

# Videosprechstunde – häufige Fragen und Antworten

## Allgemeines

Was ist Telemedizin?

Für welche Fälle ist Telemedizin geeignet?

## Videosprechstunde

Was ist eine Videosprechstunde?

Was kostet eine Videosprechstunde?

Wer kann diesen Service nutzen?

Ich bin noch in der Wartezeit – kann ich diesen Service trotzdem schon nutzen?

Ich habe weder Hund noch Katze sondern ein anderes Haustier – kann ich trotzdem eine Videosprechstunde buchen?

Zu welchen Zeiten kann ich dort anrufen?

Muss ich einen Termin machen oder kann ich spontan anrufen?

Wie lange muss ich auf einen Termin warten?

Welche technischen Geräte brauche ich?

Was muss ich für die Videosprechstunde vorbereiten?

Wie lange dauert eine Sprechstunde?

Was muss ich tun, um den Service zu nutzen?

In der FirstVet App steht, ich verfüge nicht über einen passenden Tarif für die Videosprechstunden, obwohl ich für mein Tier einen Tierkrankenschutz Exklusiv bei AGILA abgeschlossen habe. Was muss ich tun?

Ich habe eine Rechnung von FirstVet erhalten obwohl ich bei AGILA versichert bin, was muss ich tun?

Kann ich auch Rechnungen von Videosprechstunden bei anderen Anbietern einreichen?

Ich kann die App nicht downloaden, da sie für Österreich nicht verfügbar ist. Kann ich das Angebot auch ohne App nutzen oder ist geplant auch eine App für die österreichischen Kund:innen bereitzustellen?

**Tipp:**  
Klicken Sie auf die Frage,  
die Sie interessiert, dann  
gelangen Sie direkt  
zur gewünschten Antwort.

**Was passiert, wenn ich mich nicht an den Rat von FirstVet halte?**

**Wenn ich nach der Videosprechstunde doch noch eine Tierarztpraxis oder Tierklinik aufsuche, kann ich die Rechnung trotzdem einreichen?**

**Warum vermittelt AGILA Telemedizin-Angebote?**

**Welche Ausbildung/Berufserfahrung haben die Tierärztinnen und Tierärzte in der Videosprechstunde?**

**Ersetzt die Videosprechstunde einen Besuch in der Tierarztpraxis?**

**Arbeiten die Tierärztinnen und Tierärzte bei AGILA?**

**Welche Versicherung muss ich abschließen um den Service nutzen zu können?**

**Was passiert, wenn die Videosprechstunde wegen technischer Schwierigkeiten unterbrochen wird?**

**Was passiert, wenn ich einen gebuchten Termin nicht wahrnehmen kann?**

**Welche Vor- und Nachteile hat die Videosprechstunde?**

**Ich habe die falsche E-Mail-Adresse oder die falsche Handynummer angegeben – was kann ich nun tun?**

**Allgemein: Erreichbarkeit von FirstVet**

## Allgemeines

### Was ist Telemedizin?

Als Telemedizin in der Tiermedizin definiert man den Austausch und die Nutzung von Gesundheitsdaten eines Tieres zwischen Tierarzt und Kunde über technologische Plattformen. Veterinärmedizinische Telemedizin nutzt Informations- und Telekommunikationstechnologien, um eine medizinische Versorgung anzubieten oder zu unterstützen, wenn Tierärztinnen und Tierärzte räumlich von ihren Patienten getrennt sind.

### Für welche Fälle ist Telemedizin geeignet?

Telemedizin ist insbesondere für eine sogenannte Teletriage geeignet. Bei der Teletriage schätzen Expert:innen – hier der Tierarzt oder die Tierärztin – den Gesundheitszustand eines Tieres ein, um Behandlungsempfehlungen oder einen tierärztlichen Rat auszusprechen. Beispielsweise empfehlen die Tierärztinnen und Tierärzte, das Tier zu schonen oder sie geben Fütterungs- und Pflegetipps. Oder aber, sie überweisen in eine Tierarztpraxis vor Ort, wenn es nötig ist.

Eine solche Einschätzung aus der Ferne eignet sich beispielsweise bei plötzlich auftretenden Beschwerden wie Lahmheiten, Magen-Darm-Beschwerden (Erbrechen oder Durchfall) oder Insektenstichen.

## Videosprechstunde

### Was ist eine Videosprechstunde?

In einer Videosprechstunde bei FirstVet sind Tierhalter:innen via Smartphone, Tablet oder Computerper Videomit einer Tierärztin oder einem Tierarzt verbunden. Sie als Kunde oder Kundin schildern das Problem Ihres Tieres und der Tierarzt sagt Ihnen genau was Sie machen müssen bzw. wie Sie die Kamera halten müssen, damit er das Tier aus der Ferne untersuchen kann. Er gibt Ihnen im Anschluss an die Untersuchung eine Empfehlung, was Sie als nächstes tun sollen. Im besten Fall, kann er Ihnen sagen, wie Sie Ihrem Tier selbst helfen können. Gegebenenfalls entscheidet die Tierärztin oder der Tierarzt aber auch, dass Sie das Tier unverzüglich in einer Notdienstpraxis oder Tierklinik vorstellen sollen oder er oder sie empfiehlt, dass Sie Ihre Haustierarztpraxis zu den regulären Öffnungszeiten aufsuchen.

### Was kostet eine Videosprechstunde?

Videosprechstunden bei FirstVet sind aktuell im Rahmen Ihres Tarifes bei AGILA über die Versicherungssumme für ambulante Leistungen abgedeckt, wenn Sie einen der folgenden Tarife besitzen:

- Tierkrankenschutz Exklusiv (ab Generation 2020)
- Als OP-Voruntersuchung oder OP-Nachbehandlung: OP-Kostenschutz Exklusiv Katze (ab Generation 2020)

Wichtig für die Übernahme der Kosten ist, dass Sie noch ausreichend Budget in der jährlichen Versicherungssumme übrig haben. Wenn Sie Ihr jährliches Versicherungsbudget bei AGILA bereits ausgeschöpft haben, sendet FirstVet Ihnen im Anschluss an den Termin eine Rechnung.

Sind Sie kein Kunde bei AGILA, verfügen Sie nicht über einen der genannten Tarife oder besteht bei einem OP-Kostenschutz Exklusiv-Tarif für Katzen kein Zusammenhang zu einer durchgeführten Operation, dann zahlen Sie für die Videosprechstunde die aktuellen Preise von FirstVet. Diese finden Sie hier: <https://firstvet.com/de/wie-koennen-wir-deinem-haustier-helfen>.

### **Wer kann diesen Service nutzen?**

Grundsätzlich kann jede:r Tierhalter:in diesen Service nutzen. AGILA übernimmt aktuell jedoch nur die Kosten für Hunde- und Katzenhalter:innen, die über einen der oben genannten Tarife verfügen und – im Falle des OP-Kostenschutz Exklusiv für Katzen – wenn die entsprechenden Voraussetzungen erfüllt sind.

### **Ich bin noch in der Wartezeit – kann ich diesen Service trotzdem schon nutzen?**

In der Wartezeit können Sie den Service zwar bereits nutzen – AGILA übernimmt die Rechnung in diesen Fällen jedoch nur, wenn die Beschwerden Ihres Vierbeiners durch einen Unfall verursacht wurden.

### **Ich habe weder Hund noch Katze sondern ein anderes Haustier – kann ich trotzdem eine Videosprechstunde buchen?**

Ja, unser Partner FirstVet bietet auch Videosprechstunden für Pferde, Reptilien und Nagetiere an.

### **Zu welchen Zeiten kann ich dort anrufen?**

Der Service steht Ihnen an allen Werk-, Wochenend- und Feiertagen rund um die Uhr also 24/7 zur Verfügung.

### **Muss ich einen Termin machen oder kann ich spontan anrufen?**

Sie müssen sich auf der Seite oder in der App von FirstVet registrieren. Danach haben Sie die Möglichkeit einen Termin zu buchen. Wenn es sich aus Ihrer Sicht um einen Notfall handelt, dann wählen Sie die Option „nächster verfügbarer Termin“ aus. Die Tierärztin oder der Tierarzt erhält dann eine Benachrichtigung und kann Sie wenn möglich bei Bedarf vorziehen.

### **Wie lange muss ich auf einen Termin warten?**

Nach der Registrierung auf der Seite von FirstVet gibt es zwei Optionen:

1. Sie haben die Möglichkeit, den nächstmöglichen freien Termin zu buchen. In der Regel beträgt Ihre Wartezeit dann weniger als 20 Minuten.
2. Sie können in einem Kalender einen für Sie passenden Termin in der Zukunft auswählen und buchen.

### **Welche technischen Geräte brauche ich?**

Sie benötigen für die Videosprechstunde ein technisches Gerät mit einer Videokamera, im besten Fall Ihr Handy oder Tablet. Ein Laptop oder ein PC mit mobiler Webcam sind grundsätzlich auch möglich. Sie sollten aber beachten, dass Sie der Tierärztin oder dem Tierarzt durch die Kamera das Tier zeigen und ggf. zum Beispiel in die Ohren leuchten und dies mit der Kamera filmen müssen. Das geht mit einem mobilen Gerät natürlich am besten.

### **Was muss ich für die Videosprechstunde vorbereiten?**

Um sich zu registrieren, müssen Sie Ihren Vor- und Nachnamen, Ihr Geburtsdatum, Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Handynummer angeben und ein Kennwort vergeben. Wenn AGILA die Kosten für die Videosprechstunde übernehmen soll und Sie über einen entsprechenden Tarif verfügen, geben Sie bitte die E-Mail-Adresse an, die Sie auch bei AGILA angegeben haben. Ansonsten benötigen Sie zur Zahlung Ihre Kreditkarte.

Bei der Terminbuchung machen Sie bereits Angaben zu den Symptomen Ihres Tieres. Auch Fotos können Sie hochladen, wenn das der Analyse durch den Tierarzt oder die Tierärztin dient. Möglicherweise werden Sie nach Behandlungen oder nach Vorerkrankungen Ihres Vierbeiners gefragt – es kann daher sinnvoll sein, Unterlagen wie den Impfpass und regelmäßig verabreichte Medikamente bereitzuhalten.

Bereiten Sie für die Videosprechstunde einen für Ihren Vierbeiner angenehmen und gut beleuchteten Platz vor, sodass Sie Ihr Tier stressfrei untersuchen können. Sie benötigen dazu ein Gerät mit einer Videokamera, im besten Fall ein Handy oder Tablet, ein Computer mit Webcam geht aber auch. Wichtig ist, dass Sie dem Tierarzt durch die Kamera das Tier und seine Beschwerden zeigen und ggf. zum Beispiel in die Ohren leuchten und dies mit der Kamera filmen können. Im besten Falle bitten Sie Freunde oder Familienmitglieder um Hilfe, sodass eine Person das Gerät halten und die andere das Tier untersuchen kann. Auch Leckerlis können zur Beruhigung und Steuerung Ihres Haustiers bei der Untersuchung helfen.

### **Wie lange dauert eine Sprechstunde?**

Die Tierärztinnen und Tierärzte nehmen sich so viel Zeit wie nötig für Ihr Tier. In der Regel dauert eine Sprechstunde 15 Minuten. Je nachdem wie schnell sich Ihr Tier untersuchen lässt, kann das Gespräch auch etwas kürzer gehen.

### **Was muss ich tun, um den Service zu nutzen?**

1. Unter [www.agila.de/videosprechstunde](http://www.agila.de/videosprechstunde) finden Sie wichtige Informationen zum Thema Telemedizin und einen Link, um auf die Seite unseres Partners FirstVet zu gelangen.
2. Hier erstellen Sie ein Konto mit der E-Mail-Adresse, die Sie auch bei AGILA verwenden, und Ihrer Handynummer und fügen Informationen über Ihr Haustier/Ihre Haustiere hinzu. Sind Sie nicht versichert benötigen Sie für die Zahlung vorab Ihre Kreditkarte.
3. Wählen Sie anschließend das Haustier aus, für das Sie eine Videosprechstunde buchen möchten, beschreiben Sie die Symptome Ihres Vierbeiners und wählen Sie eine passende Uhrzeit aus. Es ist möglich vor dem Anruf Bilder hochzuladen, wenn dies die Beurteilung des Zustandes des Haustieres erleichtert.
4. Kurz vor Terminbeginn erhalten Sie eine Textnachricht mit einem Link, über den Sie in die Videosprechstunde gelangen. Sie melden sich mit Ihrem Endgerät (Smartphone, Laptop oder Tablet) bei FirstVet an.

Haben Sie einen entsprechenden Versicherungstarif bei AGILA, müssen Sie nach der Videosprechstunde nichts weiter tun und können sich voll und ganz dem Wohl Ihres Vierbeiners widmen. FirstVet rechnet direkt mit AGILA ab.

## **In der FirstVet App steht, ich verfüge nicht über einen passenden Tarif für die Videosprechstunden, obwohl ich für mein Tier einen Tierkrankenschutz Exklusiv bei AGILA abgeschlossen habe. Was muss ich tun?**

Das passiert, wenn

- Sie über einen Tierkrankenschutz Exklusiv verfügen, den Sie vor Januar (Hund) oder Februar (Katze) 2020 abgeschlossen haben, denn in den alten Tarifen sind die Videosprechstunden nicht enthalten.
- es technische Probleme bei der Datenübertragung gab.
- FirstVet Sie nicht eindeutig als Versicherungsnehmer:in von AGILA identifizieren konnte – beispielsweise, weil Sie nicht die gleiche E-Mail-Adresse oder den gleichen Vor- und Nachnamen angegeben haben wie bei AGILA
- Ihr jährliches Budget für das versicherte Tier bereits ausgeschöpft ist.

Wenn Sie nicht über den entsprechenden AGILA Tarif verfügen oder Ihr jährliches Budget für das versicherte Tier bereits ausgeschöpft ist, müssen Sie die Videosprechstunde selbst zahlen.

Wenn Sie Ihren Namen oder Ihre E-Mail-Adresse anders angegeben haben, als bei AGILA, ändern Sie dies bitte in der FirstVet App unter „mehr“ → „Kontoinformationen“. Sollte Ihnen dies nicht gelingen oder können Sie sich nicht mehr in der App anmelden, wenden Sie sich bitte an den Kundenservice von FirstVet. Wenn Sie nicht mehr wissen, mit welcher E-Mail-Adresse Sie bei AGILA angemeldet sind, wenden Sie sich bitte an den AGILA Kundendienst.

## **Ich habe eine Rechnung von FirstVet erhalten obwohl ich bei AGILA versichert bin, was muss ich tun?**

In wenigen Ausnahmen erhalten Sie eine Rechnung von FirstVet. Das passiert, wenn

- Sie nicht über einen Tarif verfügen, der Videosprechstunden bei FirstVet abdeckt.
- es technische Probleme bei der Datenübertragung gab.
- FirstVet Sie nicht eindeutig als Versicherungsnehmer:in von AGILA identifizieren konnte
- Ihr jährliches Budget für das versicherte Tier bereits ausgeschöpft ist.

Wenn Sie nicht über den entsprechenden AGILA Tarif verfügen, müssen Sie die Videosprechstunde selbst zahlen. In allen anderen Fällen reichen Sie Ihre Rechnung am besten über die AGILA Kunden-App oder über das Kundenportal ein. Wir überprüfen die Angaben und übernehmen die Kosten, wenn Ihr Tarif aktiv und noch ausreichend jährliches Budget vorhanden ist.

## **Kann ich auch Rechnungen von Videosprechstunden bei anderen Anbietern einreichen?**

Grundsätzlich können Sie auch Rechnungen anderer Telemedizinanbieter bei AGILA einreichen, wenn Sie über einen der oben genannten Tarife verfügen. Allerdings muss die telemedizinische Beratung von einem Tierarzt oder einer Tierärztin durchgeführt und nach GOT abgerechnet werden, damit wir dies übernehmen. FirstVet haben wir u.a. genau auf diese Kriterien vorher sorgfältig geprüft und aufgrund seines Angebotes und seiner Qualität mit Bedacht als Partner in puncto Videosprechstunde ausgewählt.

### **Ich kann die App nicht downloaden, da sie für Österreich nicht verfügbar ist. Kann ich das Angebot auch ohne App nutzen oder ist geplant auch eine App für die österreichischen Kund:innen bereitzustellen?**

Leider ist der Service unseres Partners FirstVet bislang nur in Deutschland verfügbar – wir sind jedoch bereits in Gesprächen, ob wir den Service auf Österreich ausweiten können. Nichtsdestotrotz übernimmt AGILA im Tierkrankenschutz Exklusiv ab 2020 auch die Kosten für andere tierärztliche Telediagnostik- und Teletherapie-Leistungen. Dabei ist es jedoch wichtig, dass sie von einem Tierarzt oder einer Tierärztin durchgeführt werden und nach den Honorarempfehlungen der österreichischen Tierärztekammern abgerechnet werden.

### **Was passiert, wenn ich mich nicht an den Rat von FirstVet halte?**

In Bezug auf Ihre Versicherung bei AGILA passiert Ihnen nichts, denn die Videosprechstunde ist eine freiwillige Konsultation eines Tierarztes oder einer Tierärztin. Die Tierärzte und Tierärztinnen geben Ihnen Ratschläge, die Sie befolgen können, wenn Ihnen das Wohl Ihres Tieres am Herzen liegt. Wenn Sie entscheiden, dies aus irgendwelchen Gründen nicht zu tun, dann ist das Ihre freie Wahl. Auf Ihren Versicherungsschutz bei AGILA hat dies keine Auswirkungen.

### **Wenn ich nach der Videosprechstunde doch noch eine Tierarztpraxis oder Tierklinik aufsuche, kann ich die Rechnung trotzdem einreichen?**

Ob Sie der Empfehlung der Tierärztinnen und Tierärzte von FirstVet folgen, ist Ihre freie Entscheidung. Die Rechnung weiterer Tierarztbesuche können Sie ganz normal bei uns einreichen. Denken Sie nur daran, dass sowohl der Tierarztbesuch vor Ort als auch die Videosprechstunde von Ihrem verfügbaren jährlichen Versicherungsbudget abgebucht werden.

### **Warum vermittelt AGILA Telemedizin-Angebote?**

Telemedizin ist ein zusätzlicher Service für unsere Kunden. Zahlreiche Tierkliniken haben in den vergangenen Jahren ihren Klinikstatus abgegeben und sind nicht mehr rund um die Uhr für Kunden geöffnet oder erreichbar. Immer weniger Tierärztinnen und Tierärzte können also die Notdienstzeiten abdecken und Tierhalter:innen müssen dorthin mitunter weite Strecken auf sich nehmen. Zum Glück sind nicht alle Beschwerden Ihres Vierbeiners ein Notfall. Vor allem in solchen Fällen, in denen Sie selbst die Not Ihres Tieres nicht einschätzen können, ist der Service „Telemedizin“ rund um die Uhr erreichbar.

Die Tierärztinnen und Tierärzte helfen Ihnen bei der gesundheitlichen Ersteinschätzung und in vielen Fällen müssen Sie danach gar nicht mehr zum Tierarzt. Das erspart Ihnen und Ihren Vierbeinern möglicherweise lange Fahrtzeiten und unnötigen Stress.

### **Welche Ausbildung/Berufserfahrung haben die Tierärztinnen und Tierärzte in der Videosprechstunde?**

Alle Tierärztinnen und Tierärzte von FirstVet besitzen eine deutsche Zulassung (die sogenannte Approbation) und haben mindestens drei Jahre Vollzeit-Berufserfahrung.

### **Ersetzt die Videosprechstunde einen Besuch in der Tierarztpraxis?**

Wenn möglich sollten Sie im Krankheitsfall Ihre Haustierarztpraxis kontaktieren. Dort kennt man Ihr Tier

am besten. Es gibt jedoch akute Beschwerden, bei denen Sie Ihrem Vierbeiner mithilfe der tierärztlichen Tipps aus einer Videosprechstunde bereits weiterhelfen können, beispielsweise die meisten Insektenstiche, einfacher Durchfall oder leichte Lahmheiten. Eine Videosprechstunde ersetzt also nicht Ihren Tierarzt vor Ort, sondern unterstützt ihn vielmehr darin, Zeit für die Fälle zu haben, die seine Expertise vor Ort benötigen.

Besteht ein Problem schon länger, verschlechtert es sich oder erhalten Sie in der Videosprechstunde den Rat, eine Praxis oder Klinik aufzusuchen, sollten Sie Ihren Vierbeiner von einer Tierärztin oder einem Tierarzt vor Ort untersuchen lassen. Letzteres ist beispielsweise immer nötig, um verschreibungspflichtige Medikamente zu erhalten.

Eine Videosprechstunde wird den Tierarztbesuch nie vollständig ersetzen. Eine Untersuchung mit allen Sinnen und ggf. weiteren Methoden (Blutuntersuchung, Röntgen etc.) ist nötig, um eine definitive Diagnose zu stellen.

### **Arbeiten die Tierärztinnen und Tierärzte bei AGILA?**

Nein. Wir arbeiten mit FirstVet zusammen, die Tierärztinnen und Tierärzte sind dort angestellt. Unser Partner hat langjährige Erfahrungen mit tierärztlichen Videosprechstunden und der gesundheitlichen Ersteinschätzung von Haustieren.

### **Welche Versicherung muss ich abschließen um den Service nutzen zu können?**

Der Service „Telemedizin“ wird im Tarif „Tierkrankenschutz Exklusiv“ für Hunde und Katzen übernommen.

### **Was passiert, wenn die Videosprechstunde wegen technischer Schwierigkeiten unterbrochen wird?**

In diesem Fall wird FirstVet versuchen, Sie erneut zu kontaktieren. Sollte es sich um eine größere Störung handeln, wird Ihnen der gebuchte Termin nicht in Rechnung gestellt.

### **Was passiert, wenn ich einen gebuchten Termin nicht wahrnehmen kann?**

Wenn Sie einen Termin nicht wahrnehmen können, ist es bis eine Stunde vorher möglich, ihn in der Sektion „Meine Termine“ in der FirstVet App oder über [support@firstvet.de](mailto:support@firstvet.de) auf eine andere Zeit umzubuchen. Des Weiteren können Sie einen Termin bis 48 Stunden vorher kostenlos stornieren. Ihre Kreditkarte bzw. Ihr AGILA Budget wird dann nicht belastet. Bei kurzfristiger abgesagten oder nicht wahrgenommenen Videosprechstunden ist FirstVet nach eigenem Ermessen berechtigt, dem Kunden eine Gebühr in Rechnung zu stellen.

### **Welche Vor- und Nachteile hat die Videosprechstunde?**

#### **Vorteile**

Die Tierärztinnen und Tierärzte von FirstVet können helfen, nicht-akute gesundheitliche Probleme Ihres Haustieres durch einfache Behandlungsempfehlungen zu Hause zu lösen. Dies kann Ihrem Vierbeiner unnötigen Stress durch Autofahrt und Praxisbesuch ersparen. Außerdem bietet die Videosprechstunde



Ihnen Sicherheit, dass Sie entweder beruhigt mit einem Tierarztbesuch warten können oder nicht unnötig eine Praxis oder Klinik aufsuchen müssen.

Wenn Ihr Haustier eine weiterführende tierärztliche Diagnostik oder Behandlung benötigt, wird FirstVet helfen, eine geeignete Praxis oder Klinik in der Nähe zu finden. Für die Überweisung wird Ihnen sowie den Tierärzten und Tierärztinnen elektronisch eine umfassende Patientenakte übermittelt.

### **Nachteile**

In einer Videosprechstunde kann und darf keine definitive Diagnose, höchstens eine Verdachtsdiagnose, gestellt werden. Die Tierärztinnen und Tierärzte von FirstVet können daher auch keine Medikamente verschreiben. Möglicherweise müssen Sie nach der Videosprechstunde daher trotzdem in die Tierarztpraxis, damit dort weitere Untersuchungen durchgeführt werden können und Sie Medikamente für Ihr Tier erhalten.

### **Ich habe die falsche E-Mail-Adresse oder die falsche Handynummer angegeben – was kann ich nun tun?**

Sie können die Angaben unter „mehr“ → „Kontoinformationen“ selbst in der FirstVet App ändern. Sollte Ihnen dies nicht gelingen oder können Sie sich nicht mehr in der App anmelden, wenden Sie sich bitte an den Kundenservice von FirstVet.

### **Allgemein: Erreichbarkeit von FirstVet**

Telefon: +49 800 1269630

E-Mail: [support@firstvet.de](mailto:support@firstvet.de)

Servicezeiten: 8 bis 20 Uhr