten
- Keine Überweisung notwendig
- Facharzt frei wählbar

Quelle: www.aerztezeitung.de

Akutsprechstunden erfragen

Durch Terminservice- und Versorgungsgesetz (TSVG) Verpflichtung für Facharztgruppen der grundversorgenden und wohnortnahen Versorgung mindestens 5 Stunden pro Woche als offene Sprechstunde anzubieten



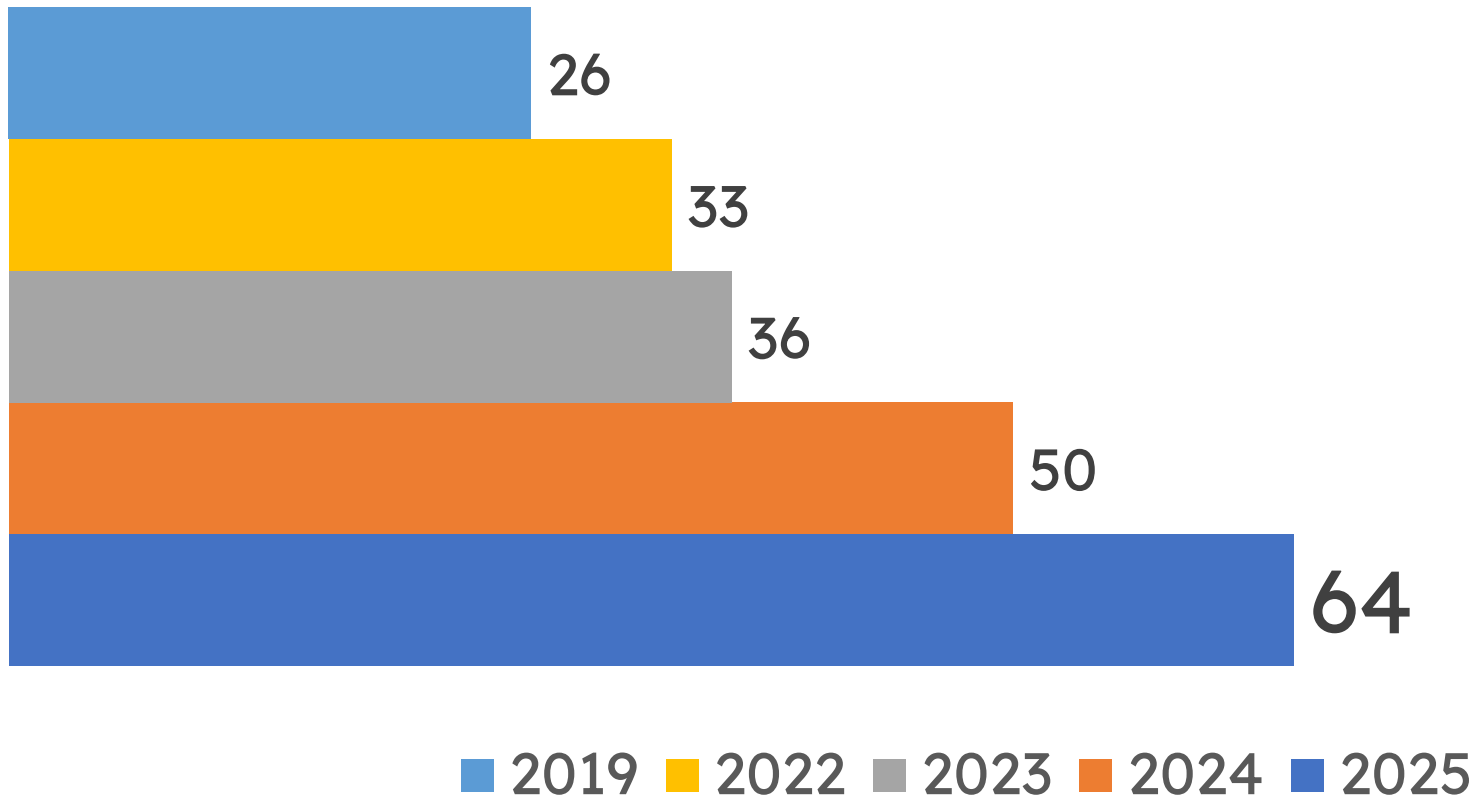
Bildquelle: www.unsplash.com

Internetseite der jeweiligen Praxis



1. Internetseite der Praxis aufrufen
2. Eventuell Anmeldung / Account-Erstellung
3. Terminart und Arzt auswählen
4. Wunschtermin auswählen
5. Persönliche Daten eingeben
6. Termin bestätigen

Online-Terminvereinbarung



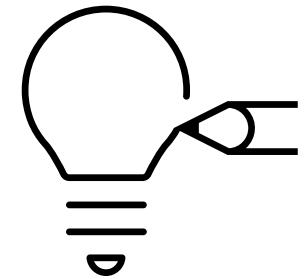
58 % haben dafür Online-
Plattform genutzt

Online-Terminvereinbarung

Wo sehen Sie die Vorteile im Internet
Arzttermine zu buchen?



Schreiben Sie Ihre Ideen in den Chat 😊.



Online-Terminvereinbarung: Vorteile

- Schneller Überblick, bei welchem Arzt bzw. welcher Ärztin Termine frei sind
- Unabhängigkeit von den telefonischen Erreichbarkeiten der Praxen
- Termine sofort online buchen, verschieben oder stornieren
- Automatische Terminerinnerungen bei Interesse
- Wenn notwendig, Anamnesebögen im Vorfeld des Termins herunterladen und ausfüllen



2. Portale zum Buchen von Arztterminen

Online-Buchungssysteme



Doctolib

Bildquelle: www.play.google.com



Jameda

Bildquelle: www.play.google.com



CLICKDOC

Bildquelle: www.play.google.com



Dr. Flex



116117.app

Bildquelle: www.play.google.com



Doctolib

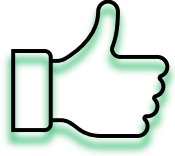
- Französisches Technologieunternehmen
- Von den Begriffen “Docteur” (Doktor) und “Liberté” (Freiheit) (bzw. “Liberaux” zu Deutsch: freiberuflicher Arzt)
- Erweitert sein Angebot stetig
- Bundesweiter Marktanteil von 60 Prozent bei der Terminvermittlung von Ärzten im November 2023
- Voraussetzung: Registrierung mit Mailadresse, Handynummer, Geburtsdatum, Geschlecht

www.netzpolitik.org

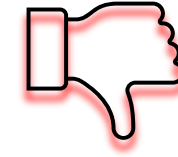


Doctolib

Bildquelle: www.play.google.com

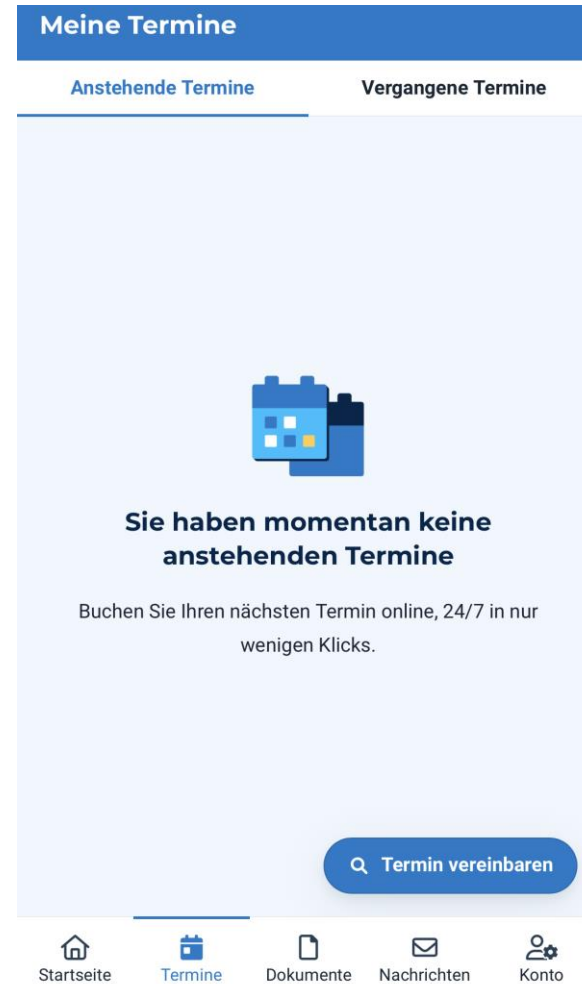
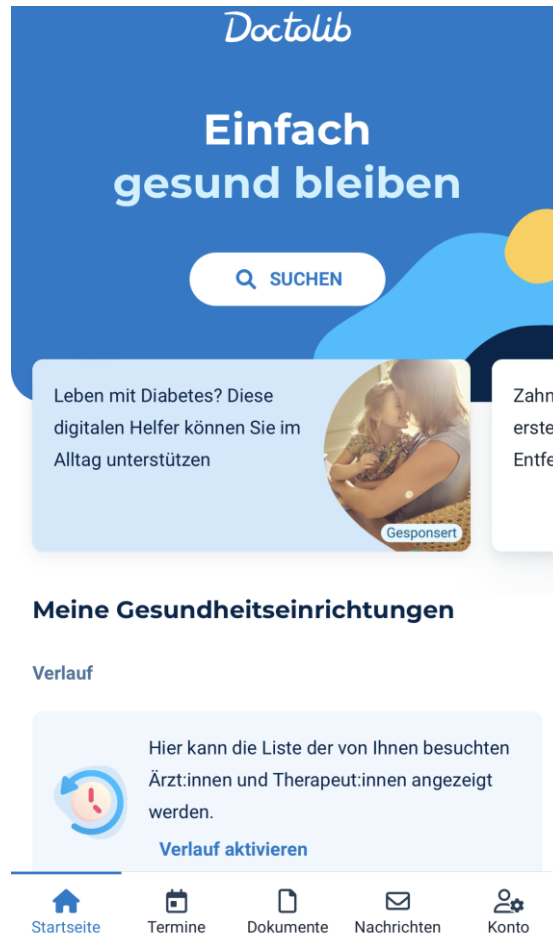


- ✓ Flexible Terminbuchung
- ✓ 410.000 Ärzt:innen und Therapeut:innen europaweit
- ✓ einfache und intuitive Bedienung
- ✓ Videosprechstunde möglich
- ✓ direkte Überweisung von Patienten an andere Fachärzte
- ✓ Angehörige hinzufügbare



- standardisierter Besuchsgrund
- Zum Teil schlechtere telefonische Erreichbarkeit
- Datenschutz

Doctolib: Praktische Demonstration

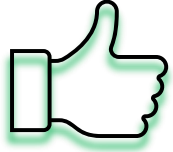


Jameda

- Firmensitz in München, seit 2021 Tochter von DocPlanner
- Voraussetzung: Registrierung mit E-Mailadresse und Handynummer
- Auf Wunsch Möglichkeit telefonisch oder persönlich vereinbarte Termine einsehen

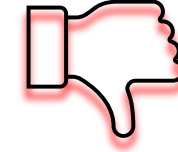


Bildquelle: www.play.google.com



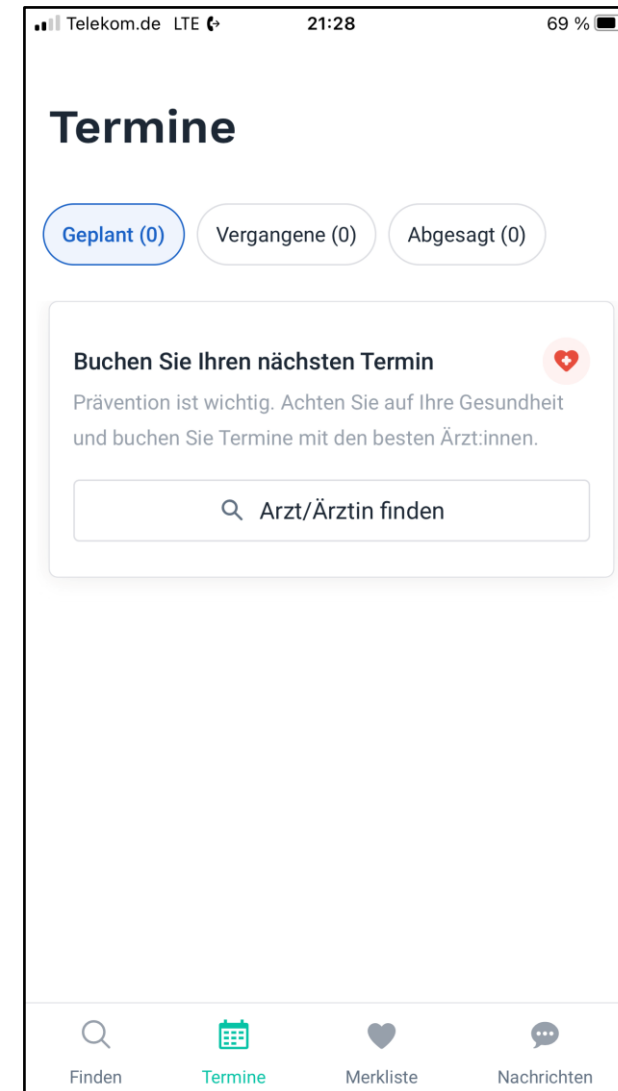
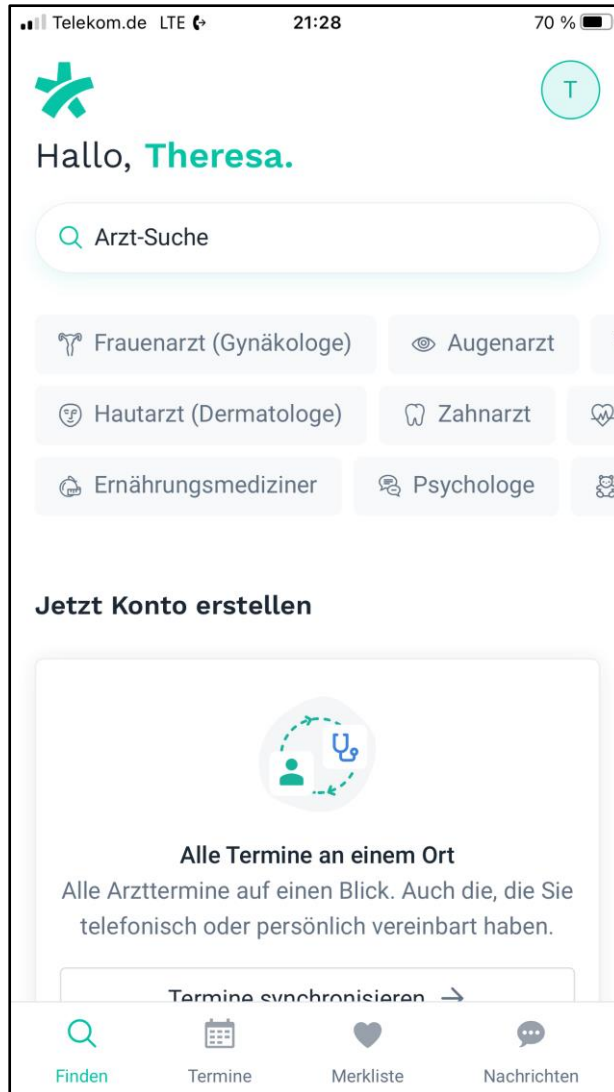
- ✓ Flexible Terminbuchung
- ✓ mehr als 290.000 Fachärzt:innen
- ✓ einfache und intuitive Bedienung
- ✓ Videosprechstunde möglich
- ✓ direkte Überweisung von Patienten an andere Fachärzte
- ✓ Bewertungen einsehen

Online-Buchung von Arztterminen und Videosprechstunden



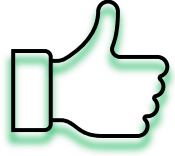
- standardisierter Besuchsgrund
- Zum Teil schlechtere telefonische Erreichbarkeit
- Datenschutz

Jameda: Praktische Demonstration

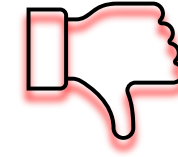


116117

116117

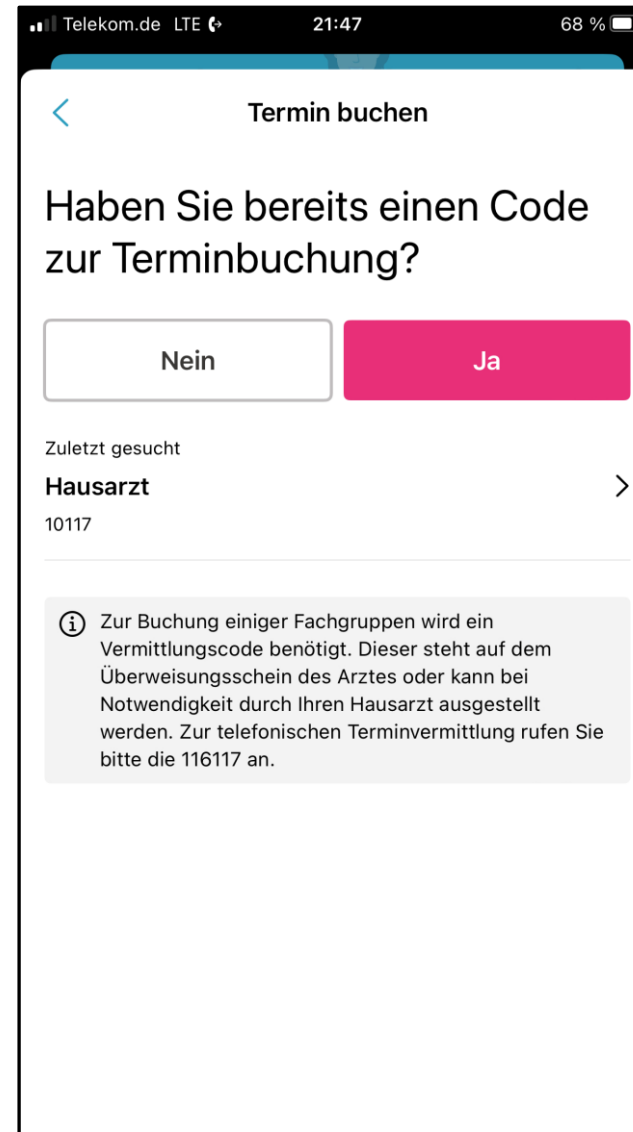


- ✓ Innerhalb von 4 Wochen ein Facharzttermin
- ✓ Rund um die Uhr erreichbar
- ✓ Teilweise Videosprechstunden neben Präsenzterminen



- Ohne Dringlichkeitscode nur begrenztes Angebot an Ärzten: Hausarzt, Kinderarzt, Augenarzt, Frauenarzt, psychotherapeutische Sprechstunde
- Nicht immer gewünschter Termin

116117: Praktische Demonstration



3. Weitere Tipps zur Arztsuche

Arzt und Krankenhaus – Suche

- Informationen zu den Suchdiensten in den einzelnen Regionen:
- www.bundesaerztekammer.de/service/arztsuche/
- Geeignetes Krankenhaus finden: www.deutsches-krankenhaus-verzeichnis.de/

Bewertungen

- www.arzt-auskunft.de
- www.docinsider.de
- www.google.com/maps

BAGSO (2023)



Bildquelle: www.pixabay.com

Kontrolle kaum möglich

- Selten Überprüfungen, ob die Bewertenden jemals in der Praxis des Arztes waren
- Agenturen, die im Auftrag von Ärzten Bewertungen abgeben



Bildquelle: www.pixabay.com

Checkliste zum Umgang mit Arztbewertungen



- Bewertungen ausschließlich positiv?
- Wie setzt sich Bewertung zusammen?
- Mehrfach ähnliche Bewertungen auf Portalen?
- Welche Erfahrungen haben Freunde, Verwandte und Arbeitskollegen?
- Was ist Ihnen wichtig, z.B. Nähe, Wartezeit, Arzt-Patienten-Verhältnis oder Spezialisierungen?



Bildquelle: www.pixabay.com

4. Videosprechstunden mit Ärztinnen und Ärzten

Videosprechstunden

- von allen Arztgruppen außer von Ärzten ohne direkten Patientenkontakt wie Laborärzte, Nuklearmediziner, Pathologen und Radiologen
- Wenn Arzt keine Videosprechstunde bietet, online nach weiteren Ärzten suchen



Bildquelle: www.pixabay.com

Plattformen für Videosprechstunden (unabhängig von Krankenkassen)

Teleclinic

- Für akute Fälle geeignet
- Gesetzliche Krankenkasse übernehmen Kosten
- 24/7 erreichbar



Bildquelle: www.play.google.com

Doctolib und Jameda

- Termine mit bekannten Ärzten und Ärztinnen
- Gesetzliche Krankenkasse übernehmen Kosten



Krankenkassenspezifische Angebote



Krankenkasse	Angebot
AOK	• AOK-Clarimedis: Fachrichtungen Dermatologie, Orthopädie, Onkologie und Schwangerschaft & Geburt (Montag bis Freitag von 09:00-17:00 Uhr) • Kooperation mit Teleclinic
Barmer	• Barmer Teledoktor: täglich von 6 bis 24 Uhr, Fachrichtungen wie Allgemeinmedizin, Innere Medizin oder Frauenheilkunde
DAK	• DAK App: Zusammenarbeit mit Teleclinic, Täglich von 6-24 Uhr
Techniker Krankenkasse	• TK Doc: 365 Tage, rund um die Uhr

Kosten Videosprechstunden

- Übernahme durch gesetzliche Krankenkassen
- Bedingung: Höchstens 50 Prozent der jeweiligen Patient:innen werden im Quartal online betreut
- Voraussetzung: Im Registrierungsprozess muss Krankenversicherungskarte hinterlegt werden
- E-Rezepte können kostenlos ausgestellt werden

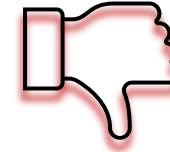


Bildquelle:
www.pixabay.com

Vor- und Nachteile



- Geringeres Ansteckungsrisiko
- Krankschreibungen möglich, bekannte Patient:innen bis 7 Tage, noch unbekannte Patient:innen bis 3 Tage
- Zeit und Wege ersparen
- Wohnortunabhängig



- Unpersönlich
- Körperliche Untersuchung nicht möglich
- Von Internetverbindung in Region abhängig

Gründe für Teilnahme an Videosprechstunde

Motivation für Videosprechstunde vielfältig

Vermeidung von Ansteckung als Hauptgrund für Videosprechstunde

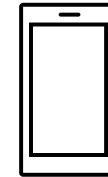
Gründe, aus denen schon mal eine Videosprechstunde wahrgenommen wurde



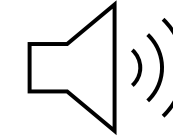
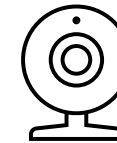
Mehrfachnennungen möglich, Basis: n=1.015 Befragte, Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 18 Jahre, davon nur jene Befragte, die schon einmal an einer Videosprechstunde teilgenommen haben.

Voraussetzungen

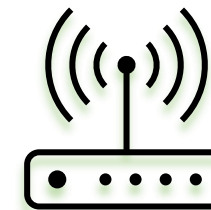
- Endgerät mit Bildschirm oder Display wie Computer, Laptop, Tablet oder ein Smartphone mit Bildschirm oder Display



- Webcam, Mikrofon und Lautsprecher



- Ausreichend stabile Internetverbindung



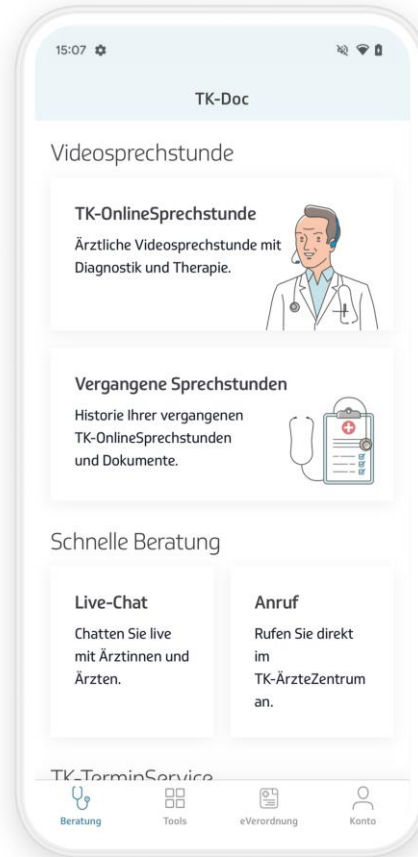
Vorbereitung: Beispiel TK-Doc



TK-Doc

Bildquelle: www.play.google.com

Ihre App für medizinische
Beratung.



TK-OnlineSprechstunde

Bitte wählen Sie ein Anliegen [Filter](#)

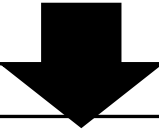
Q z. B. Fieber...

-  Akne →
-  Allergie / Heuschnupfen →
-  Asthma →
-  Augenentzündung →
-  Bauchschmerzen →
-  Bewegungsschmerzen →
-  Bindehautentzündung →
-  Blasenentzündung →
-  Bluthochdruck →

Online-Buchung von Arztterminen und Videosprechstunden

Ablauf: Vorbereitung

Von der Arztpraxis einen Termin für die Videosprechstunde, die Internetadresse des Videodiensteanbieters und den Einwahlcode für die Sprechstunde erhalten

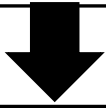


Ca. 5 bis 10 Minuten vor dem eigentlichen Termin beim Videodienst einwählen und hierbei vollständigen Namen angeben

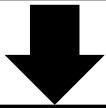


Ablauf: Durchführung

Kurzer Techniktest



Weiterleitung in einen digitalen Wartebereich, Arzt oder Ärztin ruft Sie auf



Gewohnte Unterhaltung mit Arzt/ Ärztin

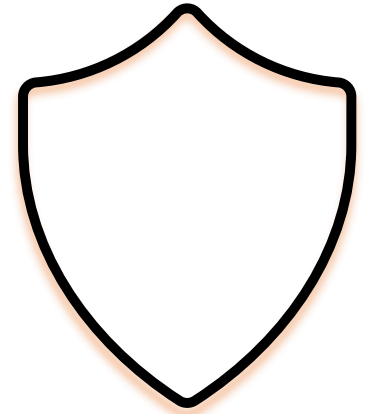


Abmeldung vom Videodienstanbieter

5. Datenschutz und Sicherheit bei Videosprechstunden

Datenschutz und Sicherheit

- Ärzte benötigen Genehmigung der KBV
- Einhaltung vom Bundesdatenschutzgesetz
- Einwilligung des Patienten für die Videosprechstunde notwendig
- Aufzeichnungen nicht erlaubt
- Daten sind nach drei Monaten zu löschen



Voraussetzungen Videodienstanbieter



- Zertifizierung
- Gewährleistung der Ende-zu-Ende-Verschlüsselung über gesicherte Server innerhalb von Deutschland

ZERTIFIZIERTE VIDEODIENSTANBIETER (STAND: 26.09.2024)					
Connect plus – die ERWEITERTE Videosprechstunde von RED Medical	RED Medical Systems GmbH	https://arzt.redmedical.de https://video.redmedical.de	10	datenschutz cert GmbH	15.11.2024
Consularia Live	Consularia GmbH	https://consularia.live	25	datenschutz cert GmbH	02.05.2025
digital.firstmed.online	arztkonsultation ak GmbH			datenschutz cert GmbH	22.12.2024
Doccuraplus	Bayerische TelemedAllianz GmbH		2	datenschutz cert GmbH	09.05.2025
Doctena Videsprechstunde	Doctena Germany GmbH		2	datenschutz cert GmbH	03.05.2025
Doctolib Videosprechstunde	Doctolib GmbH		2	TÜV Informationstechnik GmbH	29.03.2025
Doktor.de Videosprechstunde	Doktorde GmbH		2	TÜV Informationstechnik GmbH	17.03.2025
EPIKUR Videosprechstunde	Epikur Software & IT-Service GmbH		5	datenschutz cert GmbH	07.12.2024
eSprechstunde.net	Digineo GmbH			datenschutz cert GmbH	28.11.2024
https://agaplesion.patientus.de/	jameda GmbH			datenschutz cert GmbH	02.09.2024
https://app.telemedpro.de/	arztkonsultation ak GmbH	https://app.telemedpro.de/	5	datenschutz cert GmbH	22.12.2024
https://audi.elvi.de	La-Well Systems GmbH		10	datenschutz cert GmbH	28.09.2024
https://beratung.medizin.de	XPERTyme GmbH		50	datenschutz cert GmbH	17.04.2027
https://fernarzt.patientus.de/	jameda GmbH			datenschutz cert GmbH	02.09.2024
https://healthcompanion.online	KEJ Digital Care Solutions UG	https://healthcompanion.online	20	datenschutz cert GmbH	03.08.2026
https://helios-videosprechstunde.patientus.de/	jameda GmbH			datenschutz cert GmbH	02.09.2024

Kassenärztliche Bundesvereinigung

Online-Buchung von Arztterminen und Videosprechstunden

Zur Übersicht Kassenärztliche Bundesvereinigung

Tipps zum sicheren Umgang

- wenn möglich - den Gastzugang bei Videosprechstundenanbietern nutzen
- Nur technisch notwendige Cookies akzeptieren
- Regelmäßig Cookies löschen
- Recht auf Auskunft: Welche Daten werden gespeichert?

www.verbraucherzentrale.de



Wir nutzen Technologien auf unserer Webseite, die personenbezogene Daten wie IP-Adressen verarbeiten. Details dazu und zu Ihren Rechten finden Sie in unserer Datenschutzerklärung sowie im Impressum. Ihre Einwilligung ist freiwillig und kann jederzeit unter Einstellungen oder im Footer der Webseite unter Datenschutzeinstellungen bearbeiten/widerrufen widerrufen werden.

Einige Dienste verarbeiten Daten in den USA, wo der Datenschutz als unzureichend gilt. Mit Ihrer Einwilligung stimmen Sie der Verarbeitung nach Art. 49 (1) lit. a DSGVO zu.

Cookie-Banner der Seite www.dsgvoschutzteam.com

Alle akzeptieren

Nur essenzielle Cookies
akzeptieren

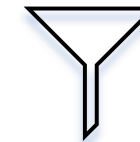
Individuelle Einstellungen

Datenschutz und Sicherheit bei Terminbuchungsportalen

Selbstzahlerleistung oder Privatsprechstunde?



Filter (Versicherungsart, Besuchsgrund) sinnvoll einsetzen

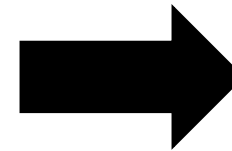


Keine Verpflichtung zur Kontoerstellung



6. Weiterführende Informationen

Weiterführende Informationen



Landesmedienzentrum Baden-Württemberg (2024)

Online-Buchung von Arztterminen und Videosprechstunden

Anleitung Doctolib

Doctolib

Online-Terminbuchung

Wie buche ich einen Arzttermin mit Doctolib?

Mit Doctolib können Sie schnell und einfach Arzttermine buchen. Wir geben Ihnen eine Schritt-für-Schritt-Anleitung von der Suche eines Termins bis zur finalen Bestätigung.

1. Termin finden

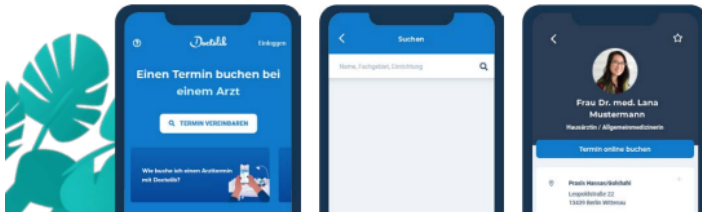
a) Herunterladen der App

Laden Sie die **Doctolib App** im App- oder Google Play Store herunter. Gehen Sie alternativ auf www.doctolib.de.



b) Suche nach Ärzt:innen & Therapeut:innen

Suchen Sie nach dem **Namen Ihres/Ihrer Ärzt:in bzw. Therapeut:in** und wählen Sie das entsprechende Profil aus. Alternativ können Sie auch nach **Fachgebieten oder Einrichtungen** suchen. Sobald Sie auf dem Profil gelandet sind, klicken Sie auf **"Termin online buchen"**.



Doctolib

Online-Buchung von Arztterminen und Videosprechstunden

Hilfreiche Materialien



- kurzweilige Erklärvideos
- Antworten auf die häufigsten Digitalisierungsfragen älterer Menschen
- Der Digitale Engel jederzeit und überall verfügbar!
- **Zu finden unter:**
 - www.digitaler-engel.org oder
 - YouTube: „Digitaler Engel“



Digitale Lernangebote des Digitalen Engel



Das Projekt

Infomobile

Digitale Lernangebote

Materialien

Kontakt

Ihr Suchbegriff



Kommende Online-Veranstaltungen



11.03.26 | 10-11.30 Uhr | Gut schlafen mit digitalen Helfern

16.04.26 | 15-16.30 Uhr | Klug vorgesorgt mit Vollmachten, Patienten- und
Betreuungsverfügung

23.04.26 | 10-11.30 Uhr | Finanzpower für Frauen – finanziell unabhängig sein

05.05.26 | 10-11.30 Uhr | Digitaler Nachlass

11.05.26 | 15-16.30 Uhr | Übergabe von Immobilien zu Lebzeiten

18.06.26 | 10-11.30 Uhr | Klug sparen und anlegen im Alter

Alle Termine finden Sie unter

www.digitaler-engel.org/digitale-lernangebote



Unsere offenen Video-Sprechstunden (Zoom)



01.04.2026: 14:30 – 16:00 Uhr	Sprechstunde mit Johannes und Theresa
08.05.2026: 10:00 – 11:30 Uhr	Sprechstunde mit Petra und Theresa
15.06.2026: 14:30 – 16:00 Uhr	Sprechstunde mit Johannes und Theresa

Kommen Sie vorbei – ganz ohne Anmeldung. 😊

Die Links zu den Sprechstunden finden Sie unter:

www.digitaler-engel.org/digitale-lernangebote



NEU: Über Signal & WhatsApp immer auf dem Laufenden bleiben

In den Kanälen erwarten Sie unter anderem:

- Hinweise zu Veranstaltungen und Lernangeboten
- ausgewählte Informationen zu digitaler Sicherheit
- alltagsnahe Tipps aus der Beratung der Mobilreferent:innen
- Einblicke in die Arbeit des Projekts



Signal



WhatsApp



NEU: Über Signal & WhatsApp gut informiert im digitalen Alltag



Signal



WhatsApp

Feedback

Wir freuen uns, wenn Sie sich 5 Minuten Zeit nehmen und uns Feedback zur heutigen Veranstaltung mit dem Digitalen Engel geben. Die Umfrage erfolgt anonym.



Zur
Umfrage

<https://survey.dsinccloud.de/index.php/377753?lang=de>



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!
Mehr Informationen erhalten Sie unter



Digitaler_engel



Digitaler Engel



Digitaler Engel TV



Digitaler-engel.org



info@digitaler-engel.org