

MORE – Mein Online-Rezept: Übersicht häufig gestellter Fragen

1.	Allgemeine Fragen.....	3
1.1.	Was sind der Inhalt und die Vorteile des Pilotprojektes?.....	3
1.2.	Wer kann an dem Pilotprojekt teilnehmen?	3
1.3.	Wer kann nicht teilnehmen?	3
1.4.	Was ist, wenn ein Kind erkrankt ist? Muss man dann zum Bereitschaftsdienst?	3
1.5.	Wie ist der Ärztliche Bereitschaftsdienst zu erreichen?	3
1.6.	Für welche Fälle ist die 112 zuständig?	3
1.7.	Machen alle regionalen Ärztlichen Bereitschaftsdienste mit?	3
2.	Fragen zur Projektorganisation	5
2.1.	Wer sind die Vertragspartner und was sind deren Ziele?.....	5
2.2.	Was ist ein Modellvorhaben und warum macht das hier Sinn?	5
2.3.	Wer ist die KVH? Wieso machen das nicht direkt die Krankenkassen?	5
2.4.	Wer ist der technologische Partner, der das Projekt betreut?	5
3.	Fragen zur Videosprechstunde.....	7
3.4.	Bei welchen Krankheitszeichen ist eine Videosprechstunde sinnvoll?	7
3.5.	In welcher Sprache wird die Videosprechstunde angeboten?	7
3.6.	Zu welchen Zeiten ist eine Videosprechstunde möglich?.....	7
3.7.	Wie lange dauert eine Videosprechstunde und wieviel Ärztinnen und Ärzte machen mit?	7
3.8.	Wie erhalte ich ein eRezept?	7
4.	Fragen rund um die Technik (Registrierung, Ablauf, Voraussetzungen).....	8
4.1.	Wie erfolgt die Registrierung?	8
4.2.	Welche technischen Voraussetzungen werden benötigt?.....	8
4.3.	Wie kann man testen, ob die Übertragungsrate ausreichend ist?	8
4.4.	Wie lange dauert es, bis ein Account freigeschaltet ist?.....	8
4.5.	Wo gibt es Hilfe bei (technischen) Problemen mit der Registrierung?	8
4.6.	Wie funktioniert die Video-Sprechstunden-Plattform?	8
4.7.	Wie kann man ein Foto hochladen?	8
5.	Fragen rund um den Datenschutz.....	9
5.1.	Welche Daten werden bei der Registrierung erfasst?.....	9
5.2.	Wie können Patientinnen und Patienten ihre Daten wieder löschen lassen?	9
5.3.	Wie ist der Datenschutz berücksichtigt?.....	9
5.4.	Wie lange wird eine Videosprechstunde gespeichert?	9

5.5. Werden Daten, die man der Ärztin/dem Arzt gibt, gespeichert?	9
5.6. Wie werden eDaten im eRezept gesichert?.....	9
5.7. Wo befinden sich die Daten im eRezept-Portal?	9
5.8. Wer kann auf die Daten im eRezept-Portal zugreifen?	9
6. Fragen zur elektronischen Arzneimittelverordnung.....	11
6.1. Wie funktioniert die Registrierung für das eRezept?	11
6.2. Wie kann man sich im eRezept-Portal „MORE“ einloggen?	11
6.3. Welche Daten bekommen die Krankenkassen?	11
6.4. Kann eine Rezeptzuweisung an die Apotheke korrigiert werden?.....	11

1. Allgemeine Fragen

1.1. Was sind der Inhalt und die Vorteile des Pilotprojektes?

Die Kassenärztliche Vereinigung Hessen (KVH) startet gemeinsam mit der AOK Hessen, DAK-Gesundheit und der Techniker Krankenkasse und dem Hessischen Apothekerverband e.V. ein Pilotprojekt für elektronische Arzneimittelverordnungen (eRezept). Die technische Unterstützung erfolgt durch Optica, einem führenden Abrechnungs- und Finanzdienstleister. Das Ziel: eine Verknüpfung der Services Videosprechstunde mit einem eRezept.

Mit der Videosprechstunde sparen sich Patientinnen und Patienten den Weg in die Bereitschaftsdienstzentrale und kommunizieren stattdessen zeitgemäß per Videotelefonie mit der Ärztin oder dem Arzt. Dazu benötigt man lediglich ein Smartphone, Tablet oder Computer mit Kamera, Mikrofon und Lautsprecher sowie eine ausreichend schnelle Internetverbindung. Besonders geeignet ist die Videosprechstunde für Patientinnen und Patienten mit Erkältungskrankheiten, Hautausschlägen oder anderen einfach per Video zu diagnostizierenden Krankheiten.

Alle Informationen zur Teilnahme und Registrierung gibt es auf www.kvhessen.de/erezept sowie unter www.aok.de/hessen und www.dak.de

1.2. Wer kann an dem Pilotprojekt teilnehmen?

Momentan können in Hessen versicherte Kundinnen und Kunden der AOK Hessen, DAK-Gesundheit und der Techniker Krankenkasse teilnehmen. Sie erhalten im Anschluss an die Behandlung in der Videosprechstunde, wenn notwendig und gewünscht, ein eRezept.

Es besteht eine Einschränkung beim teilnahmeberechtigten Personenkreis. Nur voll geschäftsfähige Versicherte mit einem Mindestalter von 18 Jahre können derzeit teilnehmen. Dies ist auf die Vielzahl an Regelungen für Kinder und Jugendliche und den besonderen Erprobungscharakter im Rahmen des Modellvorhabens zurückzuführen. Es soll aber zukünftig möglich sein (Zeitpunkt aktuell offen).

1.3. Wer kann nicht teilnehmen?

Das Projekt ist für die Dauer des Modellvorhabens ausschließlich auf Versicherte der AOK Hessen, DAK-Gesundheit und der Techniker Krankenkasse in Hessen beschränkt. Ebenso ausgenommen sind Personen unter 18

Jahren sowie solche, die nicht voll geschäftsfähig sind.

1.4. Was ist, wenn ein Kind erkrankt ist? Muss man dann zum Ärztlichen Bereitschaftsdienst?

Ja, in diesem Fall muss der Ärztliche Bereitschaftsdienst aufgesucht werden. Die Voraussetzung für die Teilnahme an der Videosprechstunde beinhalten die Vollendung des 18. Lebensjahres und eine volle Geschäftsfähigkeit. Eltern können somit nicht für ihre Kinder anrufen.

1.5. Wie ist der Ärztliche Bereitschaftsdienst zu erreichen?

Der Ärztliche Bereitschaftsdienst (ÄBD) ist unter der Telefonnummer 116 117 erreichbar. Im Rahmen des Pilotprojekts besteht auch die Möglichkeit einer Videosprechstunde. Dafür muss man sich lediglich vorab unter www.kvhessen.de/erezept registrieren.

1.6. Für welche Fälle ist die 112 zuständig?

Wenn es sich um einen Notfall handelt, ist die 112 weiterhin die erste Option.

1.7. Machen alle regionalen Ärztlichen Bereitschaftsdienste mit?

Der Ärztliche Bereitschaftsdienst ist ortsübergreifend tätig – ein zentraler Dienst führt die Videosprechstunde durch. Somit ist die Teilnahme unabhängig vom Wohnort möglich. Um den Service zu nutzen, muss man sich lediglich vorab hier registrieren: www.kvhessen.de/erezept

1.8. Was kostet mich die Teilnahme?

Der neue Service ist für Sie kostenlos, es fallen keine Nutzungskosten oder Lizenzgebühren an. Bitte beachten Sie, dass für die Inanspruchnahme der Leistung die üblichen (gesetzlichen) Gebühren bestehen bleiben, insbesondere die Zuzahlungen zu Arzneimitteln.

1.9. Welcher Weiterentwicklungen sind geplant?

Das eRezept-Portal wird laufend aktualisiert und ausgebaut. Beispielsweise können ab Herbst auch Physiotherapeuten und niedergelassene Ärzte vom elektronischen Rezept profitieren. Darüberhinaus sind keine weiteren Änderungen geplant.

2. Fragen zur Projektorganisation

2.1. Wer sind die Vertragspartner und was sind deren Ziele?

Das Modellvorhaben ist ein Gemeinschaftsprojekt der Kassenärztlichen Vereinigung Hessen, der AOK – Die Gesundheitskasse in Hessen, der DAK-Gesundheit sowie des Hessischen Apothekerverbands e.V.. Die technische Umsetzung wird durch das Abrechnungszentrum Optica unterstützt. Weitere Krankenkassen können ebenfalls an dem Modellvorhaben teilnehmen.

Die Umstellung papiergebundener Prozesse auf digitale Arbeitsweisen ist ein jahr(zehnt)elanger Prozess. Aktuell steht der Verordnungsprozess im Fokus. Gemeinsam mit starken Partnern in der Versorgung und in der Entwicklung dieser Technologien steht nun ein ausgereiftes und mehrfach auf IT-Sicherheit geprüftes Verordnungsportal zur Verfügung.



2.2. Was ist ein Modellvorhaben und warum macht das hier Sinn?

Die Kassenärztliche Vereinigung Hessen (KVH) hat gemeinsam mit dem Hessischen Apothekerverband e.V., der AOK – Die Gesundheitskasse in Hessen, der DAK-Gesundheit und der Techniker Krankenkasse, mit Blick auf die fortschreitende Digitalisierung im Gesundheitswesen, ein Modellvorhaben nach § 63 Abs. 1, 3a SGB V in Verbindung mit § 64 Abs. 1 SGBV zur Verbesserung der Qualität und der Wirtschaftlichkeit durch informationstechnische und organisatorische Verbesserungen der Datenverwendung initiiert. Im Rahmen des Modellvorhabens sollen Erfahrungen im Ablauf der Ausstellung und Übermittlung von eVerordnungen gesammelt werden. Gegenstand des Modellvorhabens ist die technische Machbarkeit und Skalierbarkeit der elektronischen Übermittlung von eVerordnungen.

2.3. Wer ist die KVH? Wieso machen das nicht direkt die Krankenkassen?

Die Kassenärztliche Vereinigung Hessen (KVH) vertritt die Interessen der rund 12.000 niedergelassenen Ärztinnen und Ärzte sowie Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten. Gemeinsam mit ihren Mitgliedern stellt die KVH die ambulante Versorgung der hessischen Bevölkerung sicher – sowohl zu Sprechstundenzeiten als auch nachts, an Wochenenden und Feiertagen.

Da die KVH die Verantwortung für den Ärztlichen Bereitschaftsdienst in Hessen trägt, obliegt ihr die Einführung der Videosprechstunde. Die enge Verknüpfung des Modellvorhabens zur Einführung der elektronischen Verordnung an die Videosprechstunde im Ärztlichen Bereitschaftsdienst bedingt die Zuständigkeit und Projekthoheit der KVH.

2.4. Wer ist der technologische Partner, der das Projekt betreut?

Optica zählt seit mehr als 40 Jahren zu den führenden Abrechnungs- und IT-Dienstleistern im Gesundheitswesen. Als Teil der Dr. Güldener Firmengruppe entlastet Optica Heil- und Hilfsmittelanbieter bei der Rezeptabrechnung, schafft Liquidität – und unterstützt den unternehmerischen Erfolg seiner Kunden.

2.5. An wen kann ich mich bei den Partnern wenden?

Bei technischen Fragen wenden sich Patienten bitte an die 116 117. Ärzte und Apotheker nutzen für technische Rückfragen den Optica Support unter 0711 99373 8570 oder schreiben eine eMail an support.everordnung@optica.de.

Alle Presseanfragen richten sich an die KVH:



Alexander Kowalski
Stellvertretender Pressesprecher
Kassenärztliche Vereinigung Hessen
Europa-Allee 90 | 60486 Frankfurt
Tel 069 24741-6996

3. Fragen zur Videosprechstunde

3.4. Bei welchen Krankheitszeichen ist eine Videosprechstunde sinnvoll?

Besonders geeignet ist die Videosprechstunde für Patientinnen und Patienten mit Erkältungskrankheiten, Hautausschlägen oder anderen einfach per Video zu diagnostizierenden Krankheiten.

3.5. In welcher Sprache wird die Videosprechstunde angeboten?

Die Videosprechstunde wird derzeit nur in deutscher Sprache angeboten.

3.6. Zu welchen Zeiten ist eine Videosprechstunde möglich?

Die Videosprechstunde im ÄBD wird derzeit ausschließlich mittwochs und freitags von 14:00 bis 22:00 Uhr angeboten.

3.7. Wie lange dauert eine Videosprechstunde und wieviel Ärztinnen und Ärzte machen mit?

Ein Patienten-Arzt-Gespräch im Rahmen der Videosprechstunde dauert etwa 15 Minuten. Im ÄBD stehen fünf Ärztinnen und Ärzte für die Videosprechstunde zur Verfügung.

3.8. Wie erhalte ich ein eRezept?

Patientinnen und Patienten, die die in der Videosprechstunde ein Rezept bekommen sollen,

1. aber nicht für das eRezept registriert sind, können kein Rezept erhalten, sondern müssen im Anschluss die nächstgelegene ÄBD-Zentrale aufsuchen und erneut untersucht werden oder am Folgetag zu regulären Sprechstundenzeiten eine ärztliche Praxis aufsuchen.
2. und für das eRezept registriert sind, erhalten ihr Rezept unter www.mein-onlinerezept.de. Sie können es mit wenigen Klicks an eine nahegelegene Apotheke weiterleiten und die Medikamente dort abholen.

3.9. Gibt es Ausschlüsse zur Teilnahme bei bestimmten Vorerkrankungen?

Es gibt pauschal keine Ausschlüsse. Allerdings sollten Patientinnen und Patienten mit Vorerkrankungen den Arzt in der Videosprechstunde darauf hinweisen.

3.10. Mit welchen Beschwerden sollte ich auf jeden Fall zum Arzt gehen?

Wenn Sie sich krank fühlen und ein Arztbesuch nicht bis zum nächsten Tag warten kann, sollten Sie zum Arzt gehen oder die Videosprechstunde in Anspruch nehmen. Besteht der Verdacht auf einen Notfall, wählen Sie bitte die 112.

4. Fragen rund um die Technik (Registrierung, Ablauf, Voraussetzungen)

4.1. Wie erfolgt die Registrierung?

Alle Informationen zur Videosprechstunde gibt es auf der Homepage der Kassenärztlichen Vereinigung Hessen: www.kvhessen.de/erezept

4.2. Welche technischen Voraussetzungen werden benötigt?

Wer die **Video-Sprechstunden-Plattform** des Ärztlichen Bereitschaftsdienstes nutzen möchte, benötigt einen PC oder ein mobiles Endgerät mit einem gängigen Browser. Sollte die Plattform geblockt werden, kann das an den Sicherheitseinstellungen liegen. Diese sind dann entsprechend anzupassen.

Um das **eRezept-Portal** zu nutzen, muss auf dem PC oder mobilen Endgerät ein aktueller Internet Browser installiert sein (z.B. Microsoft Edge, Google Chrome oder Mozilla Firefox). Um die App zu nutzen, benötigt man ein Smartphone mit iOS-Betriebssystem, mindestens aber ein iPhone 6s. Eine Nutzung von Android-Geräten ist momentan noch nicht möglich.

4.3. Wie kann man testen, ob die Übertragungsrate ausreichend ist?

Wenn man im Alltag keine Probleme hat Internetseiten aufzurufen, reicht die Übertragungsrate für die Nutzung des eRezept-Portals aus. Auch die App stellt sehr geringe Anforderungen an die Übertragungsrate. Um die Video-Sprechstunden-Plattform nutzen zu können ist eine Geschwindigkeit von 2 Megabyte ausreichend.

4.4. Wie lange dauert es, bis ein Account freigeschaltet ist?

Die Freischaltung eines Accounts für die Videosprechstunden kann maximal bis zu 48 Stunden dauern. Sobald der Account freigeschaltet ist, werden Patientinnen und Patienten per E-Mail informiert.

4.5. Wo gibt es Hilfe bei (technischen) Problemen mit der Registrierung?

Bei Problemen können sich Patientinnen und Patienten unter der Rufnummer 116117 an den ÄBD wenden.

4.6. Wie funktioniert die Video-Sprechstunden-Plattform?

Die Video-Sprechstunden-Plattform funktioniert ganz einfach. Bei der ersten Anmeldung werden zuerst die Stammdaten (Name, Adresse und Geburtsdatum) abgefragt, bevor in einem zweiten Schritt die Versicherungsdaten angegeben werden müssen. Verifiziert wird die Anmeldung durch das Hochladen eines Fotos der Versichertenkarte. Ist das Konto freigeschaltet, erhält der Versicherte eine E-Mail und kann dann über die 116 117 einen Termin für die Videosprechstunde vereinbaren.

4.7. Wie kann man ein Foto hochladen?

Dafür gibt es auf der Internet- oder App-Seite während der Videosprechstunde mit der Ärztin oder dem Arzt einen Button, dessen Bedienung intuitiv leichtfällt.

4.8. Gibt es ein Handbuch oder eine Bedienungsanleitung?

Ja, es gibt ein Handbuch, das alle wichtigen Schritte erklärt. Diese Anleitung finden Sie direkt im eRezept-Portal: www.mein-onlinerezept.de

4.9. Sind zusätzliche Apothekenbestellungen als Weiterentwicklung geplant?

Zum jetzigen sind keine Weiterentwicklungen geplant. Im Pilotprojekt geht es darum, die Machbarkeit zu demonstrieren und Impulse für die Telematikinfrastruktur zu sammeln. Über Entwicklungen darüber hinaus können wir zum jetzigen Zeitpunkt noch nichts sagen.

5. Fragen rund um den Datenschutz

5.1. Welche Daten werden bei der Registrierung erfasst?

Patientinnen und Patienten geben Name, Adresse, Geburtsdatum, Kontakt sowie ihre Versichertendaten an.

5.2. Wie können Patientinnen und Patienten ihre Daten wieder löschen lassen?

Zur Löschung der Daten wenden Sie sich unter der E-Mail-Adresse datenschutz@kvhessen.de der Kassenärztlichen Vereinigung Hessen (KVH).

5.3. Wie ist der Datenschutz berücksichtigt?

Die Programmierer und Entwickler haben das Projekt unter der Prämisse „security by design“ entwickelt – die Datensicherheit steckt von Anfang an in der DNA des Projekts. Das funktioniert so: Arzt oder Ärztin schicken das eRezept über das sichere Netz der Kassenärztlichen Vereinigung (KV Connect) verschlüsselt an das von Optica bereitgestellte eRezept-Portal. Der mit dem Portal verbundene Server formatiert das empfangene eRezept um und trennt es in drei Bestandteile auf: Patientendaten, Verordnungsdaten sowie Arzt- und Krankenkassendaten. Die aufgesplitteten Informationen wandern in drei verschiedene Silos. Hier kommt die Blockchain-Technologie ins Spiel: Das Programm errechnet aus den Daten des eRezepts einen sogenannten Hash, eine Art Fingerabdruck in Form einer einmaligen Zeichenfolge, mit dem sich die zusammengehörenden Daten eindeutig identifizieren und so wieder zusammenfügen lassen. Gespeichert sind die Daten in Frankfurt am Main im Rechenzentrum des IT-Systemhauses Bechtle. Wie Patienten ihre eigenen (mobilen) Endgeräte schützen, obliegt ihnen selbst.

5.4. Wie lange wird eine Videosprechstunde gespeichert?

Die Videosprechstunde wird nicht gespeichert, sondern nur direkt übertragen. Im Rahmen der Sprechstunde werden lediglich die Log-In Daten für eine spätere Nutzung gespeichert. Zudem wird erfasst, wie lange die Sprechstunde gedauert hat.

5.5. Werden Daten, die man der Ärztin/dem Arzt gibt, gespeichert?

Jeder Arzt arbeitet mit einem Arztdokumentationssystem – in diesem Fall handelt es sich um Medical Office. Wie in der normalen Sprechstunde auch, macht er sich dort im Rahmen der Videosprechstunde Notizen oder legt Laborbefunde ab, die der Patient vorher hochgeladen hat. Der Service, der die Videosprechstunde für die KV Hessen abwickelt, heißt Womba und speichert dort keine Daten.

5.6. Wie werden eDaten im eRezept gesichert?

Alle Daten werden verschlüsselt übertragen und gesichert. Sie werden getrennt nach Patientendaten, Verordnungsdaten sowie Arzt- und Krankenkassendaten gespeichert. Damit ist es nicht möglich, die Daten ohne technische Hilfsmittel zusammenzuführen.

5.7. Wo befinden sich die Daten im eRezept-Portal?

Die Daten liegen verschlüsselt in einem zentralen FHIR-Server. Im Portal selbst werden keine Daten gespeichert.

5.8. Wer kann auf die Daten im eRezept-Portal zugreifen?

Die Daten im Portal kann nur die Patientin/der Patient selbst einsehen. Nach Freigabe an die Apotheke kann auch diese das ihr zugewiesene Rezept anschauen und bearbeiten.

5.9. Was sieht der Arzt und was die Apotheke?

Siehe dazu Frage 5.8.

5.10. Was passiert nach dem Modellvorhaben mit meinen Daten und wie kann ich den Service dann noch nutzen?

Nach dem Modellvorhaben sind die Daten noch einen Monat abrufbar. Hierzu ein Auszug aus den Nutzungsbedingungen der Apotheke 7:

Nutzungsdauer und Kündigung: [...]Ab diesem Zeitpunkt können Ihrer Apotheke keine neuen eVerordnungen mehr zu Zwecken der Einlösung zugewiesen werden. Sie haben dann innerhalb eines Monats nach Vertragsbeendigung noch die Möglichkeit, auf die Ihnen zugewiesenen eVerordnungen ausschließlich zu Zwecken der Einlösung und der Abrechnung der eVerordnung sowie zur Sicherstellung etwaiger Dokumentationsanforderungen zuzugreifen und Ihre Daten herunterzuladen. Nach Ablauf des Monats wird die KV Hessen Ihre Daten löschen und Ihren Zugang sperren.

6. Fragen zur elektronischen Arzneimittelverordnung

6.1. Wie funktioniert die Registrierung für das eRezept?

Die Registrierung für das eRezept ist ausschließlich im Rahmen der Registrierung für die Videosprechstunde möglich. Erfüllen Patientinnen und Patienten dabei die erforderlichen Kriterien, wird ihnen das eRezept automatisch angeboten. Stimmen sie zu, können sie nach der nächsten Videosprechstunde auch ein eRezept bekommen.

Weitere Informationen und den Zugang zur Registrierung: www.kvhessen.de/erezept

6.2. Wie kann man sich im eRezept-Portal „MORE“ einloggen?

Der Login in „MORE“ erfolgt unter www.mein-onlinerezept.de mit den persönlichen Zugangsdaten der Videosprechstunde.

6.3. Welche Daten bekommen die Krankenkassen?

Sobald sich ein eRezept im eRezept-Portal „MORE“ befindet, erhalten die Krankenkassen pseudo-anonymisierte Informationen, um die für sie entstehenden Kosten frühzeitig planen zu können. Ein Rückschluss auf individuelle Patientendaten ist dabei nicht möglich.

6.4. Kann eine Rezeptzuweisung an die Apotheke korrigiert werden?

Nein, das ist nicht möglich. Wenn Sie das Rezept einer Apotheke zugewiesen haben, müssen Sie es auch in dieser Apotheke abholen.

6.5. Kann ich die Arzneimittel nach Hause liefern lassen?

Im Notdienst ist dies nicht möglich. Zu den normalen Öffnungszeiten Ihrer Apotheke rufen Sie bitte dort an, um die Möglichkeit des persönlichen Botendienstes zu erfragen.

6.6. Kann ich weitere, nicht rezeptpflichtige Arzneimittel auch gleich mit bestellen?

Sie können nicht zusätzliche Medikamente mitbestellen, die nicht auf dem eRezept vermerkt sind. Aber Ihre Apotheke berät Sie gerne bei Abholung Ihres verordneten Arzneimittels, welche weiteren nicht rezeptpflichtigen Arzneimittel Ihnen ergänzend dabei helfen können, schnell wieder gesund zu werden.

6.7. Kann ich jemanden beauftragen, das verordnete Arzneimittel aus der Apotheke abzuholen?

Ja. Es erleichtert der Apotheke die Identifikation, wenn der Abholer zumindest den vollen Namen und das Geburtsdatum des Patienten und am besten auch das verordnete Arzneimittel benennen kann.

6.8. Kann ich eine Lieferfähigkeitsabfrage vornehmen?

Diese Abfrage erfolgt direct im Warenwirtschaftssystem der Apotheke. Das ERezept-Portal hat darauf keinen Zugriff. Deswegen kann dem Patienten nicht direkt angezeigt werden, ob die gewünschte Medikation lieferbar ist oder nicht.

