

Schritt-für-Schritt-Anleitung für Ihre Videoberatung

Vor unserem Gespräch möchten wir Sie bitten sich einen kurzen Moment zur Vorbereitung zu nehmen. Sortieren Sie Ihr Anliegen und formulieren Sie Ihren persönlichen Wunsch an die Beratung. Gibt es z.B. Informationen die Ihnen besonders wichtig sind? Haben Sie zurzeit akute Beschwerden über die Sie sprechen möchten? Oder haben Sie Labor- oder Messwerte zu denen Sie Fragen haben?

Halten Sie auch Arzneimittel, Nahrungsergänzungsmittel, medizinische Geräte oder Kosmetikprodukte, zu denen Sie eine Beratung wünschen, griffbereit.



Vorab gemachte Gedanken helfen dabei, die digitale Beratungszeit optimal zu nutzen.



Technische Voraussetzungen:

- Ihr Gerät muss über ein Mikrofon und eine Kamera verfügen. Diese können integriert oder extern als Webcam oder Mikrofon verfügbar sein
- Wir empfehlen einen Browser zu nutzen, der sich auf dem aktuellsten Stand mit allen Sicherheits-Updates befindet
- Eine sichere und stabile Internetverbindung während der Videoberatung
- Mobile Geräte sollten aufgeladen oder zur Sicherheit mit einem Ladekabel verbunden sein

Haben Sie einen ruhigen Platz gefunden? Die Technik ist geprüft? Ihr Link und Zugangscode sind vorhanden? Dann kann es losgehen.



Wählen Sie sich ein:

- Bitte wählen Sie sich zu unserem vereinbarten Termin über den Link, den wir Ihnen in einer separaten E-Mail zugeschickt haben, ein
- Geben Sie nun den Zugangscode ein und bestätigen Sie die AGBs und die Datenschutzerklärung, in dem Sie den entsprechenden Haken setzen
- Betreten Sie nun den virtuellen Beratungsraum – Eine Verbindung zur Apotheke wird nun aufgebaut und Mikrofon und Kamera geprüft



Was tun bei technischen Problemen?

- 1. Mikrofon, Lautsprecher oder Kamera funktionieren nicht:** Wenn wir uns gegenseitig nicht hören oder sehen können, können wir parallel zur Videositzung telefonieren um gemeinsam das Problem zu beheben. Folgende Punkte können wir gemeinsam überprüfen:
 - Ist Ihr Mikrofon eventuell auf „stumm“ geschaltet bzw. die Kamera nicht freigegeben? Verdeckt ein Schutzregler die Kameralinse?
 - Ist das Mikrofon bzw. Kamera nicht korrekt angeschlossen oder installiert?
 - Wird das Mikrofon oder die Kamera von Ihrem Browser nicht zugelassen oder es fehlt die benötigte Berechtigung?
- 2. Es wird angezeigt, dass noch kein Gesprächspartner im virtuellen Beratungsraum ist:** Wenn Sie einen Termin haben wählen Sie sich bitte trotzdem ein bzw. warten Sie bitte einen Moment. Unsere Apothekenmitarbeiter*innen sind gleich bei Ihnen.
- 3. Die Bildqualität ist schlecht:** Stellen Sie bitte sicher, dass Ihre Internetverbindung stabil ist. Eventuell ist die Übertragung des Datenvolumens für eine WLAN-Verbindung zu hoch und über ein Netzkabel stabiler. Ist ein Bild vorhanden aber sehr dunkel, kann eine zusätzliche Lichtquelle helfen. Geben Sie uns gern Bescheid, wenn sie uns nicht gut erkennen können.



Kontakt und weitere Informationen

Montag bis Freitag von 10:00-18:00 Uhr
Telefon: (030) 283 3530
E-Mail: shop@mediosapotheke.de

MediosApotheke Oranienburger Tor

Anike Oleski e.Kfr.
Friedrichstr. 113A
10117 Berlin