

## » Videosprechstunden, Videofallkonferenzen und Telekonsilien in der vertragszahnärztlichen Versorgung

### Wichtige Informationen für gesetzlich versicherte Patientinnen und Patienten

Digitale Lösungen und Anwendungen werden für Patientinnen und Patienten auch in der zahnärztlichen Versorgung immer wichtiger. Zahnärztinnen und Zahnärzte können seit Oktober 2020 **Pflegebedürftigen und Menschen mit einer Beeinträchtigung** auch eine **Videosprechstunde** anbieten. Zu den Anspruchsberechtigten zählen gesetzlich Versicherte mit Pflegegrad, gesetzlich Versicherte die Eingliederungshilfe erhalten sowie gesetzlich Versicherte, bei denen Leistungen im Rahmen eines Kooperationsvertrages mit einer Pflegeeinrichtung erbracht werden.

Bei solchen Videosprechstunden sind Patientinnen und Patienten direkt in das Gespräch mit der Zahnärztin oder dem Zahnarzt eingebunden und können zum Beispiel bei Bedarf Fragen zu anstehenden Therapien und laufenden Behandlungen stellen. Solche digitalen Anwendungen ersetzen jedoch nicht den persönlichen Kontakt zwischen Patienten und der Zahnarztpraxis.

Neben der Videosprechstunde stehen in der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) zudem noch die **Videofallkonferenz** und **Telekonsilien** zur Verfügung. Diese Anwendungen dienen zunächst der besseren Organisation, Information und Koordination zwischen Zahnärzten, Ärzten und Pflegepersonal in der Versorgung. **Sie als Patientin oder Patient nehmen an Videofallkonferenzen und Telekonsilien – in der Regel – nicht teil. Aber auch Sie haben durch diese Anwendungen Vorteile, etwa in Form einer optimierten Abstimmung von Behandlungsabläufen.**

### Videosprechstunde und Videofallkonferenz

Die Videosprechstunde kann vorteilhaft sein, um beispielsweise im Vorfeld eines Behandlungstermins Symptome abzuklären oder um eine aufsuchende Behandlung, den Hausbesuch, besser organisieren zu können. Eine Videosprechstunde findet zwischen der Zahnärztin oder dem Zahnarzt und der Patientin oder dem Patienten sowie – in den meisten Fällen – einer Pflege- oder Unterstützungsperson statt. Eine Videofallkonferenz erfolgt hingegen in der Regel zwischen Pflegepersonal und der behandelnden Zahnärztin oder dem behandelnden Zahnarzt.

#### > Videosprechstunde

Die **Videosprechstunde** kann vorteilhaft sein, um zum **Beispiel** im Vorfeld eines Behandlungstermins Symptome abzuklären oder um eine aufsuchende Behandlung in einer Pflegeeinrichtung oder den Hausbesuch besser organisieren zu können. Eine Videosprechstunde findet zwischen der Zahnärztin oder dem Zahnarzt und der Patientin oder dem Patienten sowie – in den meisten Fällen – einer Pflege- oder Unterstützungsperson statt.

#### > Wie kann ich als Patientin oder Patient an einer Videosprechstunde teilnehmen?

1. Um an einer Videosprechstunde teilnehmen zu können, benötigen Sie an technischer Ausstattung einen stabilen Internetzugang und einen Computer, Laptop, Tablet oder ein Smartphone, das mit Kamera, Mikrofon und Lautsprecher ausgestattet ist.
2. Wie in der normalen Sprechstunde, muss auch die Videosprechstunde vertraulich und störungsfrei verlaufen. Sorgen Sie daher bitte dafür, dass Sie während des Termins an einem ruhigen Ort sind, wo Sie niemand stört.

### > Wie läuft eine Videosprechstunde konkret ab?

1. Zunächst vereinbaren Sie mit Ihrer Zahnarztpraxis einen Termin. Wenn Sie auf Unterstützung durch pflegende Personen angewiesen sind, stimmen Sie den Termin bitte auch mit diesen ab, damit sie Ihnen auch bei der Videosprechstunde bei Bedarf zur Seite stehen können.
2. Für die Videosprechstunde nutzt Ihre Zahnärztin oder Ihr Zahnarzt einen zertifizierten Videodienstanbieter, der für den reibungslosen technischen Ablauf sorgt und zum Schutz Ihrer Daten die sogenannte „Ende-zu-Ende Verschlüsselung“ während der gesamten Dauer der Videosprechstunde garantiert. Für die Datenverarbeitung durch den Videodienstanbieter holt die Zahnarztpraxis Ihre Einwilligung ein.
3. Im nächsten Schritt sendet der Videodienstanbieter dann sowohl Ihnen als Patient als auch Ihrer Zahnärztin oder Ihrem Zahnarzt eine Nachricht – meistens als E-Mail – mit genauen Anweisungen für das Einwählen und die dazu erforderlichen Einwahldaten (sogenannte „Login-Daten“). Mit diesen Daten wählen Sie sich einige Minuten vor dem Termin ein und gelangen in ein virtuelles „Online-Wartezimmer“, in dem Sie warten, bis sich auch Ihre Zahnärztin oder Ihr Zahnarzt zugeschaltet hat und die Videosprechstunde beginnt.
4. Ist die Videosprechstunde beendet, verlassen Sie das virtuelle Sprechzimmer und melden sich von der Internetseite des Videodienstanbieters ab.

### > Videofallkonferenz

Eine **Videofallkonferenz** verläuft ähnlich wie eine Videosprechstunde. **Allerdings findet sie nicht zwischen Ihnen als Patientin oder als Patient und der Zahnärztin oder dem Zahnarzt statt, sondern in der Regel zwischen dem Pflegepersonal, pflegenden Angehörigen von Patienten und der behandelnden Zahnärztin oder dem behandelnden Zahnarzt.** Videofallkonferenzen dienen unmittelbar der besseren Koordination, Organisation und Optimierung von Behandlungen in der Pflege.

In einer solchen Videofallkonferenz tauscht sich die Zahnärztin oder der Zahnarzt mit dem Pflegepersonal oder pflegenden Angehörigen zum **Beispiel** darüber aus, welche Unterstützung zur Verbesserung der Mundgesundheit bei betroffenen Patienten gegeben werden kann oder was in einem Pflegeheim oder in der häuslichen Pflege bei der Reinigung von Prothesen beachtet werden muss.

Die **Vorteile** auch dieser digitalen Anwendung liegen klar auf der Hand: Die Anwendung kann zu einer Entlastung und Vereinfachung führen, etwa bei der Nachkontrolle einer Behandlung, der Erörterung anstehender prothetischer Planungen, insbesondere in ländlichen Regionen der Vermeidung oder Verringerung von Anfahrtswegen oder der Abklärung von Symptomen im Vorfeld eines Termins. Zahnärztinnen und Zahnärzte können die aufsuchende Versorgung in Heimen oder in der Wohnung von Patienten durch Videofallkonferenzen also besser organisieren. Ein physischer Kontakt der Teilnehmenden ist bei einer Videofallkonferenz nicht erforderlich.

## Telekonsilien

**Telekonsilien** sind ein fachlicher Austausch auf elektronischem Wege zwischen Ihrer behandelnden Zahnärztin oder Ihrem Zahnarzt und einer ärztlichen oder zahnärztlichen Kollegin oder einem Kollegen. **Ähnlich wie bei einer Videofallkonferenz nehmen Patienten in den allermeisten Fällen auch an Telekonsilien nicht selbst teil.** Sie profitieren bei dieser Anwendung als Patient jedoch ebenfalls von einer besser abgestimmten und damit optimierten Versorgung.

Soweit ein Austausch über einen zertifizierten Videodienst stattfindet, erfolgt der Austausch als **Videokonsil**. Es obliegt der Entscheidung der behandelnden Zahnärztin oder des behandelnden Zahnarztes, welche Form der Kommunikation ausgewählt wird.

Meist geht es bei Telekonsilien um patientenbezogene, interdisziplinäre Fragestellungen, die außerhalb des medizinischen Fachgebiets des behandelnden Zahnarztes oder Arztes liegen und daher mit dem Kollegen des anderen Fachgebiets besprochen werden.

Das kann zum **Beispiel** die Erörterung eines Röntgenbefundes oder Beratungen zu implantologischen, parodontologischen oder prothetischen Behandlungsplanungen sein. Telekonsilien können zudem auch sinnvoll sein, wenn zum **Beispiel** die Zahnärztin oder der Zahnarzt vor einer geplanten Behandlung mit Ihrem Hausarzt darüber spricht, ob eventuell Medikamente, die Sie als Patient einnehmen, vorübergehend abgesetzt werden müssen, um die eigentliche zahnärztliche Behandlung durchführen zu können.

Zahnärztinnen und Zahnärzte können Telekonsilien zum **Beispiel** für den engen fachlichen Austausch mit spezialisierten Kolleginnen und Kollegen, etwa aus dem Bereich der Kieferorthopädie oder der Mund-, Kiefer-, Gesichtschirurgie in Anspruch nehmen und Sie als Patientin oder Patienten dann gemeinsam mit diesen Kollegen beraten.

### > Wie werden Telekonsilien veranlasst?

1. Der Zahnarzt oder die Zahnärztin, die Telekonsilien oder ein Videokonsil mit einem anderen Zahnarzt oder mit dem Arzt oder den Ärzten eines Patienten durchführen möchte, wird zunächst mit der Patientin oder dem Patienten selbst über die Notwendigkeit eines solchen Austauschs sprechen und dessen Einwilligung für Telekonsilien oder das Videokonsil und die elektronische Übertragung medizinischer Daten an einen anderen Arzt oder an eine andere Ärztin einholen.
2. Auch für die Durchführung von Telekonsilien sind bestimmte technische Voraussetzungen festgelegt. Ähnlich wie bei Videosprechstunden gilt auch hier ein besonders hoher Sicherheitsstandard zum Schutz der hochsensiblen Patientendaten. Deshalb dürfen nur ganz bestimmte Informations- und Kommunikationstechnologien von teilnehmenden Zahnärzten und Ärzten eingesetzt werden.

## Weiterführende Informationen

Weitere Informationen zu Videosprechstunden, Videofallkonferenzen und Telekonsilien sowie die **Liste zertifizierter Videodienstleister** können auf der Website der KZBV abgerufen werden:



[www.kzbv.de/videosprechstunden](http://www.kzbv.de/videosprechstunden)



[www.kzbv.de/informationenmaterial](http://www.kzbv.de/informationenmaterial)

### Schlüsselpublikation

KZBV BMV-Z Videosprechstunde Anlage 16  
[www.kzbv.de/bmv-z-anlage-16/](http://www.kzbv.de/bmv-z-anlage-16/)

### > Impressum

#### Herausgeber

Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung (KZBV)  
Körperschaft des öffentlichen Rechts

#### Redaktion

Abt. Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
Abt. Vertrag  
Abt. Vertragsinformatik

Universitätsstraße 73, 50931 Köln  
Telefon 0221 40 01-0  
Fax 0221 40 40 250  
E-Mail [post@kzbv.de](mailto:post@kzbv.de)  
Website [www.kzbv.de](http://www.kzbv.de)

Facebook

Twitter

YouTube

Newsletter-Anmeldung

[facebook.com/vertragszahnaerzte](https://facebook.com/vertragszahnaerzte)

[twitter.com/kzbv](https://twitter.com/kzbv)

[youtube.com/diekzbv](https://youtube.com/diekzbv)

[www.kzbv.de/newsletter](http://www.kzbv.de/newsletter)

#### Partnerwebsites

[www.cirsdent-jzz.de](http://www.cirsdent-jzz.de)

[www.informationen-zum-zahnersatz.de](http://www.informationen-zum-zahnersatz.de)

[www.patientenberatung-der-zahnaerzte.de](http://www.patientenberatung-der-zahnaerzte.de)