

## Digitalisierung im Blick

# Videosprechstunde – Patienten wollen, Ärzte warten noch

Eine Mehrheit der Patienten kann es sich vorstellen, per Video mit ihrem Arzt zu kommunizieren – doch die meisten Ärzte bieten das nicht an. Eine Chance für Unternehmen, die nur Onlinesprechstunden anbieten wollen, Ärzten Marktanteile abzunehmen?

**W**unsch und Wirklichkeit klaffen bei der Videosprechstunde in Arztpraxen weit auseinander. Nach einer Umfrage der Deutschen Apotheker- und Ärztekammer aus dem Frühjahr können sich 56 % der Patienten vorstellen, per Videochat mit ihrem Arzt zu kommunizieren. Und 26 % würden sich dauerhaft eine Onlinesprechstunde wünschen – allerdings nutzen nur 2 % eine solche Möglichkeit.

Die Nachfrage ist also vorhanden, doch auf der Angebotsseite der niedergelassenen Ärzte hapert es noch: Denn nur 6 % der Praxen sagen nach einer repräsentativen Forsa-Umfrage in 200 Arztpraxen im Auftrag des Gesamtverbands der deutschen Versicherungs-

wirtschaft (GDV), für sie komme eine Onlinesprechstunde grundsätzlich in Frage. Die unzureichende Vergütung spielte dabei bei den angegebenen Gründen für diese Ablehnung nur bei 19 % eine Rolle.

## Vereinfachter Austausch

Immerhin zählen nach in dieser im Frühsommer durchgeführten Studie mehr als drei Viertel der Teilnehmer einen „verbesserten und vereinfachten Austausch mit Patienten“ zu den Vorteilen der Digitalisierung im Gesundheitswesen. Das deutet darauf hin, dass ein Onlinekontakt mit Patienten nicht grundsätzlich abgelehnt wird.

Der technische Aufwand, um die Videosprechstunde anbieten zu können, ist gar nicht so hoch: Um die Sprechstunde auch abrechnen zu können, werden ein Rechner (notfalls auch per Handy möglich) mit Bildschirm, Kamera und Lautsprecher, eine zertifizierte Videokonferenzsoftware sowie eine leistungsfähige Internetverbindung. Die Software kostet zwischen 40 € und 80 € im Monat. Dagegen steht eine mögliche Förderung der Videosprechstunde über den EBM von bis zu 800 € im Jahr.

Eine Beschreibung dessen, was nötig ist, hat die apoBank in ihrer Broschüre „Digitalisierung in der Praxis“ zusammengestellt (unter [www.apobank.de](http://www.apobank.de) als Download verfügbar). Auch die organisatorischen Erfordernisse wie eine Vereinbarung im Internet (Terminvereinbarung) werden dort beschrieben. Sie sind vielleicht auch der Grund dafür, dass

das Instrument des Patientenkontakts noch einige Hürden zu überwinden hat: Im Internet in einem virtuellen Wartezimmer auf den Arzt zu warten, muss möglicherweise noch eingeübt werden – die gleichzeitige Einwahl in ein Videokonferenzsystem, in Unterbrechung der laufenden Sprechstunde ist relativ aufwändig organisierbar.

## Option für die Heimbetreuung

Videosprechstunden mit Pflegeheimen, in denen mehrere Patienten nacheinander an die Reihe kommen, lassen sich leichter organisieren, als einzelne Videokontakte mit unterschiedlichen Patienten ohne Zeitverlust nacheinander abzuwickeln. Im Kontakt mit einzelnen Patienten sind daher zeitversetzte Chats in sicherer Umgebung häufig eine Alternative, besonders wenn es nicht um ganz dringliche Probleme geht. Wichtig ist in diesem Fall die Verlässlichkeit: Der Patient muss wissen, dass er innerhalb von einer vorab definierten Zeit Antwort erhält.

„Gerade bei digitalen Versorgungslösungen ist es wichtig, die Vorteile für die Praxisorganisation mehr in den Blick zu rücken“, empfiehlt auch Daniel Zehnich, Leiter des Bereichs Gesundheitsmärkte und Gesundheitspolitik bei der apoBank. Das könnte die Hemmschwelle, solche Angebote anzubieten, senken.

Die Modifikation des Verbots der ausschließlichen Fernbehandlung erlaubt es mittlerweile in vielen Kammern, nach ärztlichem Ermessen auch einen Erstkontakt von Patienten per Onlinesprechstunde anzubieten. Ob das ein Weg ist, zusätzliche Patienten zu gewinnen, die dauerhaft in die Praxis kommen, wird sich noch zeigen. Wenn es niedergelassene Ärzte nicht tun, dann könnten allerdings größere Anbieter versuchen, diese Lücke zu füllen. *Hauke Gerlof*



© La-Well-Systems GmbH (Symbolbild mit Fotomodellen)

**Per Video im Kontakt mit Patienten: Die Versorgung in Heimen kann dadurch effizienter gestaltet werden.**