



# TIPPS & TRICKS

## ZUM TECHNISCHEN EINSATZ DER VIDEOSPRECHSTUNDE



Besuchen Sie uns auch im Internet unter [www.sprechstunde.online/faq-fuer-aerzte](http://www.sprechstunde.online/faq-fuer-aerzte)

## TIPPS FÜR ÄRZTE, THERAPEUTEN UND GESUNDHEITSBERATER

Benötige ich für die Videosprechstunde eine bestimmte Software?

Nein, wir haben sprechstunde.online von Beginn an so entwickelt, dass keine Software bei Ihnen installiert werden muss. Für unsere Lösung wird nur ein Browser benötigt mehr nicht.

Bei meiner Videosprechstunde werden Bild und/oder Ton nicht übertragen.

Bitte löschen Sie in diesem Fall zunächst den Cache Ihres Browsers und laden die sprechstunde.online Seite neu. Danach starten erneut das Videogespräch.

### Cache leeren in Mozilla Firefox:

In den Browser Einstellungen wählen Sie bitte den Menüpunkt "Datenschutz & Sicherheit" aus und klicken unter "Cookies und Websitedaten" auf den Button "Daten entfernen".

### Cache leeren in Google Chrome:

Wählen Sie in den Browser Einstellungen den Menüpunkt "Weitere Tools" aus und klicken Sie auf "Browser-daten löschen...". Als Zeitraum wählen Sie bitte den Eintrag "Gesamte Zeit" aus und aktivieren alle drei Kästchen, indem Sie diese anhaken. Danach klicken Sie auf den blauen Button "Daten löschen".

Wie kann ich testen, ob die Videosprechstunde bei mir funktioniert?

Mit unserem Gerätetest können Sie schnell und bequem überprüfen, ob die Videosprechstunde auf Ihrem Gerät genutzt werden kann. Unser System testet dabei Ihre Kamera, Mikrofon und den Verbindungsaufbau für Sie.:

[www.sprechstunde.online/verbindungstestnur](http://www.sprechstunde.online/verbindungstestnur)

Mit welchen Geräten kann ich die Videosprechstunde nutzen?

Sprechstunde.online kann auf handelsüblichen Computern, Laptops, Tablets oder Smartphones genutzt werden. Für die Durchführung eines Videogesprächs werden Mikrofon, Webcam und eine Internetverbindung benötigt. Mehr nicht.

Warum kann ich mich selber nicht hören oder sehen?

Falls Sie sich nicht hören oder sehen können, überprüfen Sie bitte die folgenden Punkte:

- Ist bei Verwendung einer externe Webcam diese ordnungsgemäß angeschlossen bzw. installiert?
- Ist der Lautstärkeregler an Ihrem PC korrekt eingestellt?
- Haben Sie sprechstunde.online erlaubt, auf Kamera und Mikrofon zuzugreifen?

Bitte stellen Sie sicher, dass kein anderes Programm auf die Kamera zugreift.

Wie kann ich Probleme weiter eingrenzen?

Zunächst können Sie einen Test auf <https://test.webrtc.org/> durchführen. Überall dort, wo am Ende ein Ausrufezeichen erscheint, bitte durch Klicken die Detailbeschreibung aufrufen und uns von der Seite ein Screenshot per Mail senden. Alternativ können Sie als Chrome Nutzer während einer Videosprechstunde einen zweiten Tab <chrome://webrtcinternals/> aufrufen. Nach Beenden der Sprechstunde können Sie die Logs herunterladen und uns zurücksenden.

## MINDESTVORAUSSETZUNGEN FÜR DIE INTERNETVERBINDUNG



Wir empfehlen Ihnen eine Internetverbindung zu nutzen, die die folgenden Voraussetzungen erfüllt:

↓ Download: mind.4

↑ Mbit/s Upload: mind. 1 Mbit/s

Sie können Ihre Geschwindigkeit ganz einfach unter <https://www.speedtest.net/de> testen.

### UNTERSTÜTZTE BROWSER & PLATTFORMEN



Chrome



Firefox



Opera



Safari



Android



iOS

## SICHERHEIT UND DATENSCHUTZ



### KBV Zertifizierung

Die kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) und der GKV Spitzenverband haben technische Anforderungen für Videodienste erstellt, insbesondere zur technischen Sicherheit und zum Datenschutz. Diese strengen Vorgaben erfüllen wir vollständig und sind als zertifizierter Anbieter im KBV Verzeichnis gelistet.



### Datenschutz Gütesiegel

Wir nehmen den Daten und Verbraucherschutz wichtig und haben uns mit dem Online Gütesiegel "ips internet privacy standards" auditieren und zertifizieren lassen. Die Schwerpunkte der Auditierung liegen auf den Bereichen Datenschutz, Datensicherheit und Verbraucherschutz und sind vor allem für solche Webseitenideal, bei denen das Vertrauen der Nutzer in die Online Dienste wesentliche Voraussetzung ist.

Support  
Unser Kundenservice ist montags bis freitags  
von 08.00 bis 17.00 Uhr für Sie da.

Tel: 02054 / 93856 9152 oder per  
E-Mail: [service@sprechstunde.online](mailto:service@sprechstunde.online)