

Digitaler Ratgeber

Für einen leichten Einstieg auf unserer Internetseite



Terminbuchung
Rezepte und Überweisungen
Videosprechstunde
Digitaler Impfpass
Chatbot

Inhalt

Vorwort	02
Willkommen	04
Einen Termin buchen	06
Rezepte und Überweisungen	07
Die Videosprechstunde	08
Digitaler Impfpass	11
Was ist ein QR-Code?	12
Der Chatbot	14
Themen im Schnellzugriff	15

Sehr geehrte Besucher:Innen, liebe Patient:Innen,

Die Welt ist im Wandel – und unsere Praxis ist dabei keine Ausnahme. Um Ihnen gerade in diesen besonderen Zeiten eine gute, schnelle und vor allem sichere Behandlung sowie präzise Dienstleistungen anbieten zu können, wollen wir stets mit der Zeit gehen.

Das Bundesministerium für Gesundheit schreibt es mit dem E-Health-Gesetz vor: Ärzt:Innen und Patient:Innen sollen **digital werden**. Wir verstehen dies weniger als Pflicht, sondern vielmehr als Chance und möchten Sie sanft mit auf den Weg nehmen. Einige der vom Gesetzgeber geplanten Neuerungen kennen und nutzen Sie vielleicht bereits: Terminbuchung, Videosprechstunde, elektronisches Rezept, elektronischer Medikamentenplan, elektronische Patientenakte etc.

Digitalisierung in der Medizin, also der indirekte Kontakt zum Arzt, ersetzt natürlich nicht die notwendige körperliche oder technische Untersuchung im Falle einer ernsthaften Erkrankung. Für Sie als Besucher unserer Praxis und für das Praxisteam werden jedoch administrative Abläufe leichter, präziser und schneller. Dies verlangt aber Ihre Mitarbeit als informierter Patient. Dadurch kann Nachhaltigkeit in der Medizin erreicht werden und dem zukünftigen Mangel an Ärzten und medizinischem Assistenzpersonal entgegengewirkt werden.

Digitalisierung bedeutet auch Zeitersparnis für Arztpraxen. So bleibt mehr Zeit für den direkten Patientenkontakt. Wir können dadurch den gestiegenen Anforderungen an unsere ärztliche Tätigkeit besser gerecht werden und zukünftig weiter handlungsfähig bleiben.



Veränderung als Chance - Digital in die Zukunft

Daher haben wir für Sie vor einiger Zeit unsere Internetseite neu gestaltet und an die neuen digitalen Anforderungen angepasst. Diese neue Internetseite stellt Ihnen alle neuen Informationen und Dienstleistungen schnell, übersichtlich und intuitiv zur Verfügung. Die dort enthaltenden Informationen sind stets an geltenden medizinischen Leitlinien oder anerkannten wissenschaftlichen Institutionen orientiert. Nehmen Sie sich die Zeit, sich vorab über relevante Themen zu informieren.

Mit diesem digitalen Ratgeber möchten wir Ihnen eine Hilfestellung geben im Umgang mit unserer Internetseite und Ihnen zeigen, wie Sie beispielsweise schnell und unkompliziert mit Ihrem Smartphone einen Termin buchen oder eine Überweisung bzw. ein Rezept beauftragen können. Zudem erfahren Sie mit nur einem Klick alle Neuigkeiten unserer Praxis.

Uns ist bewusst, dass insbesondere viele ältere Menschen keinen Zugang zum Internet haben und vielleicht auch noch nie eine Internetseite besucht haben. Wir wollen Ihnen dabei helfen. Nehmen Sie nicht nur unsere, sondern auch die Hilfe Ihrer Angehörigen an, unter denen sich bestimmt einige finden, die mit einem Smartphone, dem Computer und dem Internet vertraut sind. Auf den folgenden Seiten führen wir Sie schrittweise an die Möglichkeiten auf unserer Internetseite heran, so dass Sie in Kürze ganz allein zurechtkommen werden.

Wir freuen uns weiterhin auf den persönlichen Kontakt mit Ihnen, wenn dieser medizinisch notwendig ist. Über das Papier von gestern wollen wir nicht mehr sprechen – die Digitalisierung kann dies mit dem geschriebenen Wort auf elektronischem Wege besser.

Ihr Team der Praxis West

Willkommen auf der Internetseite der Praxis West

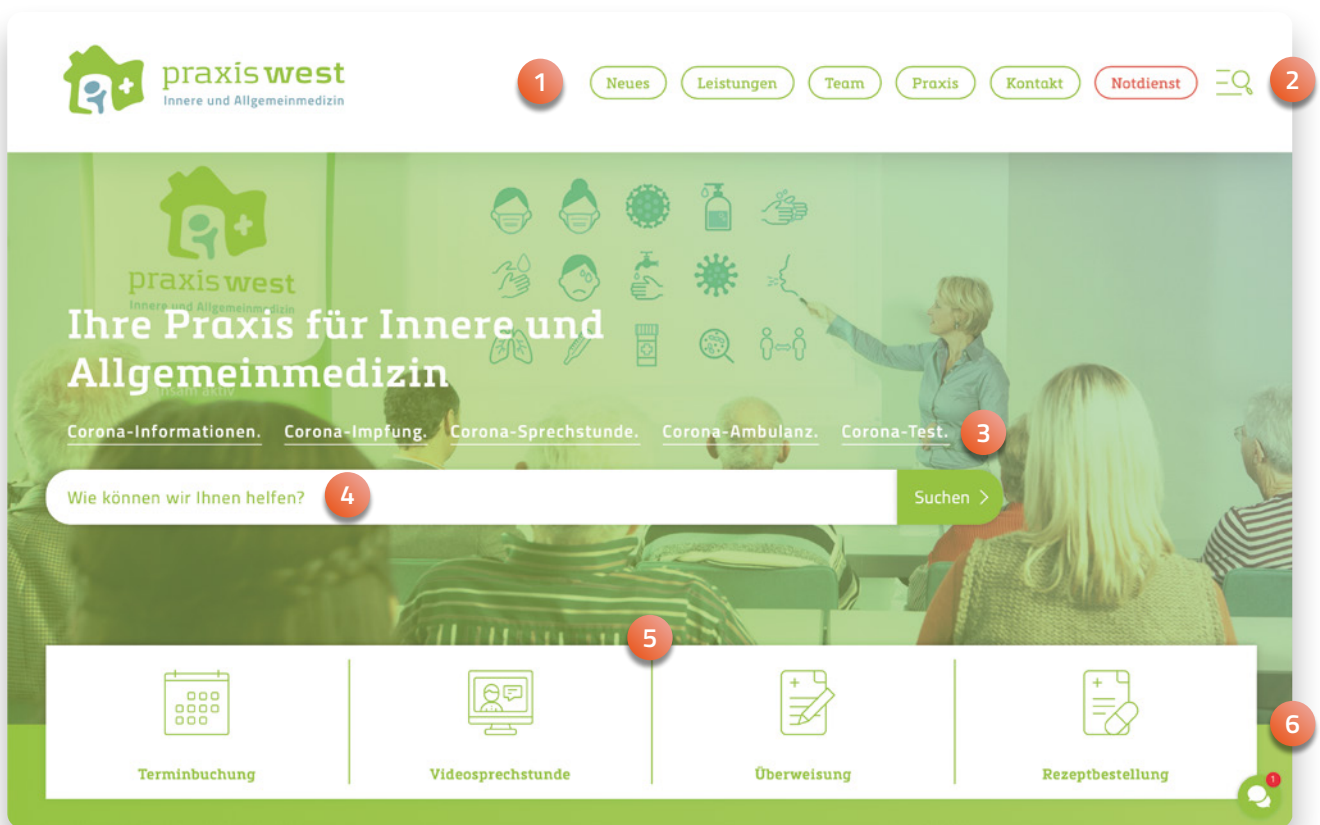
Ob mit einem Smartphone, einem Tablet oder einem klassischen Computer, auf unserer Internetseite finden Sie schnell und intuitiv, wonach Sie suchen. Sie ist so aufgebaut, dass Sie bereits beim Öffnen die wichtigsten und meist genutzten Leistungen sehen, um so in wenigen Klicks zu ihrem gewünschten Ziel zu gelangen.



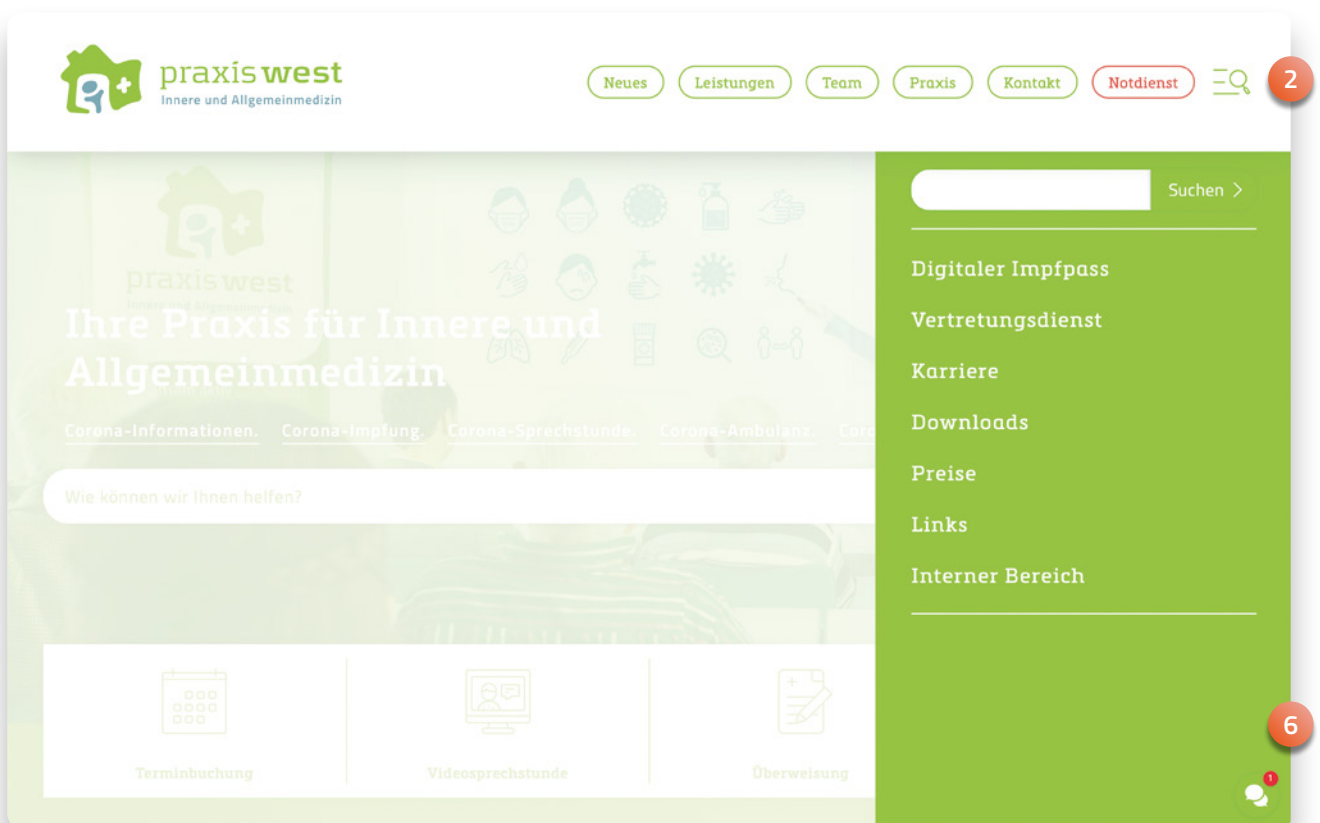
Erläuterungen der Menü- und Interaktionspunkte

- 1 Die Menüleiste mit den wichtigsten Themen wie Neues, Kontakt oder Notdienst**
Mit einem Klick auf die entsprechende Schaltfläche gelangen Sie sofort in das gewählte Thema.
- 2 Das Seitenmenü mit der Suche**
Unter dieser Rubrik finden Sie weitere Menüpunkte wie Downloads, Preise oder hilfreiche Links.
- 3 Die aktuellen Top-Themen im direkten Zugriff**
Die nebeneinander stehenden unterstrichenen Themen über der Suchmaske sind ebenso anwählbar.
- 4 Die Suchmaske**
Tragen Sie ihren Suchbegriff in das weiße Feld ein und Sie erhalten alle Einträge auf unserer Seite, in denen dieser Begriff vorkommt. Im Seitenmenü finden Sie dieses Suchfeld ebenso.
- 5 Unsere vier meistgenutzten Leistungen im direkten Zugriff**
Terminbuchung, Videosprechstunde, Überweisung und Rezeptbestellung.
- 6 Der Chatbot - Unser virtueller Assistent**
Beim Klick auf das Sprechblasensymbol unten rechts erhalten Sie automatisierte Antworten auf Fragen.

Die Ansicht der Startseite beim Aufruf unserer Internetseite praxiswest.de



Das ausgeklappte Seitenmenü, welches auf jeder aufgerufenen Seite unter **Punkt 2** aktiviert werden kann.



Einen Termin buchen

Um einen Termin zu buchen, sei es für einen Besuch bei uns in der Praxis oder für die Videosprechstunde, wo Sie ganz bequem von zu Hause aus mit unseren Ärzten sprechen können, ist es wichtig, dass Sie bei uns bereits als Patient registriert sind und wir Sie persönlich kennen.

In vier Schritten können Sie unter dem Menüpunkt Terminbuchung ihren Wunschtermin festlegen:

Versichertenstatus des Patienten

Wie sind Sie oder der Patient versichert?

- Gesetzlich versichert
- Privat versichert
- Selbstzahler

Zurück Weiter

Besuchsgrund

Patienten-Arztkontakt / Videosprechstunde

Medizintechnik (Ultraschall, EKG etc.)

Blutabnahme, Wundtherapie, Infusion, . . .

Weitere Themen

Zurück Weiter

Wählen Sie im ersten Fenster ihren Versicherungsstatus aus.

Im zweiten Fenster können Sie Ihr Anliegen bestimmen.

Terminauswahl



Fr 07

- 08.45 bei Dr. med. Silke Orth
- 14.30 bei Dr. med. Silke Orth
- 16.00 bei Dr. med. Silke Orth

Zurück Weiter

Patientenangaben

Name *	Max Mustermann
Geburtsdatum *	01.01.2000
Telefonnummer *	02651 123456

Ihre Nachricht an uns

Zurück Termin vereinbaren

Im dritten Fenster legen Sie das Datum und die Uhrzeit ihres Wunschtermines sowie ihren behandelnden Arzt fest.

Geben Sie im vierten Fenster noch ihren Namen und ihre Adresse ein und klicken Sie am Ende „Termin vereinbaren“.

Bestellen von Rezepten und Überweisungen

Rezepte und Überweisungen in Auftrag zu geben. Diese werden dann automatisiert von uns bearbeitet. Sie müssen dazu nicht bei uns in der Praxis anrufen und nach dem Bearbeitungsstatus fragen. Seien sie beruhigt, wir werden alle Anliegen immer schnellstmöglich in der Reihenfolge ihrer Eingänge bearbeiten.

Rezeptbestellung

Name *	Max Mustermann
Geburtsdatum *	01.01.2000
Telefonnummer *	02651 123456

Gesetzlich versichert Privat

Medikament 1 *	Ibuprofen 600
Medikament 2	L-Thyroxin Henning® 100



Rezept bestellen

Überweisung

Name *	Max Mustermann
Geburtsdatum *	01.01.2000
Telefonnummer *	02651 123456

Augenheilkunde

Orthopädie



Überweisung bestellen

Andere Anfrage

Name *	Max Mustermann
Geburtsdatum *	01.01.2000
Telefonnummer *	02651 123456

Ihre Anfrage *

Guten Tag, könnten Sie mich bitte noch heute kontaktieren?
Ich habe eine dringende Frage wegen meiner Therapie.

Mit freundlichen Grüßen,
Max Mustermann

Anfrage senden

Die Videosprechstunde

Die COVID-19-Pandemie hat die Einführung der Videosprechstunde insgesamt sehr beschleunigt. Für alle Bestandspatienten mit einem Onlinetermin und in sehr dringenden Fällen auch ohne ist sie ein fester Bestandteil unserer täglichen Praxisarbeit.

Natürlich kann eine Online- bzw. Videobehandlung eine eingehende Untersuchung durch unsere Ärzte in der Praxis nicht gänzlich ersetzen. Dennoch sind wir davon überzeugt, durch den videogestützten persönlichen Dialog eine adäquate fachärztliche Einschätzung und Beratung leisten zu können. Unter anderem auch auf der Basis von Videobildern oder hochgeladenen Fotos oder Dokumenten.

Für unser System **arzt-direkt** benötigen Sie lediglich ein Smartphone mit funktionierender Kamera und Mikrofon. Ein stationärer Computer, ein Laptop oder ein Tablet sind nicht zwingend erforderlich, um an unserer Videosprechstunde teilnehmen zu können. All diese Endgeräte machen die Videosprechstunde mit einem aktuellen Browser wie Chrome, Firefox oder Safari jederzeit und von jedem Ort aus möglich. Eine spezielle Software muss dazu nicht zusätzlich installiert werden.

1) Videosprechstunde mit Terminvereinbarung

Um einen Termin zur Videosprechstunde zu vereinbaren gehen Sie bitte auf unserer Internetseite unter praxiswest.de/terminbuchung vor wie auf Seite 6 **Einen Termin buchen**: Wählen Sie im ersten Schritt ihren Versicherungsstatus aus und danach ihren Besuchsgrund. In diesem Fall wäre das **Patienten-Arztkontakt und Videosprechstunden**. Folgen Sie weiter den Eingabemasken von Seite 6.

The screenshot shows a web form titled "Termine für Praxis West Mayen". At the top, there is a "Weiter" button. Below it, a progress bar indicates four steps: "1. Versichertenstatus", "2. Besuchsgrund", "3. Terminauswahl", and "4. Patientenangaben". The first step, "1. Versichertenstatus", is currently active. The main heading for this step is "Versichertenstatus des Patienten". Below this heading is the question "Wie sind Sie oder der Patient versichert?". There are three radio button options: "Gesetzlich versichert", "Privat versichert", and "Selbstzahler". At the bottom of the form, there is another "Weiter" button.

2) Videosprechstunde ohne Termin

Wenn Sie in einem akuten Fall direkt und ohne Termin mit uns sprechen möchten, so überspringen Sie die Schritte von Punkt 1) und rufen Sie diese Seite auf: [arzt-direkt.com /praxis-west-mayen](https://arzt-direkt.com/praxis-west-mayen). In diesem virtuellen Wartezimmer sehen Sie sofort, welche Ärzte in diesem Moment verfügbar sind. Wählen Sie ihr Zeitfenster aus und klicken Sie rechts oben auf die Schaltfläche **Zur Videosprechstunde**.

arzt-direkt Zur Videosprechstunde

Praxis West Mayen

Online-Videosprechstunde mit Ihrem Arzt

Online-Sprechzeiten 2 Ärzte sind online

MO	DI	MI	DO	FR	SA	SO
8:00–9:00 Uhr, 10:30–12:00 Uhr	9:30–10:30 Uhr, 11:00–12:00 Uhr	9:30–10:00 Uhr	10:30–11:00 Uhr, 11:30–12:00 Uhr	10:00–11:00 Uhr	/	/

Zu den angegeben Zeiten ist mindestens ein Arzt planmäßig online verfügbar.
Alle Angaben sind ohne Gewähr und können sich jederzeit ändern.

Nun folgt eine Eingabemaske mit der Bitte, ihr Anliegen kurz für die Videosprechstunde zu beschreiben. So kann ihr behandelnde/r Arzt/Ärztin sofort sehen, um was es geht. Klicken Sie auf **Weiter** und Sie gelangen zum nächsten Fenster.

1 Beschwerden **2** Persönliches **3** Checks

Beschwerden *

Fieber

Beschreibung Ihrer Beschwerden

Kopf- und Gliederschmerzen, Halsschmerzen, Husten

Verlauf Ihrer Beschwerden

Seit 2 Tagen immer stärker werdende Symptome

Wie und seit wann haben sich die Beschwerden entwickelt?

Vorerkrankungen **Keine** Allergien **Hausstaubmilben**

Diagnostizierte Erkrankungen, z.B. Bluthochdruck. Diagnostizierte Allergien, z.B. gegen Hausstaubmilben.

Medikation

Alle Medikamente die Sie in letzter Zeit regelmäßig oder akut angewendet haben.

In Fenster 2 geben Sie bitte ihre persönlichen Daten sowie ihren aktuellen Versicherungsstatus ein. So können wir auch immer sehen, ob sich bei Ihnen etwas verändert hat. Wichtig: Der Versicherungsstatus muss auch dann angegeben werden, wenn Sie noch kein Patient unserer Praxis sein sollten.

1 **Beschwerden** ————— 2 **Persönliches** ————— 3 **Checks**

Vorname *	Nachname *
Max	Mustermann +
Geschlecht *	Geburtsdatum *
männlich ▼	01.01.2000 📅
E-Mail Adresse	Telefonnummer
max.mustermann@gmx.de	02651 123456
Ort	PLZ
Mayen	56727
Straße	Hausnummer
Musterstraße	123 +
Land	
Deutschland	

Sind Sie zum ersten Mal bei *Praxis West Mayen*? *

Ja **Nein, ich bin bereits in Behandlung**

Versicherungsart

Privat versichert ▼

Ich versichere, dass ich bereits bei *Praxis West Mayen* in Behandlung bin.

Ich bestätige die Korrektheit aller Daten und willige ein, anfallende Behandlungskosten zu tragen.

Im dritten und letzten Fenster sind wir auch schon fast in der Videosprechstunde angelangt. Damit es technisch keine unnötigen Verzögerungen gibt, wird noch ein Bild- und Tontest an ihrem Endgerät durchgeführt. Akzeptieren Sie dazu den Zugriff auf ihre Kamera, ihr Mikrofon und die Behandlungsbedingungen. Sind alle drei Punkte grün markiert, kann ihre Videosprechstunde auch schon beginnen.

1 **Beschwerden** ————— 2 **Persönliches** ————— 3 **Checks**

Die letzten Schritte...

Geräte getestet Bitte testen Sie Mikrofon und Kamera	✓
Authentifizierungs-Foto Bitte authentifizieren Sie sich durch ein Foto	✓
Bedingungen akzeptiert Bitte akzeptieren Sie die Behandlungsbedingungen	✓

Digitaler Impfpass

Bei uns in der Praxis West stellen wir ausschließlich für die von uns gegen COVID-19 geimpften Patienten Zertifikate aus. Eine Prüfung des von Ihnen vorgelegten Impfausweises einer anderen Arztpraxis, einem Betriebsarzt oder einem Impfzentrum, ist uns nicht möglich. Nach kompletter Impfung gegen COVID-19 werden Sie von uns im Anschluss ein Impfbzertifikat in gedruckter Form erhalten. Dieses können Sie dann ganz leicht mit einem QR-Code Scan auf ihr Smartphone übertragen. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, diesen Digitalen Impfpass mit sich zu führen, ohne das schriftliche Originalzertifikat mitführen zu müssen.

Weitere Informationen dazu erhalten Sie unter: www.praxiswest.de/digitaler-impfpass

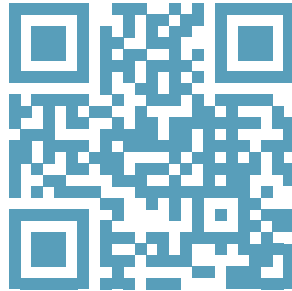


Diesen QR-Code können Sie mit ihrem Endgerät scannen und Sie gelangen über einen Direktlink ohne die Eingabe von Text auf die Seite des Digitalen Impfpasses. Informationen über QR-Codes und dessen Funktionsweise finden Sie auf den nun folgenden Seiten. Auf Seite 15 sehen Sie ergänzend eine Übersicht mit den meistgenutzten Themen als QR-Codes für eine dauerhaft erleichterte Benutzererfahrung. So gelangen Sie immer blitzschnell ohne Suche und ohne die manuelle Eingabe von Text zu ihrem Ziel.



Was ist ein QR-Code?

QR-Codes speichern Informationen und machen sie schnell abrufbar. QR steht dabei für **Quick Response**, da ein Scan schnell Informationen aufruft, sichtbar macht oder Befehle ausführt. Jedes Endgerät, ganz gleich ob Smartphone oder Tablet, kann direkt über dessen interne Kamera QR-Codes lesen und verarbeiten.



www.praxiswest.de

Ein QR-Code besteht aus drei Quadraten und einem Muster, welche Informationen enthalten.
In diesem Fallbeispiel führt die Information hinter dem QR-Code auf die Internetseite unserer Praxis.

Wofür werden QR-Codes verwendet?

Überall da, wo Daten schnell ausgelesen werden müssen, werden QR-Codes verwendet. Man findet sie auf Fahrkarten, Schaufenstern, Briefmarken, Karten, Plakaten und an vielen weiteren Orten. Oftmals wird eine URL in den Code eingebettet, die interessierte Personen dann über eine Scanner-App aufrufen können. Aber auch Texte, Gutscheincodes oder Informationen, die zum Beispiel bei einer Fahrkartenkontrolle den Überprüfungsprozess beschleunigen, können hinterlegt sein.

Beliebte Funktionen im Alltag sind beispielsweise:

URL	Öffnet eine Internetseite
Text	Zeigt einen statischen Text an
E-Mail	Verschickt eine E-Mail mit vorgefertigtem Text
Geolocation	Zeigt einen Standort in Google Maps an
vCard	Legt einen neuen Kontakt an
WLAN	Verbindet Sie mit einem WLAN-Netzwerk
PDF	Lädt eine hinterlegte PDF-Datei herunter
App-Store	Öffnet den App-Store mit Direktlink auf eine gezielte App
Bild	Zeigt ein Bild an

Wie scanne ich einen QR-Code?

Einen QR-Code können Sie mit Hilfe eines Smartphones oder eines Tablets auslesen, welches den Code mit der internen Kamera einscannet und dann verarbeitet. Je nachdem, welches System ihr Gerät unterstützt, sieht das Symbol für den QR-Code mit Scanfunktion in ihrem Kamera-Menü so aus:

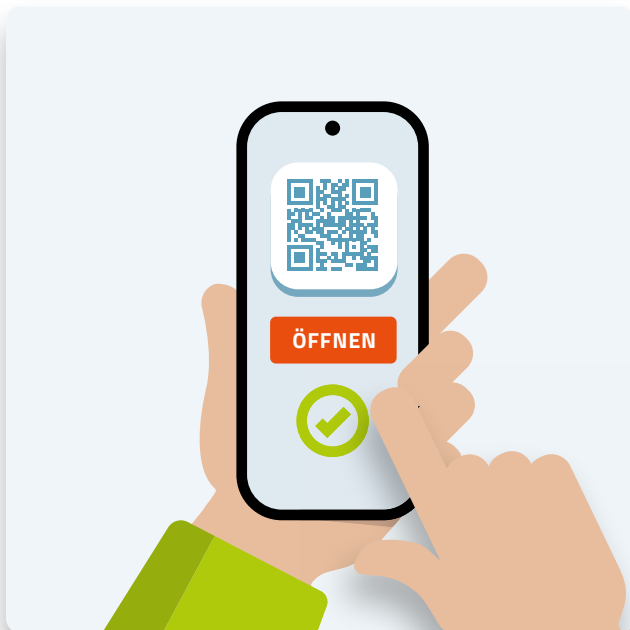
Android (Samsung, Sony, Huawei)



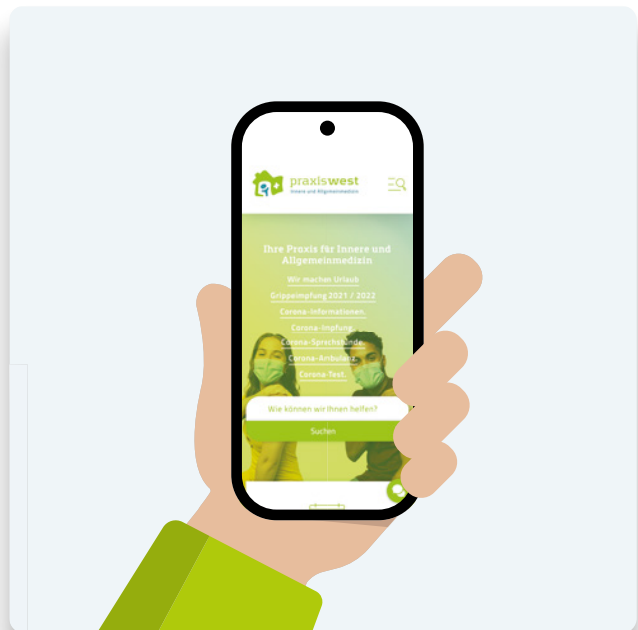
Apple iOS (iPhone und iPad)



Richten Sie ihr Gerät mit etwas Abstand über den QR-Code. Wenn die Kamera den QR-Code erkannt hat, liest sie ihn aus.



Wurde der QR-Code erkannt, erhalten Sie diesen als Link. Beim Antippen öffnet sich Ihr Internetbrowser.



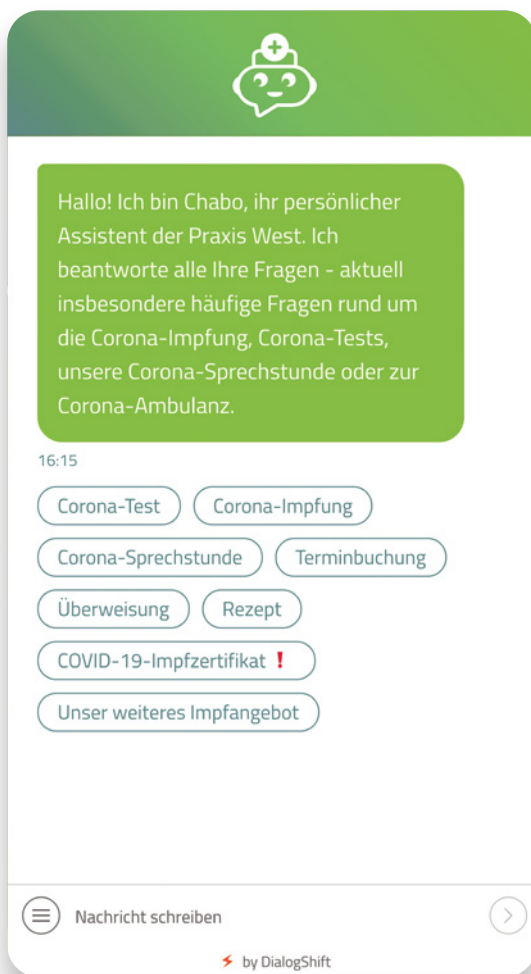
Angezeigt wird die Internetseite auf ihrem Gerät ganz ohne die Eingabe von Text, wie zum Beispiel www.praxiswest.de.

Der Chatbot

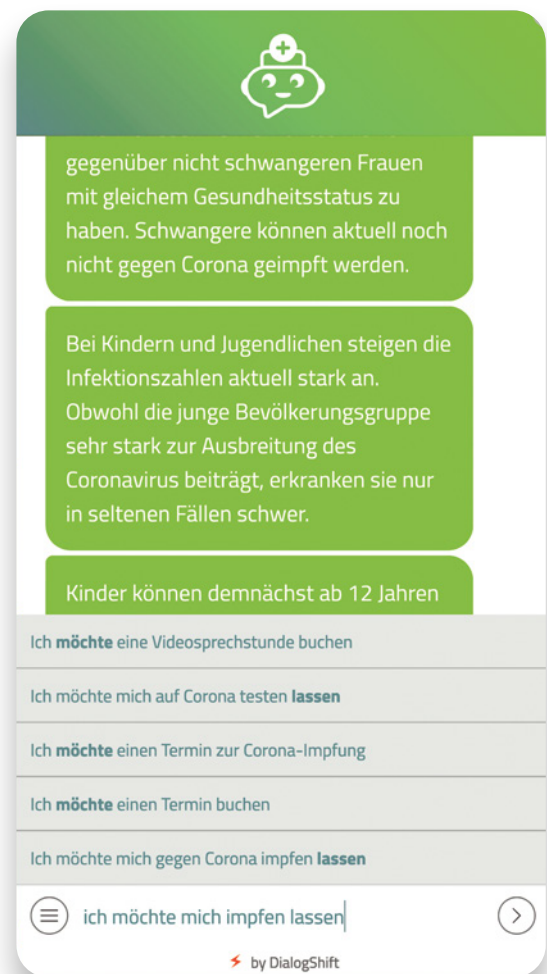


Kennen Sie schon unseren virtuellen Assistenten „Chabo“?

Sollten bei einem Besuch auf unserer Seite einmal Fragen auftauchen, zu denen sie möglicherweise nicht direkt über das Menü oder die manuelle Suche eine Antwort finden können, so finden Sie in der rechten unteren Ecke unseren virtuellen Assistenten Chabo, einen sogenannten Chatbot, der Ihnen auf ihre Fragen und Stichworte hin die passende Antwort mit einem Verweis auf die entsprechende Seite ausgibt. Diesen brauchen Sie dann nur anzuklicken, und schon gelangen Sie zu ihrem gewünschten Ziel.



Dies ist die Ansicht des Chatbots nach dem Betätigen der Sprechblasen-Schaltfläche rechts unten auf der Seite. Die umrandeten Schaltflächen unter dem grünen Begrüßungstext sind direkte Verweise gängiger Anfragen, die Sie anklicken können. Entsprechende Antworten werden daraufhin angezeigt.



Geben Sie unten in der Legende neben dem Symbol mit den drei grauen Zeilen in dem Kreis ihre Frage oder das gesuchte Schlagwort ein. Sie erhalten in Echtzeit Autoergänzungen zu ihrer Eingabe und verschiedene Handlungsoptionen, die Sie anklicken können.

Die meistgenutzten Themen im Schnellzugriff



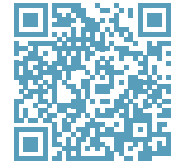
Terminbuchung



Rezeptbestellung



Überweisung



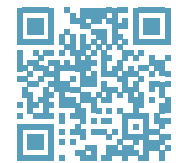
Videosprechstunde



Notdienst



Leistungen



Aktuelles



Downloads



Hilfreiche Links





praxis west
Innere und Allgemeinmedizin



Praxis West
Innere und Allgemeinmedizin
Westbahnhofstrasse 15
56727 Mayen

Dr. med. Silke Orth
Dr. med. Patrick Kudielka

Telefon 02651 2044
kontakt@praxiswest.de

Alle Neuigkeiten und Sprechzeiten unter
praxiswest.de



@praxiswest



fb.com/praxiswest.mayen

