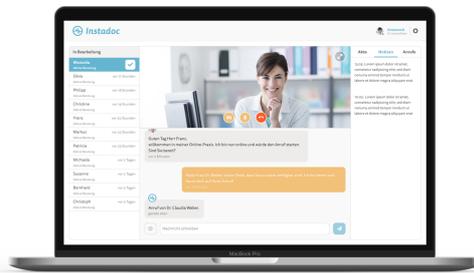


Informationsblatt für Patient*innen

Wie kann ich mit meinem Arzt/meiner Ärztin über die Online-Praxis kommunizieren?

Für Ihre Gespräche in der Instadoc Online Praxis stehen Ihnen der Textchat, Audio- und/oder Videotelefonie zur Verfügung. Die Online Praxis ist auf jedem internetfähigen End-Gerät (Smartphone, Tablett oder PC) verfügbar und läuft direkt über Ihren Internetbrowser, wodurch keine Softwareinstallation oder Konfigurierung (Konfiguration?) nötig ist. Den Textchat können Sie und Ihr Arzt/Ihre Ärztin jederzeit nutzen und sich gegenseitig Nachrichten hinterlassen. Anrufe hingegen können nur von Ihrem Arzt/Ihrer Ärztin aus an Sie zu einem vereinbarten Zeitpunkt gestartet werden.



Um eine möglichst sichere und flüssige Kommunikation gewährleisten zu können, verwenden Sie bitte immer einen aktuellen Browser. Anbei finden Sie eine Liste an empfohlenen Browsern:

- Google Chrome in Version 80
- Firefox in Version 74
- Microsoft Edge in Version 80 (WICHTIG: Bitte verwenden Sie hier unbedingt diese neueste Version, ältere Versionen unterstützen unsere Funktionalitäten nur eingeschränkt)
- Safari in Version 13
- Opera

Sollten Sie sich nicht sicher sein, ob Ihr Browser aktuell ist oder ein Update benötigt, können Sie dies einfach über die nachfolgende Website prüfen: <https://www.browser-update.org/de/update.html>. Geben Sie diesen URL einfach in Ihren Browser ein, es folgt eine automatische Prüfung der Versionsnummer Ihres Browsers.

Ihr Webbrowser ist auf dem neusten Stand.

Warum benötige ich einen aktuellen Browser?



Sicherheit

Neuere Browser schützen besser vor Viren, Betrug, Datendiebstahl und anderen Bedrohungen Ihrer Privatsphäre und Sicherheit. Aktuelle Browser schließen Sicherheitslücken, durch die Angreifer in Ihren Computer gelangen können.



Neue Technologien

Die auf modernen Webseiten eingesetzten Techniken werden durch aktuelle Browser besser unterstützt. So erhöht sich die Funktionalität, und die Darstellung wird drastisch verbessert.



Geschwindigkeit

Jede neue Browsergeneration verbessert die Geschwindigkeit, mit der Webseiten dargestellt werden.



Komfort & Leistung

Mit neuen Funktionen, Erweiterungen und besserer Anpassbarkeit werden Sie schneller und einfacher im Internet surfen können.



Ihre private Online Sprechstunde, bequem von zu Hause aus

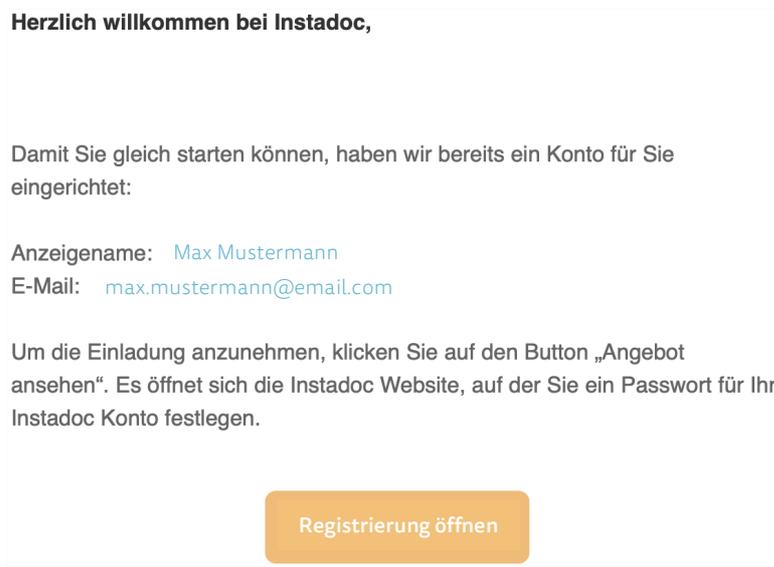
Wie kann ich mich für Instadoc registrieren? Wie komme ich in die Online-Praxis meines Arztes/meiner Ärztin?

Es gibt 2 Möglichkeiten, wie Sie sich für die Online Praxis registrieren können:

1. auf Einladung Ihres Arztes / Ihrer Ärztin oder
2. über die Website Ihres Arztes / Ihrer Ärztin

1. Einladung per E-Mail durch den Arzt / die Ärztin

Stehen Sie bereits in Kontakt mit Ihrem Arzt / Ihrer Ärztin und wünschen eine Online Beratung, bitten Sie einfach um Einladung per E-Mail. Die Einladung an Ihre E-Mail Adresse sieht wie folgt aus:



Bitte öffnen Sie die E-Mail und klicken Sie auf „Registrierung öffnen“. Es öffnet sich automatisch Ihr Internet-Browser und Sie werden auf die Registrierungsseite der Praxis Ihres Arztes / Ihrer Ärztin weitergeleitet. (Siehe nachfolgendes Foto)



Ihre private Online Sprechstunde, bequem von zu Hause aus

Nach der Eingabe eines Passwortes, dem Akzeptieren der AGBs und Datenschutzbestimmungen von Instadoc, klicken Sie bitte auf „Passwort speichern“. Die Registrierung wird damit abgeschlossen und Sie werden automatisch in den Beratungsraum Ihres Arztes / Ihrer Ärztin weitergeleitet. (Siehe bitte nachfolgendes Foto für die Übersicht über den Beratungsraum)



Ihre private Online Sprechstunde, bequem von zu Hause aus

WICHTIG: Sollten Sie nach dem Verlassen wieder in Ihren Beratungsraum einsteigen wollen, ist dies jederzeit über die Seite <https://web.instadoc.at/> möglich. Geben Sie dazu einfach in der Login-Maske auf dieser Seite Ihre E-Mail-Adresse und das Passwort ein. Nach dem Klicken der „Anmelden“ Fläche erfolgt abermals die automatische Weiterleitung in Ihren privaten Beratungsraum. Eine erneute Registrierung ist NICHT nötig.

2. Einladung über die Praxiswebsite Ihres Arztes / Ihrer Ärztin

Einige Ärzt*innen haben die Instadoc Online Praxis bereits auf Ihrer persönlichen Praxis-Website verlinkt. Ist dies der Fall, können Sie direkt über diesen Bereich eine Registrierung durchführen.

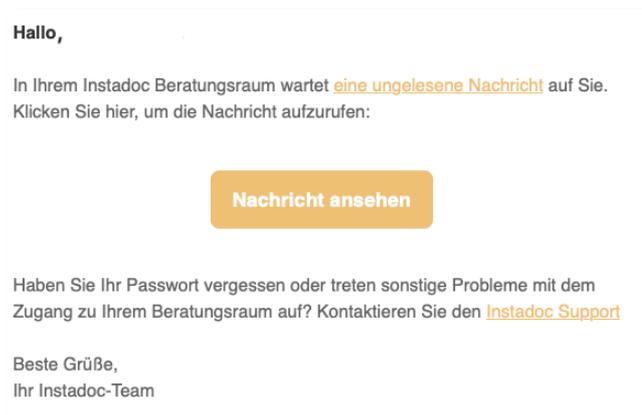
Klicken Sie dazu einfach auf die Schaltfläche „Online-Anfrage senden“ (Wording kann je nach individueller Website unterschiedlich ausfallen) und Sie werden direkt zur Registrierungsfläche weitergeleitet. Geben Sie in dieser bitte einen Anzeigenamen (Ihren Vor- + Nachnamen) ein und bestätigen Sie diesen mit „Weiter“. In der darauffolgenden Seite tippen Sie bitte Ihre E-Mail-Adresse, sowie ein von Ihnen gewähltes Passwort ein, bestätigen die AGBs und Nutzungsbedingungen von Instadoc und beenden dies mit „Beratung starten“.

Ihr Arzt / Ihre Ärztin wird darüber informiert, dass Sie zu seinem / ihrem Beratungsraum hinzugefügt wurden. **WICHTIG: Bitte beachten Sie, dass Online-Ordinationszeiten von Arzt zu Arzt/Ärztin zu Ärztin unterschiedlich sind und vereinbaren Sie daher unbedingt schon vorab mit diesem / dieser einen persönlichen Online-Beratungstermin.**

Wie erfahre ich, ob mich mein Arzt / meine Ärztin kontaktiert hat?

Auch hier gibt es 2 Möglichkeiten:

1. Die geöffnete Online Praxis im Webbrowser oder in Ihrer Instadoc App (verfügbar für iOS und Android) informiert Sie per „Push-Benachrichtigungen“.
2. Sind Sie gerade einmal nicht online, erhalten Sie automatisch nach 10 Minuten eine Benachrichtigungs-E-Mail, welche Sie über eine neue Nachricht in Ihrem Beratungsraum informiert.



Was wenn ich keine E-Mail erhalte?

Dies kann mehrere Gründe haben: Der häufigste Grund ist, dass aufgrund von individuellen Einstellungen in Ihrem E-Mail-Programm unsere Benachrichtigungs-E-Mail in Ihrem Spam Ordner landet. Um sicherzugehen, dass dies nicht der Fall ist, prüfen Sie Ihren Spam Ordner bzw. fügen die E-Mail Adresse support@instadoc.at in den Spam Einstellungen Ihres individuellen Browsers als „zugelassene“ E-Mail Adresse hinzu (Bitte beachten Sie, dass je nach Browser dieses Menü unterschiedliche Bezeichnungen tragen kann).

Eine zweite Möglichkeit ist, dass Ihr Arzt / Ihre Ärztin Ihnen noch nicht geantwortet hat. Bitte prüfen Sie in diesem Fall die Öffnungszeiten Ihres Arztes / Ihrer Ärztin für Online Beratung und nehmen Sie andernfalls Kontakt mit diesem / dieser auf.



Ihre private Online Sprechstunde, bequem von zu Hause aus

Wie starte ich einen Audio- / Videoanruf?

Anrufe können grundsätzlich nur von Ihrem Arzt/Ihrer Ärztin aus, an Sie zu einem vereinbarten Zeitpunkt gestartet werden, nicht jedoch umgekehrt. Um einen Anruf empfangen zu können, loggen Sie sich bitte, zur mit Ihrem Arzt definierten Zeit, in Ihrem Instadoc Konto ein und warten Sie auf den Anrufstart.

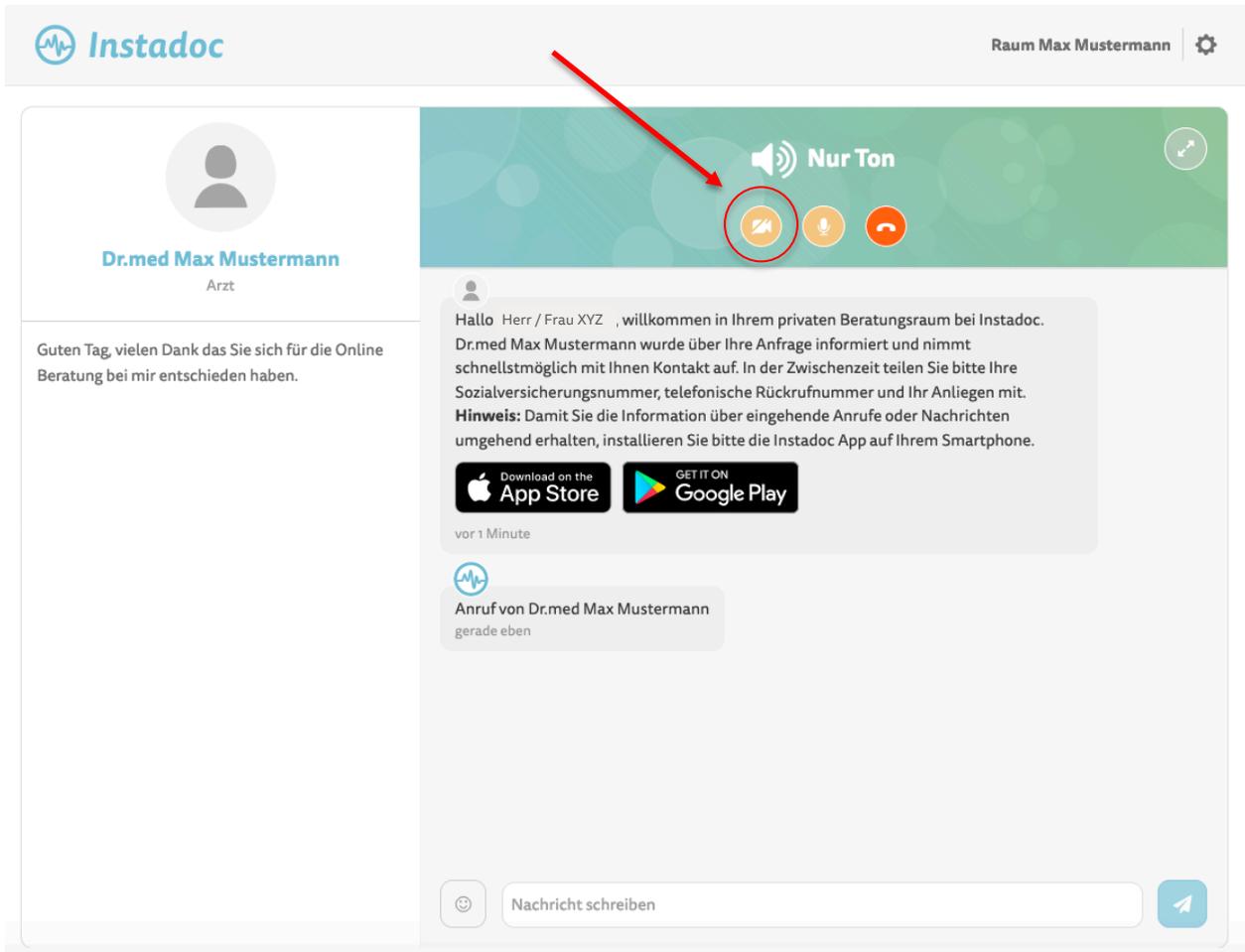
Startet Ihr Arzt/ Ihre Ärztin den Anruf, scheint in Ihrem Online Beratungsraum ein das nachfolgenden Fenster auf, in welchem Sie den Anruf per „Annehmen“ Button akzeptieren können.

The screenshot displays the Instadoc user interface. At the top left is the Instadoc logo, and at the top right is the user's name 'Raum Max Mustermann' with a settings gear icon. The main area is split into two columns. The left column shows the doctor's profile: 'Dr.med Max Mustermann' (Arzt) with a placeholder profile picture and a message: 'Guten Tag, vielen Dank das Sie sich für die Online Beratung bei mir entschieden haben.' The right column features a large green notification banner for an incoming call from 'Dr.med Max Mustermann' with the text 'ruft an'. Below this banner are two buttons: 'Annehmen' (Accept) and 'Ablehnen' (Decline). A red arrow points to the 'Annehmen' button, which is also circled in red. Below the notification is a chat message from the doctor: 'Hallo Herr / Frau XYZ willkommen in Ihrem privaten Beratungsraum bei Instadoc. Dr.med Max Mustermann wurde über Ihre Anfrage informiert und nimmt schnellstmöglich mit Ihnen Kontakt auf. In der Zwischenzeit teilen Sie bitte Ihre Sozialversicherungsnummer, telefonische Rückrufnummer und Ihr Anliegen mit. Hinweis: Damit Sie die Information über eingehende Anrufe oder Nachrichten umgehend erhalten, installieren Sie bitte die Instadoc App auf Ihrem Smartphone.' Below the chat message are two buttons for downloading the app: 'Download on the App Store' and 'GET IT ON Google Play'. Below these buttons is a timestamp 'vor 1 Minute' and a small Instadoc icon. At the bottom of the right column is a text input field with the placeholder 'Nachricht schreiben' and a send button.

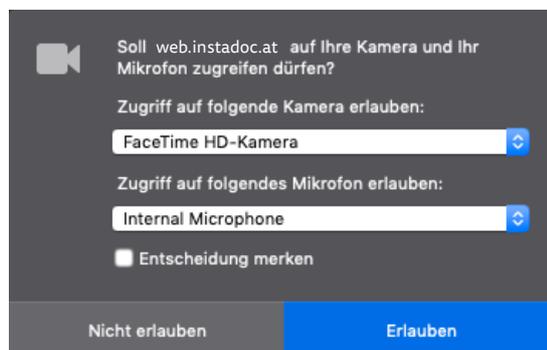


Ihre private Online Sprechstunde, bequem von zu Hause aus

Ihr Anruf wird grundsätzlich immer direkt als Audio-Gespräch, ohne Videobild gestartet. Zum Aktivieren des Video-Gesprächs, klicken Sie bitte auf das Kamera Symbol, im Anrufmenü, ganz links.



WICHTIG: Ihr Web-Browser fordert Sie vor dem Annehmen des Gesprächs zur Freigabe von Kamera und Mikrofon auf. Je nach individuellen Browsereinstellungen, müssten Sie dies entweder nur einmalig vor Ihrem ersten Audio / Videogespräch über Instadoc, oder nach jedem Öffnen / Schließen des Browser erlauben.





Ihre private Online Sprechstunde, bequem von zu Hause aus

Sind meine Daten bei Instadoc sicher?

Instahelp verwendet als Betreiber der Plattform Instadoc eine moderne Verschlüsselung (Kryptografie), um Ihre Nachrichten und die Ihres Arztes / Ihrer Ärztin zu verschlüsseln. Die Verschlüsselung erfolgt über einen geheimen Raum-Schlüssel in Ihrem privaten Beratungsraum, der nur Ihnen und Ihrem Arzt / Ihrer Ärztin zur Verfügung steht. Sie müssen sich den Raum-Schlüssel nicht merken, da Instahelp diesen automatisch mit einer intelligenten Funktion bei jeder Anmeldung erneut für Sie generiert. Diese sogenannte **Ende-zu-Ende Verschlüsselung** ermöglicht eine hohe Sicherheit, da die Nachrichten nur zwischen Ihnen und Ihrem Arzt / Ihrer Ärztin entschlüsselt werden können. Aus Sicherheitsgründen wird der geheime Raum-Schlüssel – solange Sie eingeloggt sind – nur auf Ihrem Gerät gespeichert, sodass auch bei einem Hacker Angriff auf den Instahelp Server keine Möglichkeit besteht, die Nachrichten zu entschlüsseln und lesbar zu machen.

Ist Instadoc für Patient*innen kostenpflichtig?

Die Nutzung der technischen Anwendung ist für alle Patient*innen kostenlos. Mögliche Honorare, die für Beratungs-/Behandlungsleistungen Ihres Arztes / Ihrer Ärztin anfallen, vereinbaren Sie bitte direkt mit diesem / dieser.

Support-Team

Haben Sie Fragen zu Instadoc oder treten Probleme bei der Verwendung der Instahelp Apps auf?

Kontaktieren Sie uns unter: support@instadoc.at

Instahelp wurde ausgezeichnet als:

