

# Virtuelle Konsultationen

## Was ist eine virtuelle Konsultation?

Virtuelle Konsultationen bieten Ihnen die Möglichkeit, mit Ihrem Arzt, einem Kliniker, einer Krankenschwester oder einer anderen medizinischen Fachkraft über Ihre gesundheitlichen Probleme zu sprechen, ohne dass Sie diese an ihrem Arbeitsplatz aufsuchen müssen.

Virtuelle Konsultationen können bei Ihnen zu Hause oder an einem anderen geeigneten Ort stattfinden, z. B. bei Verwandten oder Freunden. Alles, was Sie dafür brauchen, ist Zugang zu einem Telefon, Smartphone, Tablet oder PC sowie einen Ort, an dem Sie ungestört und frei sprechen können.

Virtuelle Konsultationen werden in der Regel per Telefon durchgeführt, können aber auch per Videoanruf über ein Smartphone, Tablet oder einen PC erfolgen.

Ihr medizinische Ansprechpartner informiert Sie darüber, wie und wann Sie kontaktiert werden. Außerdem wird Ihnen mitgeteilt, was passiert, wenn die Konsultation unterbrochen wird, und was beide Seiten in diesem Fall tun sollten.

## Warum werden virtuelle Konsultationen immer beliebter?

Virtuelle Konsultationen gibt es schon seit einigen Jahren, jedoch wurden sie bisher nur selten für Arzttermine genutzt. Die COVID-19-Pandemie hat uns alle gezwungen, Kontakte zu vermeiden, um die Ausbreitung des Virus zu verhindern, so dass persönliche Arzttermine oft durch „virtuelle“ Konsultationen ersetzt wurden. Virtuelle Konsultationen werden nun eingesetzt, um die Versorgung der Patienten zu verbessern und die Terminvergabe zu beschleunigen und zu vereinfachen, wobei die Betreuung der Patienten zunehmend außerhalb der üblichen medizinischen Einrichtungen erfolgt.

Bei diesem Ansatz geht es nicht darum, den Zugang zu medizinischem Fachpersonal einzuschränken. Vielmehr geht es darum, eine möglichst sichere und optimale Betreuung anzubieten und die Wartezeiten für Patienten zu verkürzen. Persönliche Termine sollen auch weiterhin möglich sein, sofern Sie sie wirklich benötigen oder eine virtuelle Konsultation für Sie nicht in Frage kommt. Falls Sie ein persönliches Gespräch bevorzugen sollten, teilen Sie dies bitte Ihrem medizinischen Ansprechpartner mit.

## Was macht eine erfolgreiche virtuelle Konsultation aus?

- Suchen Sie sich einen ruhigen Ort, an dem Sie bequem sitzen können, ohne gestört zu werden und befürchten zu müssen, dass jemand Ihre privaten Gespräche mit anhören könnte. Laute Räume erschweren das Hören und können so vom Gesagten ablenken.
- Halten Sie Stift, Papier und eine Brille bereit, damit Sie die wichtigsten Punkte aufschreiben können.
- Wenn Sie schwerhörig oder sehbehindert sind oder einfach nur moralische Unterstützung wünschen, bitten Sie einen Verwandten oder Freund, bei Ihrer Konsultation dabei zu sein.
- Behandeln Sie Ihre Konsultation wie einen normalen Arzttermin und bereiten Sie sich genauso darauf genauso vor wie auf einen persönlichen Termin.
- Wenn Ihr Termin im Rahmen einer Routineuntersuchung stattfindet, denken Sie über die wichtigsten Punkte nach, die Sie besprechen möchten.
- Es ist hilfreich, sich alle Fragen vor dem Termin aufzuschreiben. Erstellen Sie eine Liste Ihrer Fragen, wobei die wichtigsten ganz oben stehen sollten, damit sie auch zuerst beantwortet werden. Sie können Ihre Fragenliste auch vor der Konsultation an Ihren medizinischen Ansprechpartner schicken, damit dieser weiß, worüber Sie bei Ihrem Termin sprechen möchten.
- Notieren Sie sich alle Symptome, die Sie seit Ihrem letzten Termin hatten, egal wie leicht, damit Sie sie Ihrem medizinischen Ansprechpartner gegenüber erwähnen können.

• Wenn Sie bezüglich eines neuen Problems ärztlichen Rat suchen, sollten Sie folgende Informationen parat haben:

- Ihre Symptome
- wie lange die Symptome schon bestehen
- Ihre medizinische Vorgeschichte
- Medikamente, die Sie derzeit einnehmen
- im Handel gekaufte Medikamente oder Vitamine, die Sie ausprobiert haben

- Scheuen Sie sich nicht, Fragen zu stellen, sobald Ihnen diese einfallen, oder Ihren medizinischen Ansprechpartner zu bitten, Dinge zu wiederholen, die Sie nicht verstehen.
- Es kann hilfreich sein, das Gesagte und die nächsten Schritte zu wiederholen. Wenn Ihnen etwas unklar sein sollte, wird Ihr medizinischer Ansprechpartner es Ihnen noch einmal oder auf andere Art und Weise erklären.
- Vergewissern Sie sich vor dem Ende der Konsultation, dass Sie alle Punkte auf Ihrer Liste abgearbeitet haben, sowie wie und wann es weitergeht und an wen Sie sich bei Fragen oder Bedenken wenden können.

### Virtuelle Konsultation per Telefon

- Falls Ihre Konsultation per Telefon erfolgt, wird Ihr medizinischer Ansprechpartner oder ein Mitglied seines Teams vor Ihrem Termin erfragen, unter welcher Telefonnummer Sie am besten zu erreichen sind.
- Der Anruf erfolgt so nah wie möglich am Zeitpunkt Ihres Termins. Machen Sie sich keine Sorgen, wenn der Anruf nicht genau zur vereinbarten Zeit erfolgt. Sie werden angerufen, sobald Ihr medizinischer Ansprechpartner verfügbar ist.
- Wenn Sie ein Mobiltelefon benutzen, vergewissern Sie sich vor dem Gespräch, dass es vollständig aufgeladen ist, damit Sie nicht unterbrochen werden.
- Deaktivieren Sie Benachrichtigungen auf Ihrem Mobiltelefon, damit Sie während des Anrufs nicht gestört werden.
- Sprechen Sie zu Beginn des Anrufs mit Ihrem medizinischen Ansprechpartner darüber, was passiert, falls Sie unterbrochen werden, und was beide Seiten in diesem Fall tun sollten. Dadurch wird sichergestellt, dass die Konsultation so schnell und einfach wie möglich fortgesetzt werden kann.
- Wenn die Verbindung nicht wiederhergestellt werden kann, erhalten Sie einen neuen Termin zu einem anderen Zeitpunkt.

### Virtuelle Konsultation per Videoanruf

- Virtuelle Konsultationen per Videoanruf sollten absolut sicher und privat sein und nicht von Personen mitverfolgt werden können, die nicht an Ihrer Behandlung beteiligt sind.

- Videokonsultationen können über Ihr Smartphone, Ihr Tablet oder Ihren PC erfolgen.
- Für Ihren medizinischen Ansprechpartner ist es oft einfacher, Ihren Zustand per Videoanruf zu beurteilen, da äußerliche Anzeichen so zu erkennen sind, z. B. ob Sie verwirrt erscheinen oder Schmerzen haben.
- Vergewissern Sie sich, dass Ihr Internet eingeschaltet ist, damit eine Videoverbindung hergestellt werden kann.
- Wenn Sie wissen, dass es bei Ihnen zu Hause Bereiche gibt, in denen die Internetverbindung schlecht ist oder abbricht, sollten Sie den Videoanruf nicht dort führen.
- Suchen Sie sich einen ruhigen Ort mit guter Beleuchtung – am besten vor einem Fenster, das natürliches Licht auf Ihr Gesicht wirft, wobei Sie direktes Sonnenlicht vermeiden sollten. So kann Ihr medizinischer Ansprechpartner Sie besser sehen.
- Sprechen Sie laut und deutlich, aber schreien Sie nicht.
- Sprechen Sie zu Beginn des Videoanrufs mit Ihrem medizinischen Ansprechpartner darüber, was passiert, falls Sie unterbrochen werden, und was beide Seiten in diesem Fall tun sollten. Dadurch wird sichergestellt, dass die Konsultation so schnell und einfach wie möglich fortgesetzt werden kann.
- Falls der Videoanruf nicht fortgesetzt werden kann, erhalten Sie einen neuen Termin.

### Die Vorteile virtueller Konsultationen

Virtuelle Konsultationen haben viele Vorteile:

- Da es kein Wartezimmer gibt, kommen Sie nicht mit Keimen und Viren von Dritten, wie z. B. COVID-19, in Kontakt.
- Der Stress, rechtzeitig zu Ihrem Termin zu kommen, entfällt.
- Die Anfahrt zu Ihrem Termin entfällt.
- Es fallen keine Fahrt- oder Parkkosten an.
- Möglicherweise lassen sich die Termine besser mit Ihrem Familien- und Berufsleben vereinbaren.



GLOBAL LUNG CANCER  
COALITION

**Virtuelle Konsultationen.**  
© Global Lung Cancer Coalition  
[www.lungcancercoalition.org](http://www.lungcancercoalition.org)

Dieses Informationsblatt wurde vom Sekretariat der Global Lung Cancer Coalition (GLCC) erstellt und von Lungenerkennungsexperten überprüft. Weitere Informationen zu den in Ihrem Land verfügbaren Support- und Informationsdiensten finden Sie unter: [www.lungcancercoalition.org](http://www.lungcancercoalition.org) Version 1.0 – Dezember 2021.