

Anleitung für Patienten

# Schritt für Schritt zur Videosprechstunde



# Herzlich Willkommen bei RED connect

RED connect ermöglicht Ihnen als Patient die gemeinsame Durchführung von Videosprechstunden mit Ihrem Arzt oder Therapeuten. Wir garantieren Ihnen mit unserer Lösung eine sichere und unkomplizierte Videotelefonie, bei der Datenschutz an erster Stelle steht.

Denn was zwischen Arzt oder Therapeut und Patient besprochen wird, muss besonders geschützt werden. Im Vergleich mit anderen Videokonferenz-Diensten, wie beispielsweise Skype oder WhatsApp, hat RED connect deswegen besondere Sicherheitsmechanismen, die verhindern, dass unbefugte Dritte mithören können.

Die Nutzung von RED connect ist für Sie als Patient komplett kostenlos. Lesen Sie diese kurze Schritt-für-Schritt-Anleitung am besten noch vor Ihrem ersten Termin durch.

Wir wünschen Ihnen viel Freude mit der Nutzung von RED connect!

Ihr Team von RED



# Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	3
Allgemeine Hinweise	4
Technische Vorbereitung	5
Anmeldung zur Videosprechstunde	6
Schritt 1	6
Schritt 2	6
Schritt 3	7
Schritt 4	7
Schritt 5	7
Funktionen während der Videosprechstunde	8
Häufig gestellte Fragen	9

# Allgemeine Hinweise

**Vor der Nutzung von RED connect gibt es eine Reihe von allgemeinen Hinweisen, die Sie berücksichtigen sollten:**

- Bitte beachten Sie, dass eine Videosprechstunde nicht bei allen Erkrankungen durchführbar ist, denn manchmal ist eine körperliche Untersuchung zwingend erforderlich. Ihr Arzt oder Therapeut wird entscheiden, ob und wann eine Videosprechstunde durchgeführt werden kann.
- Um sich für Ihren Videosprechstundentermin anzumelden, benötigen Sie einen Zugangscode. Diesen Zugangscode erhalten Sie von Ihrem Arzt oder Therapeuten (z. B. per E-Mail, SMS oder Telefon). Er ist ab dem vorgesehenen Termin nur für 24 Stunden gültig. Wird ein Folgetermin vereinbart, erhalten Sie dementsprechend auch einen neuen Zugangscode.
- Die Videosprechstunde ist, wie ein normales, persönliches Arztgespräch auch, streng vertraulich. Daher sollten Sie einen Ort für die Durchführung wählen, der Ihre Privatsphäre schützt und an dem Sie während des Termins ungestört bleiben. Sind weitere Personen anwesend, die Ihr Arzt oder Therapeut nicht sehen kann, sollten Sie zu Beginn des Gesprächs darauf hinweisen.

## Technische Vorbereitung

Zur Durchführung einer Videosprechstunde benötigen Sie lediglich ein Endgerät (z. B. Computer, Tablet oder Smartphone) mit Internetanschluss, Kamera, Mikrofon und Lautsprecher. Auf dem Gerät muss zudem ein kompatibler Internetbrowser vorhanden sein (Chrome, Firefox oder Safari).

Die Qualität der Videosprechstunde passt sich automatisch an die verfügbare Bandbreite der Verbindung an. Weitere Voraussetzungen an die Internetverbindung bestehen nicht, so dass RED connect ortsunabhängig genutzt werden kann.

Bitte beachten Sie: Die Nutzung der RED connect Videosprechstunde ist auf älteren Windows-Computern aktuell leider nicht möglich. Diese sowie andere Browser, wie etwa Opera, Edge oder Internet Explorer, unterstützen aktuell **nicht** den Sicherheitsstandard, der für die Herstellung der vorgeschriebenen Peer-to-Peer-Verbindung erforderlich ist.

### **Um die RED connect Videosprechstunde auf einem Computer zu nutzen,**

- muss er mit dem Internet verbunden sein, z. B. über WLAN.
- muss der Computer über eine Kamera (mind. 640 x 480 Pixel), ein Mikrofon und einen Lautsprecher verfügen.
- muss ein kompatibler aktueller Internetbrowser installiert sein ( Chrome, Firefox oder Safari).

### **Um die RED connect Videosprechstunde auf einem Tablet zu nutzen,**

- muss es mit dem Internet verbunden sein, z. B. über WLAN. Wenn Sie nicht über ein WLAN verbunden sind, beachten Sie bitte, dass die Videosprechstunde Ihr Datenvolumen belastet.
- muss ein kompatibler aktueller Internetbrowser installiert sein (Chrome, Firefox oder Safari).

### **Um die RED connect Videosprechstunde auf dem Smartphone zu nutzen,**

- muss es mit dem Internet verbunden sein, z. B. über WLAN. Wenn Sie nicht über ein WLAN verbunden sind, beachten Sie bitte, dass die Videosprechstunde Ihr Datenvolumen belastet.
- muss es über eine Kamera verfügen.
- muss ein kompatibler aktueller Internetbrowser installiert sein (Chrome, Firefox oder Safari).

# Anmeldung zur Videosprechstunde

## Schritt 1

### a. Zugang über Webseite

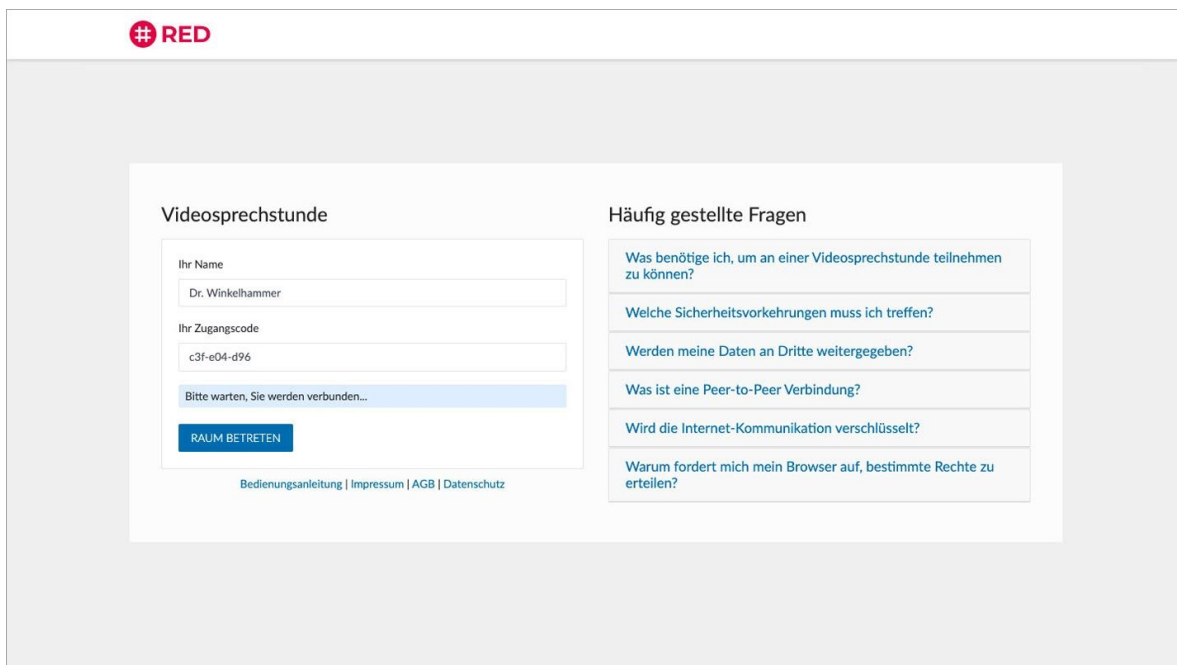
Für die Anmeldung zu Ihrer RED connect Videosprechstunde rufen Sie einfach die Seite [video.redmedical.de](https://video.redmedical.de) auf.

oder

### b. Zugang per individuellem Link (Einladungslink)

Wenn Ihnen Ihr Arzt oder Therapeut eine Termineinladung per E-Mail zukommen lässt, können Sie sich auch mit dem darin enthaltenen, individuell für Ihren Termin generierten Link zur Videosprechstunde anmelden.

**Bei dieser Variante, entfallen die Schritte 2 - 4.**



The screenshot shows the registration interface for a video consultation. At the top left is the RED logo. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Videosprechstunde', contains a form with two input fields: 'Ihr Name' (with the example 'Dr. Winkelhammer') and 'Ihr Zugangscode' (with the example 'c3f-e04-d96'). Below these fields is a blue progress bar with the text 'Bitte warten, Sie werden verbunden...' and a blue button labeled 'RAUM BETRETEN'. At the bottom of this column are links for 'Bedienungsanleitung | Impressum | AGB | Datenschutz'. The right column, titled 'Häufig gestellte Fragen', contains a list of questions: 'Was benötige ich, um an einer Videosprechstunde teilnehmen zu können?', 'Welche Sicherheitsvorkehrungen muss ich treffen?', 'Werden meine Daten an Dritte weitergegeben?', 'Was ist eine Peer-to-Peer Verbindung?', 'Wird die Internet-Kommunikation verschlüsselt?', and 'Warum fordert mich mein Browser auf, bestimmte Rechte zu erteilen?'.

## Schritt 2

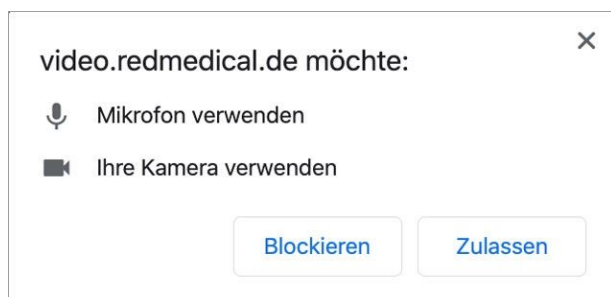
In dem Feld "Ihr Name" tragen Sie bitte Ihren vollständigen Vor- und Nachnamen ein. So kann Sie Ihr Arzt/Therapeut eindeutig als Patient identifizieren.

### Schritt 3

Anschließend geben Sie unter "Ihr Zugangscode" den Zugangscode ein, den Ihr Arzt Ihnen zuvor mitgeteilt (z.B. per E-Mail, SMS oder Telefon) hat.

### Schritt 4

Wenn Sie Ihre Daten korrekt eingetragen haben und auf "Raum beitreten" klicken, erscheint in der oberen linken Ecke Ihres Browsers ein Fenster. Hier müssen Sie auf "Zulassen" klicken, um die Übertragung von Ton und Bild zu erlauben und freizugeben.

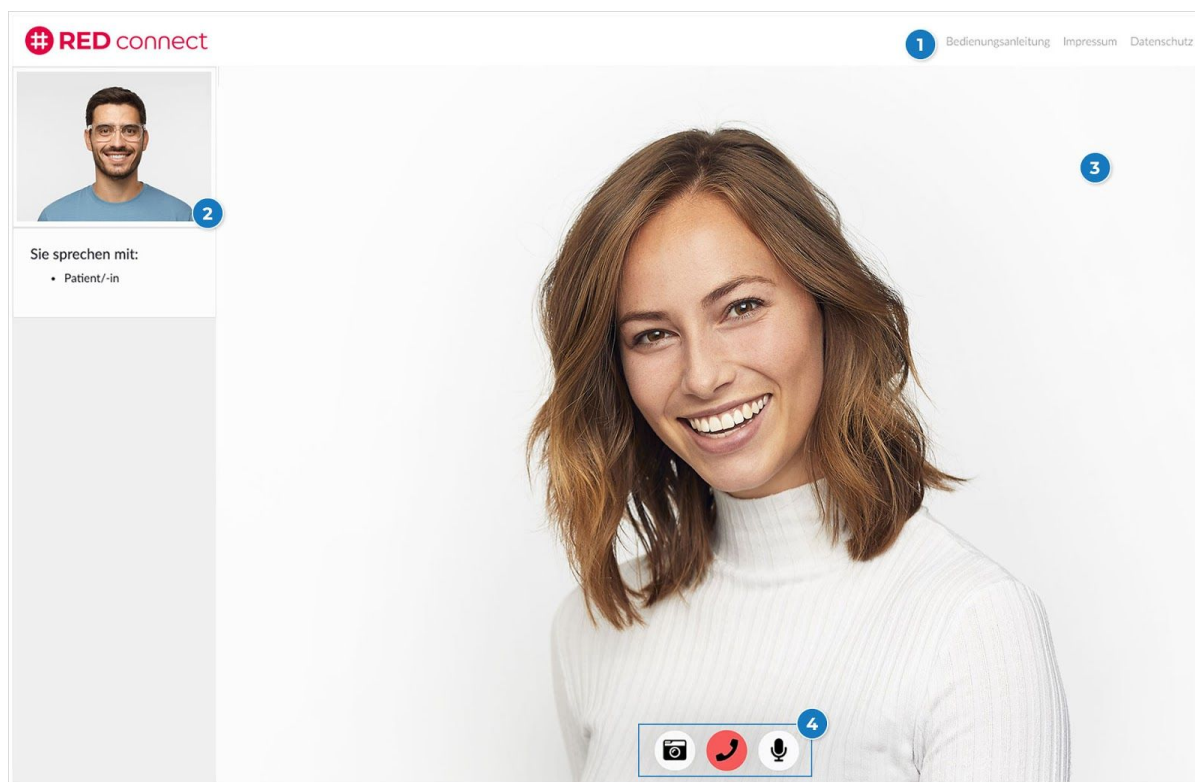


**Dieses Fenster kann je nach System unterschiedlich aussehen. Auch auf Ihrem Smartphone kann ein solches Fenster erscheinen.**

### Schritt 5

Nach Ihrer Bestätigung werden Sie automatisch zur Videosprechstunde weitergeleitet. Hier müssen Sie ggf. einige wenige Minuten warten, bis Ihr Arzt/Therapeut der Videosprechstunde ebenfalls beitrifft.

# Funktionen während der Videosprechstunde



- 1 Hier finden Sie eine Bedienungsanleitung über die Nutzung und den Funktionsumfang der Videosprechstunde.
- 2 Hier sehen Sie sich bzw. das Bild Ihrer eigenen Kamera.
- 3 Hier sehen Sie Ihren Arzt, sobald dieser dem Gespräch beitrifft.
- 4 Von Links nach Rechts stehen Ihnen hier folgende Funktionen zur Verfügung:
  - Mit der Kamera-Schaltfläche können Sie Ihre Kamera deaktivieren und durch erneutes Anklicken wieder aktivieren.
  - Mit der Telefonhörer-Schaltfläche verlassen Sie die Videosprechstunde.
  - Mit der Mikrofon-Schaltfläche können Sie Ihr Mikrofon stumm schalten und durch erneutes Anklicken wieder aktivieren.



## Häufig gestellte Fragen

### **Was muss ich generell bei der Durchführung von Videosprechstunden beachten?**

Zur Wahrung des Berufsgeheimnisses stellt die KBV (Kassenärztliche Bundesvereinigung) die folgenden Anforderungen an die Durchführung einer Videosprechstunde:

- Die eingesetzte Technik und die elektronische Datenübertragung müssen eine angemessene Kommunikation mit Ihrem Arzt gewährleisten.
- Die Videosprechstunde muss, wie ein normaler Termin vor Ort auch, vertraulich und störungsfrei verlaufen. So darf die Videosprechstunde beispielsweise von niemandem aufgezeichnet werden, auch nicht von Ihrem Arzt.
- Der Videodienstanbieter muss zertifiziert sein. Diese Zertifikate muss er dem Arzt vorweisen können. Er muss zudem gewährleisten, dass die Videosprechstunde während der gesamten Übertragung Ende-zu-Ende-verschlüsselt ist.
- Die Videosprechstunde muss frei von Werbung sein.

**Alle Anforderungen werden von RED connect selbstverständlich erfüllt.**

### **Wird mir ein Arzt zugeteilt oder kann man sich nur mit einem Arzt/Therapeuten verbinden, den man kennt (z. B. mein Hausarzt)?**

In einer RED connect Videosprechstunde können Sie immer nur mit Ihrem behandelnden Arzt sprechen, der Ihnen dazu einen Termin und einen Zugangscode übermittelt hat. Zur Terminvereinbarung müssen Sie sich daher vorab mit Ihrem Arzt in Verbindung setzen.

### **Wird das Videosignal aufgezeichnet?**

Nein, eine Aufzeichnung im Sinne einer dauerhaften Speicherung findet **nicht** statt. Im Rahmen der Videosprechstunde sind Ton- und Bildsignale für die ärztliche Behandlung natürlich gewünscht. Die Teilnehmer müssen nach erfolgreichem Login daher bestätigen, dass ihr Internetbrowser auf die Kamera und das Mikrofon zugreifen darf. Dies ist eine generelle Sicherheitsfunktion, die verhindern soll, dass eine böartige Webseite ohne Wissen des Benutzers Ton- oder Bildaufnahmen machen kann. Zusätzlich ist der Datenstrom verschlüsselt und damit gegen das Mithören von Dritten gesichert.

### **Müssen Patienten ihren richtigen Namen bei der Anmeldung angeben?**

Ja, die Patienten melden sich bei [video.redmedical.de](https://video.redmedical.de) an und geben dort ihren vollständigen Namen an. Dieser wird verschlüsselt und gesichert übertragen und ist nur für Sie und Ihren behandelnden Arzt sichtbar. Dritten gegenüber (auch insbesondere uns) wird er nicht offenbart.

### **Sind die Sitzungen zeitlich begrenzt?**

Für die Dauer einer Videosprechstunde gibt es keine zeitliche Begrenzung. Um Missbrauch zu verhindern, gelten die Zugangscodes vom geplanten Beginn der Sprechstunde an nur jeweils 24 Stunden. Innerhalb dieser Zeit können Sie eine abgebrochene Sprechstunde beliebig oft wieder starten.

### **Kann ich die Videosprechstunde auch über ein externes WLAN oder eine Mobilverbindung nutzen?**

Ja, Sie können RED connect überall da nutzen, wo Sie Internetanschluss haben. Die Verbindung ist gesichert, alle patientenbezogenen Daten sind Ende-zu-Ende-verschlüsselt und die Videoverbindung findet nur zwischen den beiden Teilnehmern statt.