

Allgemeines zu TeleClinic

Was ist TeleClinic?

TeleClinic ist die digitale Alternative zum traditionellen Arztbesuch. Sie ermöglicht in geeigneten Fällen Fernbehandlungen mit in Deutschland akkreditierten Ärzten, bequem per Video Gespräch.

Dadurch erhalten Sie kompetente Hilfe – zu jeder Zeit, an jedem Ort. Das große Ärztenetzwerk aus zahlreichen Fachrichtungen steht Ihnen 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr zur Verfügung.

Wie läuft der digitale Arztbesuch ab?

Bevor Sie mit einem TeleClinic Arzt sprechen können, müssen Sie sich zunächst im Web oder der TeleClinic App registrieren.

Anschließend kann eine Terminanfrage ausgefüllt und abgeschickt werden. In der Terminanfrage werden medizinisch relevante Faktoren und der gewünschte Zeitpunkt des Arztgesprächs abgefragt. Der TeleClinic Arzt ruft Sie über die TeleClinic App zum gewünschten Zeitpunkt zurück und kümmert sich um Ihr Anliegen. Der Arzt prüft hierbei zunächst, ob sich Ihr Fall für eine digitale Behandlung eignet.

Der Arzt kann im Anschluss an das Gespräch ein eRezept oder eine eAU ausstellen. Die Dokumente sind in der TeleClinic App zu finden.

Kann ich TeleClinic auch außerhalb Deutschlands nutzen?

Über das Internet erreichen Sie TeleClinic auf der ganzen Welt. Damit sind Sie auch im Urlaub stets abgesichert und können medizinische Fragen oder Bedenken mit einem Arzt/Ärztin auch im Ausland besprechen.

Bitte beachten Sie aber, dass Sie aus abrechnungstechnischen Gründen einen deutschen Wohnsitz brauchen, um diesen Service nutzen zu können.

Kontakt: Wie kann ich TeleClinic erreichen?

Arzttermin vereinbaren: Nach der Registrierung im Web oder in der TeleClinic App können Sie über einen Terminanfragebogen einen Arzttermin vereinbaren.

Für Supportanfragen bei technischen Problemen oder Fragen rund um den Arzttermin kontaktieren Sie TeleClinic über die Mailadresse kundenservice@teleclinic.com oder telefonisch unter [0800 000 8342](tel:08000008342).

Welche Vorteile bietet mir TeleClinic?

Mit TeleClinic haben Sie Zugriff zum richtigen Arzt/Ärztin, am richtigen Ort, zur richtigen Zeit.

- Die Ärzte sind rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr für Sie da.
- Dank der Ärzte aus verschiedenen Fachrichtungen findet sich immer der richtige Ansprechpartner für Ihr Anliegen.
- Mit TeleClinic kommt der Arzt/Ärztin zu Ihnen. Egal, ob zu Hause oder unterwegs.

Als DKV Kunde profitieren Sie außerdem von folgenden Vorteilen:

- Arztgespräch garantiert innerhalb von 30 Minuten.

Wie lange muss ich warten, um mit einem Arzt oder Ärztin zu sprechen?

Als DKV Kunde mit Krankheitskostenvollversicherung genießen Sie einen Premium Service und werden gegenüber anderen Nutzern bevorzugt. Bei Anliegen der gängigsten Beschwerden, erhalten Sie ein Arztgespräch innerhalb von 30 Minuten.

Bitte beachten Sie, dass das Netzwerk der TeleClinic Ärzte überwiegend aus Ärzten ohne Kassenzulassung besteht. Bei Ergänzungstarifen mit Kostenerstattungsprinzip erhalten Sie eine Erstattung unter Berücksichtigung der fehlenden Kassenleistung.

Ausgenommen von der Leistung ist der Standard-, Basis- und Notlagentarif.

Gibt es ein Zeitlimit für mein Arztgespräch?

Die Richtschnur für die Zeitdauer einer ärztlichen Behandlung sind 10 Minuten. Der Arzt/die Ärztin nimmt sich jedoch in der Regel solange Zeit für Sie, bis alle Fragen geklärt sind.

Kann ich mich mit jeder Krankheit bei TeleClinic melden?

Grundsätzlich können Sie jegliche Informationen im medizinischen Fragebogen angeben und diesen an das medizinische Personal von TeleClinic schicken. Die Angaben werden von den zuständigen telemedizinischen AssistentInnen geprüft und an einen Facharzt/Fachärztin weitergeleitet, sofern Ihr Anliegen telemedizinisch beraten werden kann. Gängige telemedizinische Behandlungsfälle bei denen die TeleClinic Ärzte schnell weiterhelfen können sind beispielsweise Allergien, Verhütung, Blasenentzündung, Halsschmerzen, Übelkeit und Fieber.

Nichtsdestotrotz kann TeleClinic den physischen Arztbesuch nicht ersetzen, weshalb TeleClinic Sie in bestimmten Fällen an einen Arzt vor Ort verweisen muss. Der ausgewählte Arzt entscheidet, ob in Ihrem Fall ein digitaler Arztbesuch ärztlich vertretbar oder ein **persönlicher** ärztlicher Kontakt erforderlich ist. Typische Behandlungsfälle sind beispielsweise:

- Notfälle
- Sobald ein physischer Kontakt zwingend erforderlich ist und betroffene Stellen z.B. abgetastet werden müssen
- Sofern die Untersuchung besondere Instrumente verlangt

Kann TeleClinic in einer akuten Notfallsituation helfen?

Nein. Sollte eine akute Notfallsituation vorliegen, alarmieren Sie umgehend den Notruf.

Brauche ich eine Internetverbindung, um TeleClinic zu nutzen?

Bevor mit einem TeleClinic Arzt gesprochen werden kann, müssen Sie sich zunächst im Web oder der TeleClinic App registrieren. Die Registrierung kann nur online mit einer bestehenden Internetverbindung im Web oder in der TeleClinic App durchgeführt werden.

Muss ich einen Termin vereinbaren oder kann ich einfach anrufen?

Bevor mit einem TeleClinic Arzt gesprochen werden kann, müssen Sie sich zunächst im Web oder der TeleClinic App registrieren.

Anschließend kann eine Terminanfrage in der App ausgefüllt und abgeschickt werden. Im Rahmen der Terminanfrage werden unter anderem der gewünschte Zeitpunkt des Arztgesprächs sowie medizinisch relevante Faktoren abgefragt. Der TeleClinic Arzt ruft Sie über die TeleClinic App zum gewünschten Zeitpunkt zurück und kümmert sich um Ihr Anliegen.

Die Ärzte von TeleClinic

Mit welchen Ärzten spreche ich?

TeleClinic arbeitet ausschließlich mit in Deutschland niedergelassenen Ärzten mit mehrjähriger Berufserfahrung. Um eine hohe medizinische Qualität zu gewährleisten unterliegt die Auswahl der Ärzte strikten Auswahlprozessen. Viele Ärzte arbeiten neben ihrer Tätigkeit bei TeleClinic in normalen Arztpraxen.

Bitte beachten Sie, dass das Netzwerk der TeleClinic Ärzte überwiegend aus Ärzten ohne Kassenzulassung besteht. Bei Ergänzungstarifen mit Kostenerstattungsprinzip erhalten Sie eine Erstattung unter Berücksichtigung der fehlenden Kassenleistung.

Ausgenommen von der Leistung ist der Standard-, Basis- und Notlagentarif.

Wie wird ein Arzt oder Ärztin für mich ausgewählt?

Ihr Anliegen wird zunächst von einer medizinischen Assistenz evaluiert. Auf Basis dessen wird individuell für Sie der passendste Arzt oder Ärztin ausgewählt.

E-Rezept

Wie funktioniert die Einlösung des Rezepts?

Als PatientIn der TeleClinic können Sie Ihr Rezept (e-Rezept) entweder an die Versandapotheke oder an eine Apotheke vor Ort senden.

Eine Bestellung läuft wie folgt ab:

Im Anschluss an das Arztgespräch stellt Ihnen der Arzt wie besprochen ein e-Rezept aus, welches Sie in der App einsehen können.

Sie wählen in der App entweder die Lieferung nach Hause oder die Abholung in der Apotheke vor Ort aus.

Versandapotheke:

- Wählen Sie dafür „Medikament liefern lassen“, wobei zusätzliche Eingaben zur Bestätigung abgefragt werden, u.a. die gewünschte Lieferadresse.
- Sobald Sie die verbindliche Bestellung absenden, wird diese an die Versandapotheke übermittelt. Sie erhalten eine Bestätigung per Email, die ihre Angaben bestätigt und auch die Preise aufschlüsselt.
- Sie bestellen grundsätzlich immer auf Rechnung. Diese erhalten Sie mit Ihren Medikamenten.
- Sie können über die Bestätigungsemail sowie die in der App angezeigten Kontaktdaten jederzeit Kontakt zur Apotheke aufnehmen.
- Hinweis: Falls Sie sich vorab über die Preise der verschriebenen Medikamente informieren möchten, können Sie dieses direkt auf der Website der ausgewählten Versandapotheke tun.

Die Beratungshotline der Versandapotheke ist erreichbar:

werktags von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr, Telefon: [0711 24 888 999](tel:071124888999), E-Mail: service@apotheke-mache.de

Ist eine Stornierung möglich?

Ja. Um die Medikamentenlieferung zu stornieren, bitten wir Sie die Apotheke telefonisch zu kontaktieren: werktags von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr unter Telefon [0711 24 888 999](tel:071124888999).

Kann die Apotheke die Lieferung ablehnen?

Ja. Die Apotheke wird das Rezept ablehnen, falls sie nicht liefern kann. Die Apotheke lehnt das Rezept auch dann ab, wenn eine vorherige Rechnung noch nicht beglichen wurde.

Kann ich die Lieferung verfolgen?

Ja. Sobald das Medikament an den Versand-Dienstleister DHL übergeben wurde, erhalten Sie eine weitere Email mit einer Tracking-Nummer des Pakets.

Wie zahle ich für die gelieferten Medikamente?

Sie erhalten mit den Medikamenten Ihre Rechnung.

Apotheke vor Ort:

- Wählen Sie dafür „Zur Abholung bestellen“ aus.
- Wählen Sie eine nahe gelegene Apotheke aus der Kartenansicht aus.
- Mit „Bestellung bestätigen“ übermitteln Sie das Rezept an die von Ihnen ausgewählte Apotheke.
- In der App wird der Status der Übermittlung angezeigt. Sobald das Medikament abholbereit ist, zeigt Ihnen die App dies an. Sie können außerdem auch aus der App heraus eine direkte Wegbeschreibung zur Apotheke starten.

Kann ich mein Rezept bei allen Apotheken vor Ort einlösen?

Grundsätzlich ja. In der TeleClinic App finden Sie in der Apothekenübersicht alle Apotheken aufgeführt. Sobald Sie sich eine Apotheke ausgewählt haben, werden wir uns mit der Apotheke in Verbindung setzen und fragen, ob Sie unser e-Rezept akzeptieren. Sollte dies nicht der Fall sein, erhalten Sie umgehend eine Nachricht und können eine andere Apotheke auswählen.

Was muss ich beim Gang in die Apotheke beachten?

Bitten Sie den Apotheker oder die Apothekerin darum, Ihnen das Rezept auszudrucken und zu quittieren. So können Sie es zur Erstattung bei der DKV einreichen.

Kann ich Rezepte, die ich an eine Apotheke übermittelt habe, stornieren?

Ja, das ist möglich. Sie können nach der Stornierung das Rezept an eine andere Apotheke ihrer Wahl übermitteln.

Kann ich mein Rezept auch im Ausland einlösen?

Nein, das ist nicht möglich. Wir kooperieren lediglich mit deutschen Apotheken. Die Versandapotheke liefert die Medikamente nur innerhalb Deutschlands aus.

Können Sie mir ein Rezept per Post zusenden?

Nein, unsere Rezepte werden nicht via Post versendet. Die Rezepte können nur in digitaler Form direkt an die Versandapotheke oder eine Apotheke vor Ort weitergeleitet werden.

Welche Medikamente werden nicht verschrieben?

Alle über TeleClinic ausgestellten Rezepte werden nach dem Ermessen des behandelnden Arztes/Ärztin ausgestellt. Einen Anspruch auf den Erhalt der von Ihnen gewünschten Medikamente haben Sie im Rahmen der ärztlichen Behandlung über TeleClinic nicht.

Die sichere medizinische Versorgung von PatientInnen hat für die ÄrztInnen und uns immer die höchste Priorität. Deshalb werden bestimmte Medikamente, wie zum Beispiel Betäubungsmittel, Schlaf- und Beruhigungsmittel, starke Schmerzmittel, leistungssteigernde Medikamente und weitere in der Regel nicht von ÄrztInnen über TeleClinic verschrieben.

Informationen zum e-Rezept

Das e-Rezept ist in Deutschland noch immer recht neu. Sollten von Ihrem Apotheker Rückfragen zum e-Rezept kommen, können Sie uns jederzeit gerne unter [0800 000 8342](tel:08000008342) anrufen.

Wie viel kostet ein Folgerezept?

Auch ein sogenanntes Folgerezept bekommen Sie aktuell nur über einen Arzttermin. Das ist medizinisch sinnvoll, da der Arzt/die Ärztin entscheiden muss, ob das Medikament weiterhin für Sie und Ihre Erkrankung geeignet ist.

Muss ich zur Ausstellung eines Rezeptes mit einem Arzt oder einer Ärztin sprechen?

Ja, wir stellen keine Rezepte ohne ärztliche Beratung aus. Somit wird sichergestellt, dass Ihnen das für Ihre Krankheit passende Medikament verschrieben wird. Auch kann der Arzt/die Ärztin in der Anamnese Ihre weitere Medikation erfassen und somit unerwünschte Wechselwirkungen vermeiden und Sie auch auf etwaige Nebenwirkungen aufmerksam machen.

Bei Folgerezepten oder speziellen Fragebögen, wie beispielsweise dem Verhütungsfragebogen, bieten wir unseren PatientInnen für eine schnellere Bearbeitung an, das Rezept ohne ein persönliches ärztliches Beratungsgespräch auszustellen. Auch ohne direkten Kontakt werden Ihre Daten eingehend geprüft, sodass Ihre Gesundheit nicht gefährdet ist.

Für unsere TeleClinic Netzwerk ÄrztInnen ist eine umfassende Vorinformation notwendig, um Sie bestmöglich und sicher beraten und behandeln zu können. Sorgen Sie bitte immer dafür, dass Sie Ihre Vorbefunde (Arztbriefe, Medikamentenpläne, Altrezepte, Atteste u.a.) aus den letzten 12 Monaten in Ihren Dokumenten hochladen.

Um größtmögliche Sicherheit für Sie als Patient-/in gewährleisten zu können muss es dem verschreibenden TeleClinic Netzwerk Arzt/Ärztin möglich sein, Ihre Krankengeschichte so umfassend wie möglich erfassen zu können.

Bei allen Medikamenten, die die Psyche beeinflussen (hierzu gehören u.a. Antidepressiva, Psychopharmaka wie Neuroleptika, Antikonvulsiva, Anxiolytika, Sedativa, Psychostimulanzien u.a.) und die nicht zu den Medikamenten zählen, die generell nicht bei TeleClinic verschrieben werden, sind bei gezielten Rezeptwünschen immer Vorbefunde beizubringen.

Kann ich meine Rezepte ausdrucken?

Nein, Sie können Ihre Rezepte nicht ausdrucken. Das ist auch nicht nötig, da Sie Ihre Rezepte digital an die Versandapotheke oder eine Apotheke vor Ort übermitteln. In der Apotheke vor Ort können Sie einen Ausdruck des Rezepts für Ihre Unterlagen oder zur Einreichung an uns erhalten. Bei der Versandapotheke liegt der Ausdruck des Rezepts mit Ihren Medikamenten im Paket.

Wo finde ich meine Rezepte?

Ihre Rezepte finden Sie in der Hauptansicht der TeleClinic-App unter „Zu den Rezepten“.

Wie lange ist mein Rezept gültig?

Die Gültigkeit unserer Rezepte beläuft sich auf 28 Tage. Solange haben Sie also Zeit Ihr Rezept einzulösen.

Kann ich über TeleClinic ein Attest zur Befreiung von der Maskenpflicht erhalten?

Nein, leider ist es nicht möglich über TeleClinic ein Attest zu bekommen, das Sie von der Maskenpflicht befreit. Wir bitten Sie daher um Verständnis, dass wir dieser Anfrage telemedizinisch nicht nachkommen können. Unsere Empfehlung ist, dass Sie dieses Anliegen mit Ihrem Hausarzt/Ihrer Hausärztin besprechen.

Wie funktioniert die Bestellung eines Corona-Tests?

Sie möchten wissen, ob Sie akut mit dem Coronavirus infiziert sind? Erlangen Sie schnell Gewissheit mit einem einfachen Labortest per Post – ganz ohne Fremdkontakt und Ansteckungsgefahr.

Sie können für die Bestellung des Tests entweder unser Corona-Arztgespräch wählen oder den Test direkt über den Webbrowser bestellen. Bitte beachten Sie, dass die Bestellung nur über den Webbrowser und nicht über die App möglich ist. Nutzen Sie den Coronaverdachts-Fragebogen, um ein Arztgespräch zu vereinbaren. Das Corona Arztgespräch wird nach GOÄ abgerechnet.

Was ist ein Corona-Test?

Um zu testen, ob Sie sich mit Corona infiziert haben, benötigt das Labor eine Abstrichprobe aus dem Rachenraum. Dafür senden wir Ihnen ein Röhrchen mit Probenstäbchen in einer speziellen Transportbox zu. Mithilfe dieses Wattestäbchens können Sie selbst nach genauer Anleitung einen Abstrich durchführen und die Probe direkt mit der Transportbox an eines unserer Partner-Labore zurücksenden. Leider kommt es derzeit nach Angaben der Deutschen Post zu Verzögerungen bei der Zustellung von Paketen und Briefen. Wir empfehlen Ihnen daher die Rücksendung per Express-Zustellung durchzuführen. Innerhalb von 48 Stunden nach Eingang des Abstrichs im Labor wird Ihnen dann das Testergebnis mitgeteilt. Wenn Ihr Testergebnis negativ ist werden Sie per E-Mail benachrichtigt. Sollte Ihr Test positiv sein, meldet sich ein Arzt/Ärztin unseres Partner-Labors telefonisch bei Ihnen, um die weiteren Schritte zu besprechen.

Wer kann das Angebot nutzen und wann ist ein Corona Test sinnvoll?

Grundsätzlich kann jeder unser Angebot wahrnehmen. Sie haben die Möglichkeit entweder unser kostenfreies ärztliches Beratungsgespräch zu nutzen und in einem Termin mit einem Arzt/Ärztin alle Fragen zum Test zu besprechen. Oder Sie bestellen das Testkit direkt in der WebApp der TeleClinic. Bitte beachten Sie, dass Sie dieses Angebot aktuell nicht in der mobilen App, sondern nur in der WebApp nutzen können!

Der Vorteil eines Corona Tests per Post liegt besonders darin, dass Sie sich ohne Fremdkontakt und damit ohne Ansteckungsrisiko für sich und Ihr Umfeld testen lassen können. Darüber hinaus ist der Test für Menschen, die bereits unter Quarantäne stehen eine gute Möglichkeit sich testen zu lassen. Der Test entspricht den aktuellsten Vorgaben der WHO.

Ein Corona Test ist aus medizinischer Sicht dann sinnvoll, wenn Sie Kontakt zu Infizierten hatten, sich in einem Risikogebiet aufgehalten haben, sich bereits in Quarantäne befinden oder Symptome aufweisen, die auf Corona hinweisen.

Kann ich selbst den Test so gut durchführen wie eine medizinische Fachkraft?

Wissenschaftliche Untersuchungen zeigen, dass selbst vorgenommene Rachenabstriche genauso effektiv sind als wenn Sie von einem Arzt/Ärztin oder einer ArzthelferInnen vorgenommen würden. Mithilfe der ausführlichen Anleitung, die dem Test beiliegt, sollten Sie den Abstrich mit dem Probenstäbchen sehr gut durchführen können.

Was kostet mich der Test?

Für den privaten Corona Selbsttest fallen Laborkosten in Höhe von 152,16 € nach der GOÄ an, die nach aktuellem Stand im ersten Schritt von den PatientInnen bezahlt werden müssen. Ob der Test im Nachgang erstattet wird, liegt im Ermessen Ihrer Versicherung. Eine Erstattung ist, wenn überhaupt nur möglich, wenn der Test von einem Arzt/Ärztin bei begründetem Verdacht empfohlen worden ist. Klären Sie dies bitte direkt mit Ihrer Versicherung. Bei der Anforderung des Tests müssen Sie Ihre Kreditkartendaten als Zahlungsmittel angeben. Im Anschluss an Ihren Selbsttest erhalten Sie eine Rechnung unseres Partner-Labors als Bestätigung. Bitte beachten Sie, dass der Selbsttest nicht storniert oder zurückgeschickt werden kann.

Welches Labor führt den Test durch?

Die Analyse Ihrer Probe wird von einem Partner-Labor im Norden Deutschlands übernommen. Dank über 25 Jahren Erfahrung mit Laboruntersuchungen können Sie sicher sein, dass Ihre Probe mit größter Sorgfalt gehandhabt und analysiert wird.

Bei einem negativen Testergebnis werden Sie per E-Mail benachrichtigt und bei einem positiven Testergebnis meldet sich ein Arzt des Labors telefonisch bei Ihnen.

Wie schnell kommt das Testergebnis?

Wenn Sie den Test vor 16:00 Uhr zur Post bringen, dann sollten Sie Ihr Testergebnis am übernächsten Tag erhalten. Tests, die das Labor erst am Wochenende erreichen, werden voraussichtlich am ersten folgenden Werktag bearbeitet. Leider kommt es derzeit nach Angaben der Deutschen Post zu Verzögerungen bei der Zustellung von Paketen und Briefen. Wir empfehlen Ihnen daher die Option Express-Zustellung zu nutzen.

Bei einem negativen Testergebnis werden Sie per E-Mail benachrichtigt und bei einem positiven Testergebnis meldet sich ein Arzt des Labors telefonisch bei Ihnen.

Arbeitsunfähigkeits-Bescheinigung

Gibt es eine Garantie, dass ich eine AU erhalte?

Der Arzt/die Ärztin stellt Ihnen durch TeleClinic grundsätzlich nur Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen aus, wenn auch wirklich eine Erkrankung durch ihn festgestellt wird. Diese Feststellung liegt im Ermessen des behandelnden Arztes/Ärztin. Somit können wir Ihnen die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung nicht garantieren, da wir nicht in die Behandlung zwischen Ihnen und dem Arzt/der Ärztin eingreifen.

Wie kann ich die AU an meinen Arbeitgeber weitergeben?

Sie können die AU ganz einfach über die Benutzeroberfläche Ihrer App herunterladen und per Email an Ihren Arbeitgeber weiterleiten. Ihre AU finden Sie in der Hauptansicht der TeleClinic-App unter „Zu den Krankschreibungen“.

Kann ich mir so oft und für so lange ich möchte eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung ausstellen lassen?

Nein, bei uns können Sie sich maximal zwei AUs, also eine Erstbescheinigung und eine Folgebescheinigung, alle drei Monate ausstellen lassen. Das heißt: Es können maximal zwei AU's innerhalb von drei Monaten bzw. 90 Tagen (Erst- und Folgebescheinigung) und maximal für sieben Tage am Stück ausgestellt werden. Hier geht TeleClinic strikter vor als es aus rechtlicher Perspektive erforderlich wäre, da Fälle, die eine längere Arbeitsunfähigkeit mit sich ziehen, medizinisch vor Ort abgeklärt werden sollten. Die AU wird für die Dauer von maximal je sieben Tagen ausgestellt. Die AU-Bescheinigungen der TeleClinic sind also für Kurzzeiterkrankungen ausgelegt.

Wird die digitale AU von meinem Arbeitgeber anerkannt?

Digitale Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung nach persönlichem Arztgespräch per Videoanruf

TeleClinic bietet den Patienten seit April 2019 die Möglichkeit an, nach einem persönlichen Arztgespräch per Videoanruf mit ärztlicher Untersuchung elektronisch eine Diagnose sowie eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (AU) über die TeleClinic Plattform zu erhalten. Möglich wurde dies durch Regelungen in den jeweiligen Landes-Berufsordnungen der Ärzte sowie das „Digitale Versorgungs-Gesetz“ (DVG), das in Teilen Ende 2019 in Kraft getreten ist. Seitdem dürfen ÄrztInnen PatientInnen zum Beispiel am Telefon oder per Video-Telefonat behandeln.

Ziel des DVG ist es auch, dass Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung und E-Rezept auf elektronischem Weg möglich sind. Die Akteure im Gesundheitswesen wurden verpflichtet, die entsprechenden Vorbereitungen zu treffen.

Am 11.05.2019 ist zudem das Terminservice- und Versorgungsgesetz (TSVG) in Kraft getreten. Danach sollen die Arbeitsunfähigkeits-Bescheinigungen ab 2021 von den behandelnden Ärzten an die Krankenkassen nur noch digital übermittelt werden.

Die ärztliche Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung ist das gesetzlich vorgesehene Nachweismittel, mit dem der/der ArbeitnehmerIn seinem Arbeitgeber die Arbeitsunfähigkeit und deren Dauer nachweist. Ihr kommt ein hoher Beweiswert zu.

Gegenüber Arbeitgebern volle Rechtsgültigkeit

Gegenüber Arbeitgebern haben die AU-Bescheinigungen, welche über die TeleClinic ausgestellt werden, volle Rechtsgültigkeit. In jedem Fall empfehlen wir Arbeitgebern und Arbeitnehmern den Umgang mit digitalen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen im Voraus zu klären.

Um etwaige Missverständnisse zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer aufzuklären ist die TeleClinic Telefonnummer auf der digitalen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung hinterlegt. Unter [0800 000 8342](tel:08000008342) sowie per Mail an kundenservice@teleclinic.com stehen wir für Rückfragen zur Verfügung.

Kann ich über die TeleClinic Krankentagegeld beziehen?

Telemedizin ist für eine akute Behandlung vorgesehen. Bei langfristigen Behandlungen ist ein physischer Arztbesuch angeraten. Die AU-Bescheinigungen der TeleClinic sind für Kurzzeiterkrankungen ausgelegt.

Für Arbeitnehmer bedeutet dies, dass erst bei einer Langzeit-Erkrankung ab 6 Wochen Krankentagegeld gezahlt wird. Davor muss der Arbeitgeber dafür aufkommen. Daher haben Arbeitnehmer mit der AU von TeleClinic keinen Anspruch auf Krankentagegeld.

Selbstständige haben mit der AU von TeleClinic Anspruch auf Krankentagegeld. Die AU-Bescheinigung können Sie über die App bei der DKV einreichen.

Kostet mich die Ausstellung der AU etwas?

Die Arztkonsultation wird nach der Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ) berechnet und ist abhängig von der erbrachten Leistung. Sie erhalten die Rechnung wie gewohnt nach Hause geschickt und können diese bei der DKV einreichen.

Muss ich mit einem Arzt oder einer Ärztin sprechen oder reicht das Gespräch mit der medizinischen Assistenz zur Ausstellung einer AU?

Um eine digitale AU von uns ausgestellt zu bekommen, müssen Sie immer zunächst mit einem Arzt oder einer Ärztin gesprochen haben, denn dieser kann eine digitale AU durch uns nur dann ausstellen lassen, wenn zuvor eine telemedizinische Behandlung stattgefunden hat und der Arzt/die Ärztin sich auf diese Weise von Ihrem Gesundheitszustand ein Bild machen kann. Nur so kann der Arzt/die Ärztin die Notwendigkeit und angemessene Länge der Arbeitsunfähigkeit bei Ihnen feststellen.

Kosten

Wie werden Rechnungen bei TeleClinic ausgestellt?

Die originale Rechnung erhalten Sie postalisch nach einigen Werktagen. Die Zweitschrift der Rechnung finden Sie in der Hauptansicht der TeleClinic App unter „Zu den Dokumenten“.

Welche Kosten fallen bei der Nutzung von TeleClinic an?

Es wird eine Rechnung nach GOÄ erstellt. Diese ist abhängig von der erbrachten Leistung und weicht nicht von der Rechnung bei einem Arzt vor Ort ab. Sie können die TeleClinic Rechnung wie gewohnt bei der DKV zur Erstattung einreichen.

Die Erstattung richtet sich nach den jeweils gültigen Tarifbedingungen.

Besonderheiten:

Kostenerstattungsprinzip: Bitte beachten Sie, dass das Netzwerk der TeleClinic Ärzte überwiegend aus Ärzten ohne Kassenzulassung besteht. Bei Ergänzungstarifen mit Kostenerstattungsprinzip erhalten Sie eine Erstattung unter Berücksichtigung der fehlenden Kassenleistung.

Tarife mit Hausarztmodell: Alle Ärzte bei TeleClinic, die nach dem versicherten Tarif als Hausärzte definiert sind, sind dem Hausarzt gleichgestellt. Diese werden als Hausärzte von uns anerkannt und Sie erhalten eine Erstattung nach Tarif. Allerdings arbeiten bei TeleClinic auch Fachärzte, die nicht die im Tarif festgelegte Definition als Hausarzt erfüllen. Sollte eine Beratung durch einen Facharzt erfolgen, beachten Sie bitte, dass hier eine geminderte Erstattung nach Tarif erfolgt.

Selbstbehalt: Der Selbstbehalt Ihres versicherten Tarifs wird wie bei anderen ambulanten Rechnungen auch hier bei der Erstattung berücksichtigt.

Ausgenommen von der Leistung ist der Standard-, Basis- und Notlagentarif.

Mit welchem Zahlungsmittel kann ich meine erhaltenen Leistungen bei TeleClinic bezahlen?

Sie können sich bei Ihrer Registrierung zwischen Rechnung, SEPA-Lastschriftmandat und Kreditkarte entscheiden. Bitte beachten Sie dabei, dass Sie die Zahlungsmethode anschließend nicht mehr selbstständig ändern können. Bei Fragen und Problemen wenden Sie sich gerne an unseren Kundenservice.

Kostet mich die Registrierung etwas?

Nein. Die Registrierung bei TeleClinic ist kostenfrei.

Account

Ich habe mein Passwort vergessen. Wie kann ich mir ein neues zusenden lassen?

Um ein neues Passwort zu erhalten klicken Sie einfach auf »Passwort vergessen?« im Anmeldefenster von TeleClinic und folgen Sie den Anweisungen.

Ihr neues Passwort muss folgende Kriterien erfüllen:

- Mindestens 8 Zeichen lang mit zwei der folgenden Kriterien: Kleinbuchstaben, Großbuchstaben, Sonderzeichen, Zahlen.
- Zu einfache, bzw. offensichtlichen Passwörter, wie z.B. "Passwort" sind nicht erlaubt.
- Bitte achten Sie darauf, dass am Ende Ihrer E-Mail-Adresse kein Leerzeichen ist.

Wie kann ich meinen Account deaktivieren, aktivieren oder löschen?

Sollten Sie Ihren persönlichen Account deaktivieren, aktivieren oder löschen wollen, senden Sie bitte eine E-Mail an kundenservice@teleclinic.com.

Achten Sie bitte darauf, Ihre Anfrage mit der E-Mail-Adresse zu stellen, mit der Sie bei TeleClinic registriert sind.

Nachdem Ihr Account gelöscht wurde, können Sie sich jederzeit wieder neu registrieren, wenn Sie die TeleClinic-Dienste in Anspruch nehmen wollen.

Ich kann mich nicht einloggen. Was kann ich tun?

Falls Sie sich bereits bei TeleClinic registriert haben und Probleme haben sich erneut einzuloggen, empfehlen wir Ihnen folgende Schritte:

Welche Fehlermeldung wird Ihnen angezeigt?

Falls die Meldung auf eine falsche Kombination aus Email und Passwort hinweist, dann prüfen Sie bitte, ob Ihre Email-Adresse richtig geschrieben ist.

WICHTIG: die E-Mail-Adresse beachtet Groß- und Kleinschreibung. Wenn Sie also bei der Registrierung "max.mustermann@gmail.com" angegeben haben, beim Login aber "Max.Mustermann@gmail.com" schreiben, wird das System die E-Mail nicht als die korrekte erkennen.

Passwort zurücksetzen

Prüfen Sie als nächstes, ob das Passwort korrekt ist. Auch hier ist die exakte Schreibweise wichtig. Falls Sie Ihr Passwort nicht mehr wissen, können Sie über die "Passwort vergessen" Funktion ein neues erstellen.

Wir helfen Ihnen

Sollte der Login immer noch nicht funktionieren oder Ihnen eine andere Fehlermeldung angezeigt werden, dann kontaktieren Sie uns bitte unter kundenservice@teleclinic.com. Bitte schicken Sie uns in der Nachricht, ob Sie sich in der mobilen App oder auf patient.teleclinic.com in einem Browser einloggen möchten. Geben Sie zudem an auf welchem Gerät Sie die Probleme haben und welche Fehlermeldung Ihnen gezeigt wird.

Wir werden uns bemühen Ihnen schnellstmöglich zu helfen.

Wie kann ich die persönlichen Daten in meinem Account ändern?

Ihre persönlichen Daten finden Sie im Profil-Bereich Ihres Accounts. Dort haben Sie die Möglichkeit Informationen zu ändern und hinzuzufügen.

Datensicherheit

Wie lade ich Dateien und Bilder in meine TeleClinic Dokumente?

Sie können die gesundheitsrelevanten Dokumente bequem über den Profil-Bereich in Ihrem Account hochladen.

Alternativ haben Sie während des Arztgesprächs die Möglichkeit Fotos zu machen, welche automatisch in Ihren Dokumenten gespeichert werden.

Wie sicher sind meine Daten?

Um die Sicherheit Ihrer Daten bei der Übertragung zu schützen, verwendet TeleClinic den aktuellen Stand der Technik entsprechende Verschlüsselungsverfahren (z.B. SSL) über https. Des Weiteren sind Ihre Daten durch regelmäßige Backups der Server vor Verlusten geschützt.

Wer hat Zugriff auf meine Daten?

Um den Ärzten eine möglichst effektive Behandlung zu ermöglichen, haben diese Zugang zu Ihren gesundheitsrelevanten Daten und Dokumenten. Dritten werden ihre Daten selbstverständlich nicht ohne Ihr Einverständnis weitergegeben.

Welche Dateiformate kann ich bei TeleClinic hochladen?

Grundsätzlich können Sie alle gängigen Dateiformate hochladen wie beispielsweise Fotos (JPG und PNG), PDF-, Word- und Excel Dateien, Videos oder Röntgenaufnahmen.

Technik und Fehlerbehebung

Welche Web-Browser unterstützt TeleClinic?

TeleClinic unterstützt die jeweils letzten beiden Versionen folgender Browser:

Chrome, Firefox, Safari, Opera und Vivaldi.

Welche iOS Versionen unterstützt TeleClinic?

iOS unterstützen wir ab Version 11.

Welche Android Versionen unterstützt TeleClinic?

Android unterstützen wir ab Version 6 (Marshmallow).

Warum finde ich die TeleClinic App nicht im App Store?

Probleme, die Teleclinic App zu finden, können darauf basieren, dass Sie einen ausländischen App Store nutzen oder Ihr Handy von uns nicht mehr unterstützt wird. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie das neueste Software Update auf Ihrem Handy installiert haben und versuchen Sie es erneut.

Die App funktioniert nicht. Wie erhalte ich technischen Support?

Gerne helfen Ihnen unsere medizinischen Assistenten bei kleineren Problemen weiter. Sollte es zu schweren technischen Problemen kommen, kontaktieren Sie uns bitte unter kundenservice@teleclinic.com.