

## Datenschutz und Datensicherheit

Das Videotelefonat erfolgt gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen und Vorschriften (d.h. in Übereinstimmung mit den Vorgaben der Datenschutzgrundverordnung [DSGVO], des Bundesdatenschutzgesetzes [BDSG] sowie des Fünften und Zehnten Sozialgesetzbuchs [SGB V, SGB XI]). Wie Ihre personenbezogenen Daten erhoben, verarbeitet und genutzt werden, erläutern wir Ihnen gesondert anhand unserer klinik- bzw. praxiseigenen Informationen zum Datenschutz. Gegebenenfalls erhalten Sie auch Datenschutzinformationen des zertifizierten Videodiensteanbieters, der unser technischer Partner bei der Durchführung des Videotelefonats ist. Bitte lesen Sie alle Erklärungen zum Datenschutz aufmerksam durch, und unterzeichnen Sie die zugehörige Einwilligungserklärung. Ihre Einwilligung ist eine notwendige Voraussetzung für die Durchführung des Videotelefonats. Unsere Klinik/Praxis bzw. der von uns genutzte Videodiensteanbieter gewährleistet auch die für das Videotelefonat erforderliche Datensicherheit entsprechend den geltenden Vorgaben (gemäß Art. 9 Abs. 2a in Verbindung mit Art. 7 DSGVO und § 291g Abs. 4 SGB V).

Bei weiteren Fragen zum Datenschutz wenden Sie sich gerne per E-Mail an:

[datenschutzanfragen@asklepios.com](mailto:datenschutzanfragen@asklepios.com)

Weitere Informationen zur Funktionsweise und zu den technischen Voraussetzungen der Videosprechstunde finden Sie bei der samedi GmbH unter: <https://patient.samedi.de/faq>.



### Kontakt

#### Asklepios Südpfalzlinik Germersheim

An Fronte Karl 2  
76726 Germersheim  
Tel.: (0 72 74) 504-0  
Fax: (0 72 74) 504-113  
[germersheim@asklepios.com](mailto:germersheim@asklepios.com)

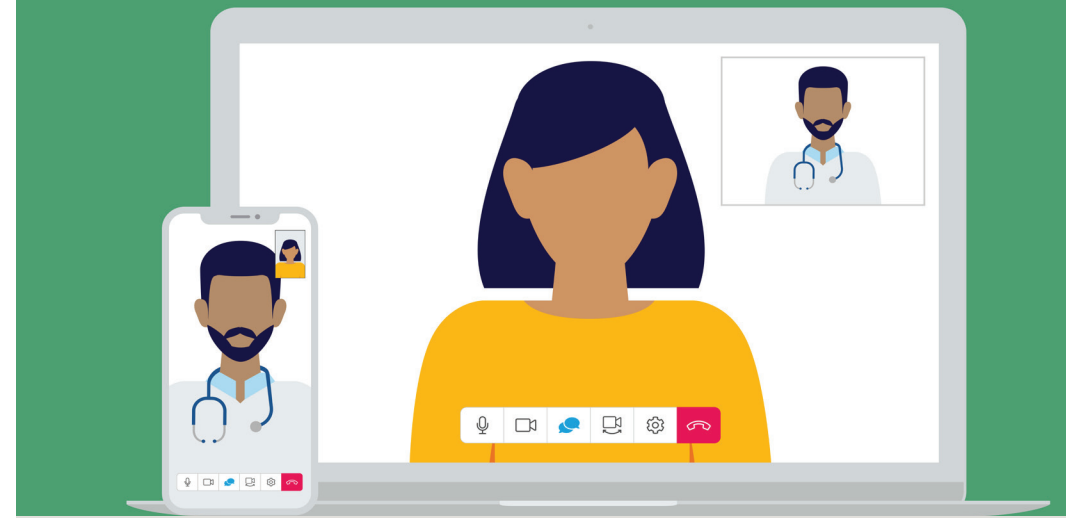
### Kontakt

#### Asklepios Südpfalzlinik Kandel

Luitpoldstraße 14  
76870 Kandel  
Tel.: (0 72 75) 71-0  
Fax: (0 72 75) 2603  
[kandel@asklepios.com](mailto:kandel@asklepios.com)



Gesund werden. Gesund leben. [www.asklepios.com](http://www.asklepios.com)



## Angehörigen - Videosprechstunde

Sehr geehrte Damen und Herren,

liebe Patientinnen und Patienten,

aufgrund der aktuellen Situation und besonders vor dem Hintergrund der Altersstruktur unserer Patienten, liegt es uns am Herzen, diese bestmöglich zu schützen. Deshalb möchten wir Ihnen als moderner Dienstleister im Gesundheitswesen die Möglichkeit anbieten, dass eine von Ihnen benannte Person mit Ihrer/Ihrem behandelnden Ärztin/Arzt in Kontakt treten kann, ohne die Klinik betreten zu müssen.

Heutzutage ist die technische Kommunikation soweit ausgereift, dass sich Gesprächspartner über große räumliche Distanz hinweg problemlos unterhalten können. Besonders durch ein Videotelefonat kann eine persönliche Kommunikation ermöglicht werden.

Durch unser neues Konzept der Angehörigen-Videosprechstunde steht die Tür zu unseren Ärzten für Ihre Liebsten offen. Dies ist unser Service in Zeiten von Besuchseinschränkung oder -verboten.

Alles was Sie als Patient dafür tun müssen, ist eine Person bei Ihrer stationären Aufnahme zu benennen, die sich bei dem entsprechenden Arzt über Ihren Gesundheitszustand informieren darf. Diese Person muss lediglich einen Termin im Sekretariat der entsprechenden Fachabteilung vereinbaren. Die Kontaktdaten der Sekretariate finden Sie auf unseren Webseiten.

Durch die Angehörigen-Sprechstunde können Sie lange Anfahrten und Wege sparen und leisten einen wichtigen Beitrag zur Patientensicherheit.



Ihr Team der Asklepios Südpfalzkliniken

## Anleitung zur Angehörigen-Videosprechstunde

### Welche technischen Voraussetzungen müssen erfüllt sein?

Zur Durchführung der Videosprechstunde benötigen Sie lediglich eine kompatible Hardware, bestehend aus einem internetfähigen PC, Laptop oder mobilen Endgerät mit integrierter oder externer Webcam inkl. Mikrofon, sowie einen Lautsprecher.

Folgende Browser werden unterstützt:

- Mozilla Firefox
- Google Chrome
- Microsoft Edge
- Apple Safari

Hinweis: Bitte nutzen Sie immer eine aktuelle Version der aufgeführten Browser

### Kann ich die Videosprechstunde auch mit meinem Mobiltelefon durchführen?

Ja, Sie können die Videosprechstunde auch über Ihr mobiles Endgerät durchführen. Es gelten die gleichen technischen Voraussetzungen wie bei der Verwendung eines PCs oder Laptops.

Folgende Browser werden unterstützt:

- Apple iOS
- Apple Safari
- Android
- Mozilla Firefox
- Google Chrome
- Opera
- Samsung Internet

### Kann ich bereits im Vorfeld testen, ob mein Gerät die technischen Anforderungen erfüllt?

Ja, Sie können unter folgendem Link: <https://video.samedi.de/hardware-test> Ihre Hardware, sowie die Kompatibilität Ihres Browsers im Vorfeld prüfen. Wir bitten Sie, auch dies vor dem Start Ihres Termins zu überprüfen, sodass Sie vorbereitet in den Video-Anruf eintreten können.

### Wie erlaube ich meinem Browser Zugriff auf meine Kamera und mein Mikrofon?

1. Nachdem Sie sich in Ihren Video-Anruf eingewählt haben, fragt Ihr Browser Sie nach der Erlaubnis, Zugriff auf Kamera und Mikrofon zu erhalten. Stellen Sie bitte zunächst sicher, dass Sie bei der Anfrage nicht aktiv auf Ablehnen geklickt haben. Sie sind sich nicht sicher? Laden Sie die geöffnete Internetseite mit der Videosprechstunde neu. Ihr Browser fragt Sie erneut.
2. Ihr Browser fragt Sie nicht automatisch nach dem Zugriff auf Ihre Kamera und Ihr Mikrofon? Dann sind möglicherweise die Einstellungen Ihres Browsers so gewählt, dass der Zugriff automatisch blockiert ist. Um eine bestmögliche Videosprechstunde mit Ihrem Gesprächspartner durchführen zu können, ändern Sie bitte diese Einstellungen, sodass dieser Sie auch sehen und hören kann.

Je nachdem welches Endgerät, also Smartphone, Tablet oder PC und welchen Internet-Browser Sie nutzen, werden diese Einstellungen unterschiedlich vorgenommen. Unter diesem Link <https://patient.samedi.de/faq> wird Ihnen anhand kleiner Videosequenzen gezeigt, wie Sie diese Einstellung entsprechend Ihres genutzten Endgerätes und Browsers vornehmen können.

### Wie wird sichergestellt, dass mit den Daten vertraulich umgegangen wird?

Die Daten sind im Vorfeld, während und auch im Nachgang der Videosprechstunde verschlüsselt und damit absolut sicher.

Wie kann ich einen Termin zu einem Videotelefonat erhalten?

Mit dem Sekretariat der entsprechenden Fachrichtung, können Sie einen Termin für ein Videotelefonat festlegen. Voraussetzung ist die Angabe einer gültigen E-Mailadresse und das Einverständnis des Patienten.

### Wie kann ich den Arzt benachrichtigen, falls ich den Termin nicht wahrnehmen kann?

Wenden Sie sich bitte telefonisch oder per E-Mail direkt an das Sekretariat Ihres Gesprächspartners/-in.

### Wann kann ich die Videosprechstunde starten?

Grundsätzlich ist es empfehlenswert das Videotelefonat ein paar Minuten vor Beginn des vereinbarten Termins zu starten, um sich auf das Gespräch vorzubereiten. Der/Die Gesprächspartner/-in sieht, wenn Sie als angemeldete Person den Anruf starten und wird sich ebenfalls einwählen. Manchmal kann es einen Moment länger dauern bis die Gesprächsseite auch bereit ist.

### Wie läuft eine Videosprechstunde ab?

Kurz vor Beginn des geplanten Termins können Sie den Videoanruf über den Link aus der E-Mail, welcher Ihnen zugesendet wurde, starten.

Sie werden dann zur Plattform weitergeleitet, worüber das Videotelefonat gestartet werden kann. Es wird Ihnen auf dieser Website noch einmal die vereinbarte Uhrzeit angezeigt, sowie mit welcher/m Gesprächspartner/in die Sprechstunde stattfinden wird. Um den Termin starten zu können, müssen Sie einmal Ihren Vor- und Nachnamen eingeben, sowie die Datenschutzerklärung akzeptieren. Klicken Sie auf „Videosprechstunde starten“, um mit Ihrem Gesprächspartner/in einen Videoanruf durchzuführen. Erlauben Sie bitte der Website den Zugriff auf Ihr Mikrofon und Kamera. Danach erhält die/der Ärztin/Arzt eine Benachrichtigung, dass Sie bereit sind und kann den Anruf beitreten.

Während der Gesprächsdauer haben Sie die Möglichkeit, das Mikrofon sowie die Kamera ein und auszuschalten, in den Fullscreen-Modus zu wechseln, Ihren Bildschirm mit dem Arzt zu teilen, über ein integriertes Chatfenster zu kommunizieren, sowie die Videosprechstunde zu beenden.

### Was passiert, wenn der Arzt / die Ärztin zur vereinbarten Zeit nicht erscheint?

So ärgerlich das auch ist, sollten Sie dann zunächst ein paar Minuten abwarten. Da es im Krankenhaus immer wieder zu akuten Behandlungsfällen kommt, bitten wir um Ihr Verständnis. Sollte die Videosprechstunde nach einigen Minuten immer noch nicht gestartet haben, wenden Sie sich bitte telefonisch direkt an das Sekretariat der entsprechenden Abteilung.