

Die Kanal-Landkarte: welcher Weg zum Patienten welche Pflicht auslöst

Der Überblick für Praxis-Websites, damit Telefon, SMS, Messenger, Video und Portal nicht alle nach demselben Maßstab behandelt werden, wo doch jeder einen eigenen trägt.

Patientenkommunikation · Baustein 1 von 6 · Stand 15.09.2026



WAS PATIENTEN LÄNGST ERWARTEN

64 % haben schon einmal einen Termin online gebucht

Bitkom-Erhebung, Ende 2025, mit steigender Tendenz seit Jahren.



WAS PRAXEN TATSÄCHLICH ANBIETEN

Nur 31 % ermöglichen überhaupt eine Online-Terminbuchung

KBV-PraxisBarometer 2025, dieselbe Erhebung, derselbe Zeitpunkt.

≠

Zwischen beiden Zahlen liegt keine Marketing-Frage, sondern eine Lücke, die dieser Themenpfad schließt.

Autoren dieses Guides

Dieser Guide entstand in redaktioneller Verantwortung von medivendis und wurde rechtlich durch einen auf Gesundheitsrecht spezialisierten Rechtsanwalt geprüft.



AUTOR

Tobias Boltze

Geschäftsführer, medivendis oHG

Tobias Boltze ist Geschäftsführer der medivendis oHG und verantwortet die Methodik, mit der medizinrechtliche Anforderungen, von Heilmittelwerberecht über Datenschutz bis Barrierefreiheit, in überprüfbare und laufend kontrollierte Systeme übersetzt werden. Sie stammt aus dem Aufbau einer Prüf-Architektur, die Websites regulierter Branchen fortlaufend gegen zwanzig Prüfbereiche misst, von der Erstprüfung bis zur Überwachung nach dem Livegang. Aus über 25 Jahren im Online-Marketing kennt er die Stelle, an der Praxis-Websites regelmäßig auffällig werden: nicht in der Absicht, sondern in Formulierungen und Technik, die nach dem Livegang niemand mehr nachprüft. Die rechtlichen Maßstäbe entstehen in Zusammenarbeit mit Gesundheitsrechtskanzleien wie juravendis; die Bewertung des Einzelfalls bleibt dort.



RECHTLICHE PRÜFUNG

RA Thomas Bruggmann, LL.M.

Inhaber, juravendis Rechtsanwaltskanzlei

Thomas Bruggmann ist Inhaber der Kanzlei juravendis in München. Er berät seit mehr als 20 Jahren Unternehmen schwerpunktmäßig zu Fragen des Lebensmittel- und sonstigen Gesundheitsrechts, insbesondere zu Fragen der Produktabgrenzung und Health Claims. Er ist Autor zahlreicher einschlägiger Veröffentlichungen, Referent der Lebensmittelrechtsakademie an der Universität Marburg und der Behr's Akademie sowie ehemaliger Lehrbeauftragter der Universität Erlangen-Nürnberg.

Übersicht

- 1 Warum ein Kanal nicht neutral ist
- › Wie Sie weiterlesen: zwei Wege
- 2 Die Grundregel: Rechtsgrundlage folgt dem Zweck
- 3 Die Kanal-Ampel: sieben Wege auf einen Blick
- 4 Wer entscheidet, und wo das dokumentiert wird
- 5 Die Lücke, die noch niemand beziffert hat
- 6 Barrierefreiheit gilt für jeden Kanal, nicht nur die Website
- 7 Was die Lücke schon jetzt kostet
- 8 Prüf-Ablauf in fünf Schritten
- 9 Checkliste zum Ausdrucken
- 10 Wo dieser Guide endet, und wie der Themenpfad weitergeht

AKTUALITÄTSHINWEIS

Dieser Guide gibt den Stand vom 15.09.2026 wieder. Kapitel 5 benennt ausdrücklich eine Datenlücke, statt eine Zahl zu schätzen, die es so nicht gibt. Die Fälle in den Kästen „Aus dem AppCore Universum“ sind verdichtete Praxis und keine benannten Kunden.

Wie Sie weiterlesen

Ab hier trennen sich zwei sinnvolle Wege durch diesen Guide. Beide führen durch dieselben Kapitel, nur in anderer Reihenfolge. Es gibt keinen doppelten Inhalt, Sie verpassen also nichts.

WEG A · SOFORT LOSLEGEN

Sie wollen heute noch wissen, wo Ihre Praxis steht.

Kapitel 3: die Kanal-Ampel. Diesen Teil bitte nicht überspringen, sie trägt den ganzen Themenpfad.

Kapitel 8: der Prüf-Ablauf mit Selbst-Check.

Danach die Kapitel 2, 4 bis 7 zum Verstehen, und Kapitel 10 zum Abschluss.

WEG B · ERST VERSTEHEN

Sie wollen wissen, warum das Thema überhaupt eines ist, bevor Sie etwas ändern.

Lesen Sie der Reihe nach weiter ab Kapitel 2. Der Aufbau ist so gedacht: erst die Rechtsgrundlagen-Logik, dann die Landkarte selbst, dann Verantwortung und Dokumentation, dann die offenen Fragen, dann die Umsetzung.

Wenn Sie nicht sicher sind, nehmen Sie Weg B. Er dauert eine knappe Stunde und erspart die Rückfragen, die auf Weg A erfahrungsgemäß nach dem ersten Befund kommen.

DAS FRAMEWORK DIESES THEMENPFADS

Alle Guides des Themenpfads Patientenkommunikation folgen demselben Vier-Schritte-Vorgehen: **Erkennen · Einordnen · Sichern · Dokumentieren**. Es taucht in jedem Kapitel wieder auf, damit Sie es einmal lernen und auf jeden weiteren Kanal dieses Themenpfads anwenden können.

HIER ENDET DIE LESEPROBE

Ab hier steht der eigentliche Inhalt

Was Sie im Hintergrund unscharf sehen, ist die erste von 10 Kapitelseiten dieses Bausteins. Sie ist bewusst nicht lesbar: die Leseprobe zeigt Aufbau und Machart, nicht das Ergebnis.

Der vollständige Baustein führt 10 Kapitel, je mit einem typisierten Fall aus dem AppCore Universum, dazu Prüf-Ablauf, Werkzeug-Übersicht und Checkliste zum Ausdrucken.

Vollständiger Baustein 29 €

medivendis · medivendis.de/audit

Erkennen. Einordnen. Sichern.

Dieser Baustein ist der erste von sechs im Thema **Patientenkommunikation jenseits der Website**. Alle sechs Bausteine zusammen kosten weniger als die Summe der Einzelkäufe, und alle vier Themen zusammen bilden das Kompendium.

KOMPENDIUM**Alle vier Themen, 24 Bausteine****399 €****THEMA****Patientenkommunikation, 6 Bausteine****169 €****EINZELN****Ein Baustein, frei wählbar****ab 29 €**

DIE SECHS BAUSTEINE DES THEMAS PATIENTENKOMMUNIKATION

**Die Kanal-
Landkarte****29 €**

✓ Ihrer

**WhatsApp und
Messenger****39 €****Termin-
Erinnerungen****29 €****Video-Sprechstunde
& Fernbehandlung****39 €****Patientenportale
Dritter****29 €****ePA und
KIM****29 €****Zuerst gilt aber: Wie steht es wirklich um Ihre Website?**

Dieser Guide erklärt das Verfahren. Messen kann er Ihre Website nicht. Der medivendis Audit prüft sie kostenfrei gegen alle 20 Lösungen in einem Lauf, ohne Vertrag und ohne Kreditkarte.

medivendis.de/audit

* Alle angegebenen Preise sind Nettopreise, zzgl. gesetzl. MwSt.