

# Technische Probleme?

Hilfestellung und nützliche Tipps  
zur Nutzung von MEDITyme



# Übersicht

- ✓ Was benötige ich um MEDITyme zu nutzen (Systemvoraussetzungen)? [Seite 3](#)
- ✓ Systemcheck - Testen Sie Ihr System! [Seite 4](#)
- ✓ Registrierung auf MEDITyme [Seite 5](#)
- ✓ Einloggen funktioniert nicht [Seite 6](#)
- ✓ Passwort vergessen [Seite 7](#)
- ✓ Cookies löschen (Chrome, Firefox, Edge, Safari) [Seite 8 - 11](#)
- ✓ Verbindung ist instabil oder bricht während eines Videogespräches ab [Seite 12 - 13](#)
- ✓ Probleme bei Ton- und Bildübertragung zum/ zur Gesprächspartner:in [Seite 14](#)
- ✓ Mikrofon und Kamera freigeben (Chrome, Firefox, Edge, Safari) [Seite 15 - 18](#)
- ✓ Probleme bei Bildschirmteilung während einer Videosprechstunde [Seite 19](#)
- ✓ Weitere FAQs [Seite 20](#)
- ✓ Technischer Support [Seite 21](#)

# Was benötige ich um MEDITyme zu nutzen (Systemvoraussetzungen)?

**Es bedarf keiner vorherigen Installation einer App oder Software zur Nutzung von MEDITyme.**

Sowohl Sie als auch ihr/ e Gesprächspartner:in benötigen zur Nutzung unserer webbasierten Plattform ([www.medityme.com](http://www.medityme.com)):

- ✓ einen Computer, Laptop, Tablet oder Smartphone mit
  - Internetverbindung
  - Kamera
  - Mikrofon und
  - Lautsprecher (ggf. Headset)

Für Videoverbindungen ist LTE optimal bzw. jede DSL-Verbindung ausreichend (Minimum 700 kb/s, auch per WLAN). Als Webbrowser empfehlen wir die aktuellsten Versionen von Google Chrome, Firefox, MS Edge oder Safari zu nutzen. Weitere Webbrowser werden nicht unterstützt

# Systemcheck - Testen Sie Ihr System!

Testen Sie idealerweise vor jedem Videogespräch Internetverbindung, Browser, Mikrofon und Videoqualität um zu prüfen, ob das eigene System kompatibel und fit für eine Videoübertragung ist:

1. Bitte führen Sie den Systemtest unter dem Link <https://www.medityme.com/de/hardware-test-page> durch
2. Sollten ein oder mehrere Parameter für eine Videoübertragung nicht ausreichend sein, klicken Sie bitte auf „Einzelheiten des Systemtests“ um mehr darüber zu erfahren

**Glückwunsch**  
Ihr System ist für die Nutzung der Videotelefonie geeignet

Video-Qualität	★★★★☆ gut	✓
Audio-Qualität	★★★★★ ausgezeichnet	✓
Browser		✓
Internet-Verbindung		✓

[neu starten](#)

[Einzelheiten des Systemtests](#)



System-Test

**Video**  
Bewegen Sie etwas in Sichtweite der Kamera, um zu prüfen, ob es funktioniert.

**Audio**  
Sprechen Sie etwas in das Mikrofon, um zu prüfen, ob es funktioniert.  
Standard - Mikrofon (Realtek(R) Audio)

**Browser-Kompatibilität**  
Chrome wird unterstützt.

**Konnektivität zu MEDITyme Servern**  
Erfolgreich verbunden.

**Erwartete Anrufqualität**

**Video-Qualität: 3.6 / 4.5 (Gut)**

- Unterstützte Auflösung: 320x240 @ 30 fps
- 0% Videopaketerlust
- Video Bitrate: 525 kbps

**Audio-Qualität: 4.4 / 4.5 (Ausgezeichnet)**

- 0% Audio-Paketverlust
- Audio Bitrate: 27 kbps

[Neuen Test starten](#)

# Registrierung auf MEDITyme

Sie sind medizinische/ r Leistungserbringer:in oder Patient:in und möchten sich auf MEDITyme registrieren?

Bitte gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie bitte die Registrierungsseite von MEDITyme über folgenden direkten [Link zur MEDITyme Registrierungsseite](#)
2. Registrieren Sie sich bitte mit Name, Vorname und E-Mail-Adresse und vergeben anschließend ein Passwort, bestätigen dieses. Mit der Bestätigung des Mindestalters sowie der Zustimmung der AGBs und zur Datenverarbeitung (nur bei Patient:innen), wird der Registrierungsbutton freigeschalten
3. Bitte bestätigen Sie die Registrierung durch Klick auf Schaltfläche **REGISTRIEREN**
4. Nach der durchgeführten Registrierung erhalten Sie von MEDITyme per E-Mail einen entsprechenden Validierungslink, den Sie bitte bestätigen und somit die Registrierung abschließen
5. Nach erfolgter Validierung ist Ihr Konto aktiv und Sie können sich auf [www.medityme.com](http://www.medityme.com) mit Ihren Zugangsdaten einloggen und MEDITyme nutzen

Leistungserbringer:in	Patient:in

Sie müssen Ihre E-Mail Adresse verifizieren, um das Benutzerkonto zu aktivieren.

Bitte öffnen sie jetzt Ihr E-Mail Programm und klicken sie in der von uns versendeten E-Mail auf den Validierungslink.

Falls sie keine E-Mail erhalten haben, dann können sie [hier](#) klicken, um die Validierungsemail erneut versenden zu lassen.

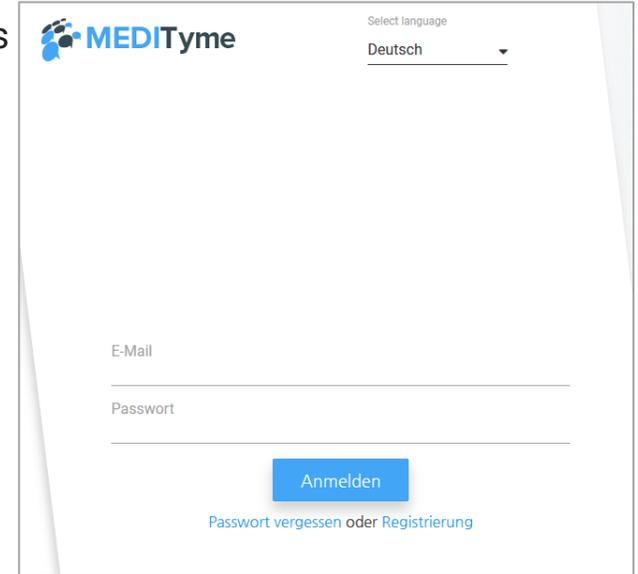


# Einloggen funktioniert nicht

Sie versuchen sich in Ihr MEDITyme Konto einzuloggen oder sind bereits eingeloggt und möchten eine Videoberatung planen/ durchführen, bekommen jedoch eine Fehlermeldung angezeigt?

## Folgendes können Sie tun:

1. Öffnen Sie bitte die Login-Seite von MEDITyme über folgenden direkten [Link zur MEDITyme Login-Seite](#)
2. Bitte melden Sie sich mit den Ihnen bekannten und bei der Registrierung verwendeten Zugangsdaten erneut ein
3. Sollte dies ebenfalls nicht möglich sein, löschen Sie bitte die Cookies, die Ihr Browser für die MEDITyme-Seite gespeichert hat und wiederholen Sie den vorherigen Schritt ([Tipp](#): Anleitung zum Löschen von Cookies ist den Seiten 8-11 zu entnehmen).



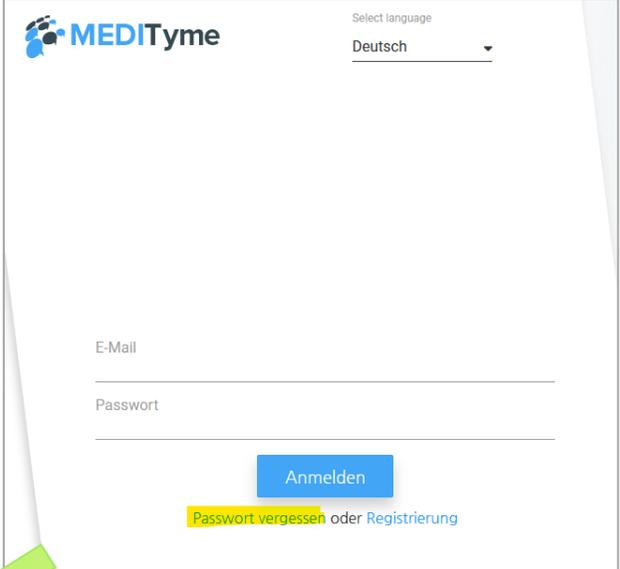
The screenshot shows the MEDITyme login interface. At the top left is the MEDITyme logo. At the top right, there is a language selection dropdown menu labeled 'Select language' with 'Deutsch' selected. Below the logo, there are two input fields: 'E-Mail' and 'Passwort'. A blue 'Anmelden' button is positioned below the password field. At the bottom of the form, there is a link that reads 'Passwort vergessen oder Registrierung'.

# Passwort vergessen

Sollten Sie sich trotz Tipps der vorherigen Seite nicht einloggen können oder haben Ihr Passwort vergessen, so haben Sie die Möglichkeit Ihr Passwort ganz unkompliziert zurückzusetzen.

## Folgendes können Sie tun:

1. Klicken Sie bitte in der Login-Maske auf „Passwort vergessen“
2. Geben Sie die bei der Registrierung verwendete E-Mail-Adresse an
3. Rufen Sie Ihr E-Mail-Postfach auf und folgen den entsprechenden Anweisungen dieser E-Mail.
4. Loggen Sie sich nun mit Ihrem neuen Passwort wie gewohnt ein



MEDITyme

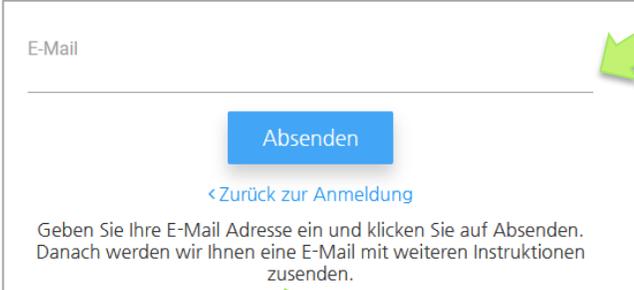
Select language  
Deutsch

E-Mail

Passwort

Anmelden

Passwort vergessen oder Registrierung

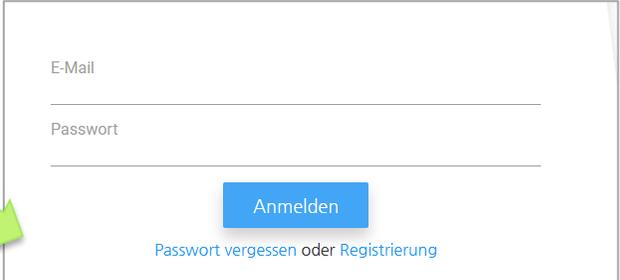


E-Mail

Absenden

< Zurück zur Anmeldung

Geben Sie Ihre E-Mail Adresse ein und klicken Sie auf Absenden. Danach werden wir Ihnen eine E-Mail mit weiteren Instruktionen zusenden.



E-Mail

Passwort

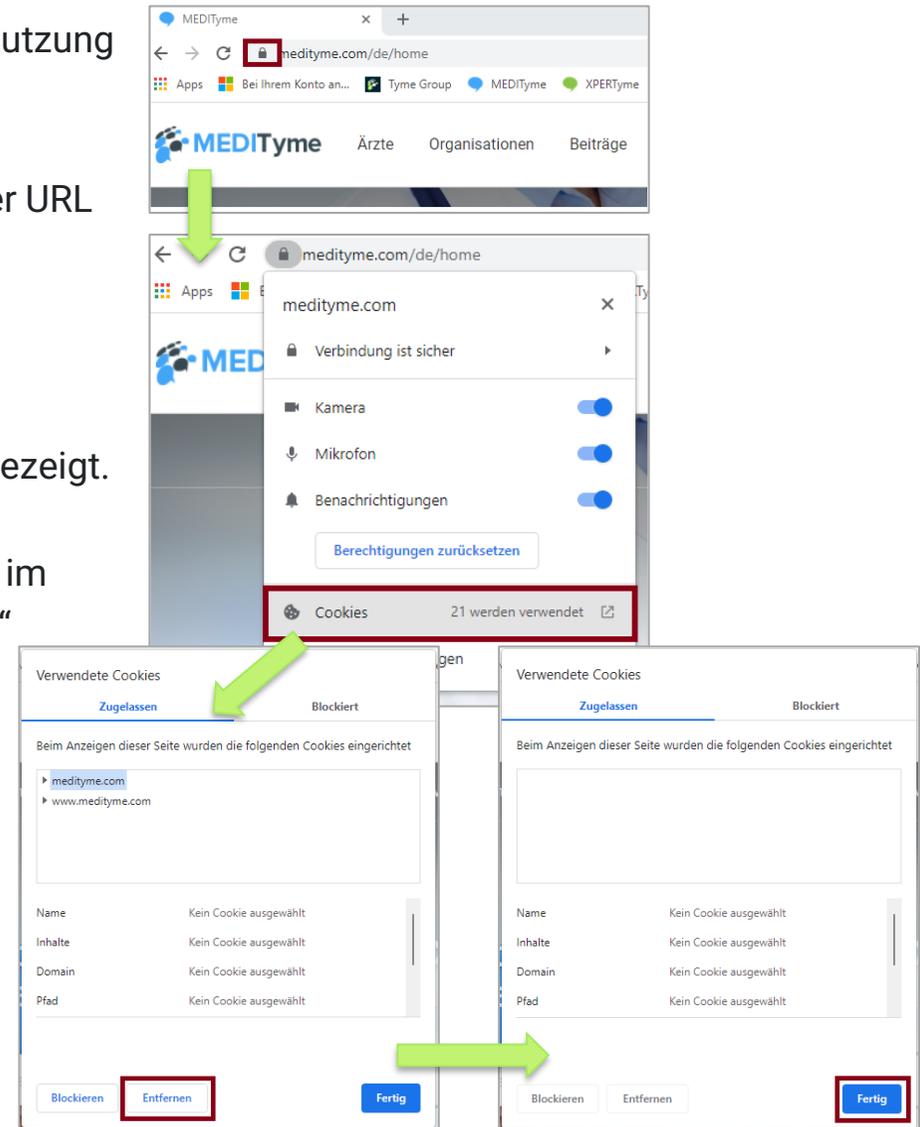
Anmelden

Passwort vergessen oder Registrierung

# Cookies löschen in Chrome

Gelegentlich ist es notwendig Cookies zu löschen. Bei der Nutzung des Browsers Chrome gehen Sie bitte folgendermaßen vor:

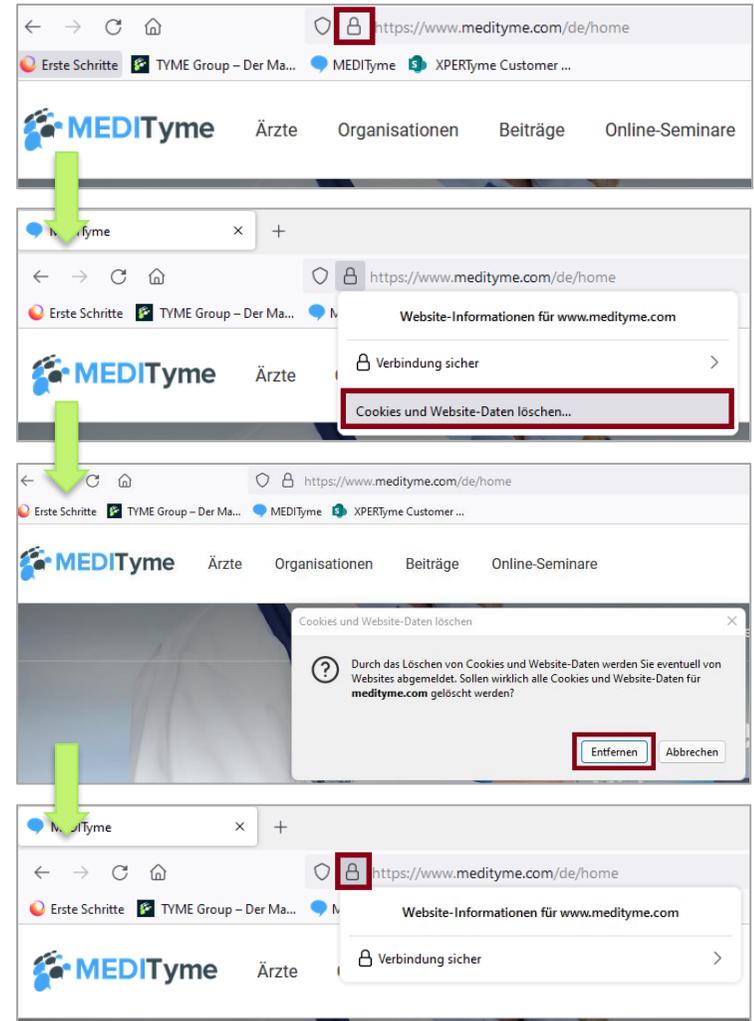
1. Bitte klicken Sie in Ihrem Browserfenster links neben der URL auf das Schlosssymbol
2. Anschließend öffnet sich ein Fenster - bitte klicken Sie in diesem auf „Cookies“
3. In dem sich nun öffnenden Fenster werden die für die entsprechende URL/ Webseite löschbaren Cookies angezeigt. Bitte klicken Sie auf „Entfernen“, um diese zu löschen. Cookies, die die MEDITyme-Seite betreffen, können wie im Beispiel als „medityme.com“ und „www.medityme.com“ gelistet sein. In diesem Fall entfernen Sie bitte die Cookies für beide Seiten
4. Mit dem Klicken auf „Fertig“ haben Sie den Löschprozess beendet



# Cookies löschen in Firefox

Gelegentlich ist es notwendig Cookies zu löschen. Bei der Nutzung des Browsers Firefox gehen Sie bitte folgendermaßen vor:

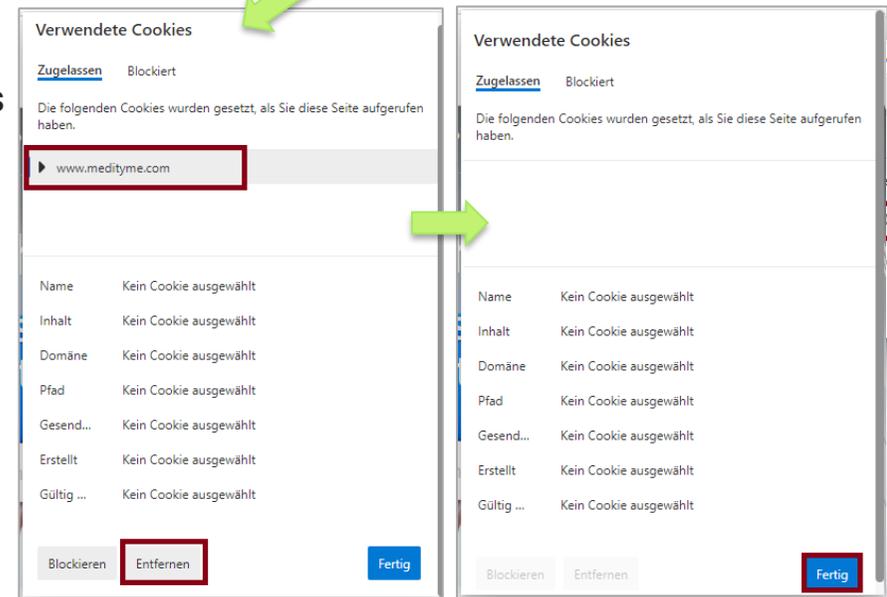
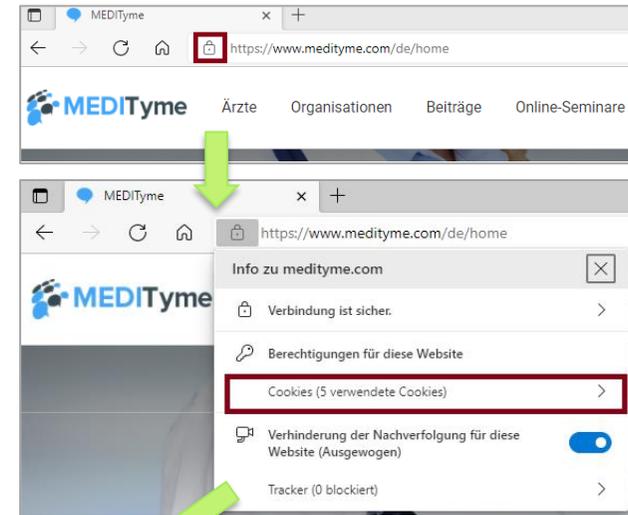
1. Bitte klicken Sie in Ihrem Browserfenster links neben der URL auf das Schlosssymbol
2. Anschließend öffnet sich ein Fenster - bitte klicken Sie in diesem auf „Cookies und Website-Daten löschen...“
3. In dem sich nun öffnenden Fenster werden Sie nun gefragt, ob Sie die Cookies tatsächlich löschen möchten. Bitte klicken Sie hier auf „Entfernen“
4. Der Löschprozess ist beendet. Mit dem erneuten Klicken auf das Schlosssymbol sehen Sie, dass alle Cookies gelöscht sind. Es wird Ihnen jetzt keine Option zum Löschen mehr angeboten



# Cookies löschen in Edge

Gelegentlich ist es notwendig Cookies zu löschen. Bei der Nutzung des Browsers Edge gehen Sie bitte folgendermaßen vor:

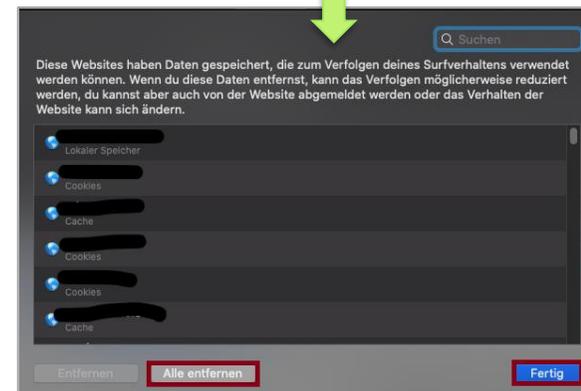
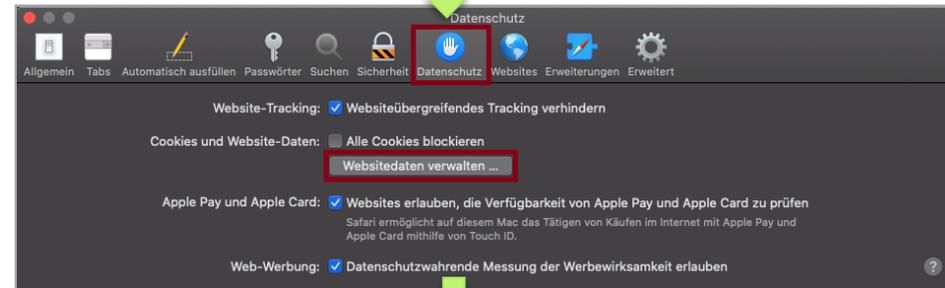
1. Bitte klicken Sie in Ihrem Browserfenster links neben der URL auf das Schlosssymbol
2. Anschließend öffnet sich ein Fenster - bitte klicken Sie in diesem auf „Cookies (x verwendete Cookies)“
3. In dem sich nun öffnenden Fenster klicken Sie bitte auf „www.medityme.com“. Hier haben Sie die Möglichkeit einzelne zu entfernende Cookies zu markieren (mittels Anklicken) oder alle durch Klicken auf „Entfernen“ zu löschen
4. Mit dem Klicken auf „Fertig“ haben Sie den Löschprozess beendet



# Cookies löschen in Safari

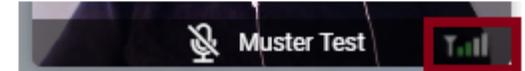
Gelegentlich ist es notwendig Cookies zu löschen. Bei der Nutzung des Browsers Safari gehen Sie bitte folgendermaßen vor:

1. Bitte gehen Sie in der obigen Menuleiste Ihres Browsers auf Safari
2. Anschließend öffnet sich ein Fenster - bitte klicken Sie nun auf „Einstellungen“
3. In dem sich nun öffnenden Fenster gehen Sie bitte in der obigen Navigation auf den Reiter „Datenschutz“ und klicken auf „Websitedaten verwalten“ (im Bereich „Cookies und Website-Daten“ zu finden)
4. Nun haben Sie die Möglichkeit einzelne Cookies zu markieren (durch Anklicken) und mittels Klicken auf „Entfernen“ zu löschen oder „Alle entfernen“
5. Mit dem Klicken auf „Fertig“ haben Sie den Löschprozess beendet



# Verbindung ist instabil oder bricht während eines Videogespräches ab

Während einer Videosession kann die Verbindung instabil sein oder werden. In der Regel ist die Datenübertragungsrate von einem/ r der Gesprächsteilnehmer:innen nicht ausreichend und Grund für die Verbindungsprobleme. Eine unzureichende Internetverbindung wird während eines Videogespräches bei dem/ der betreffenden Gesprächsteilnehmer:in mittels Anzeige der Signalstärke erkennbar.



## Gründe können sein:

1. Zu viele Nutzer greifen gleichzeitig auf die selbe Internetleitung zu (z.B. Familie, Mitarbeiter:innen etc.). Vor allem eine datenintensive Nutzung wie das Streamen von Videos etc. beeinträchtigt die Datenübertragungsrate
2. Die Signalstärke der Internetverbindung ist zu schwach oder schwankt (z.B. Entfernung vom Arbeitsplatz zum WLAN-Router ist zu groß)

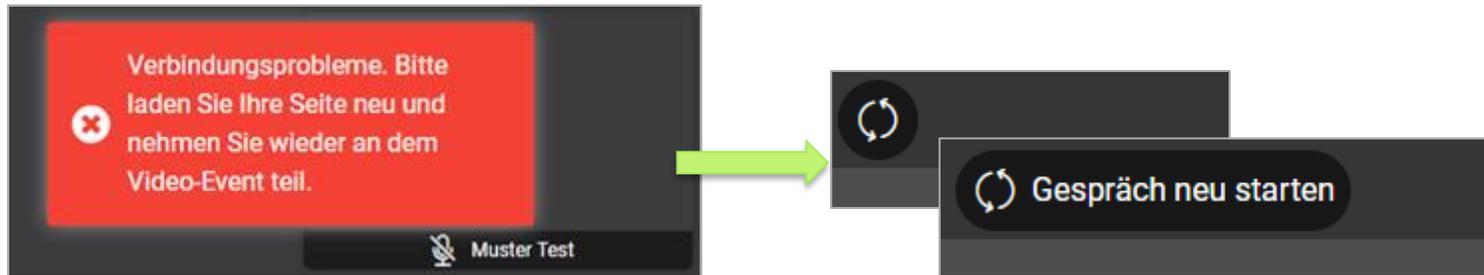
## Folgendes können Sie tun:

1. Prüfen Sie und Ihre Gesprächsteilnehmer:innen per Systemtest bereits vor einem Videogespräch die Qualität Ihrer Internetverbindungen. Bei einer grundsätzlich schwachen Internetverbindung empfehlen wir die Verwendung eines Repeaters zur Verstärkung Ihres Internetsignals
2. Bitte wechseln Sie und Ihre Gesprächsteilnehmer:innen ggf. den Browser. Für mehr Stabilität empfehlen wir die Nutzung der Browser Google Chrome und Firefox.

Tipp: Ein Browserwechsel ist auch während eines begonnenen Gespräches möglich. Bitte kopieren Sie den Gesprächslink aus der aktuellen Browserseite, schließen diese (ohne das Gespräch zu beenden), öffnen in einem anderen Browser die Seite per Einfügen des kopierten Links und melden sich an. Sie kehren so automatisch wieder in das laufende Gespräch zurück

# Verbindung ist instabil oder bricht während eines Videogespräches ab

2. Laden Sie bei einem Verbindungsproblem während eines Videogespräches die Seite über den Reload-Button/ Kreisfeil neu. Den Button finden Sie im Gesprächsfenster links oben in der Ecke



Alternativ ist ein Reload auch über den Reload-Button/ Kreisfeil des Browsers möglich



# Probleme bei Ton- und Bildübertragung zum/ zur Gesprächspartner:in

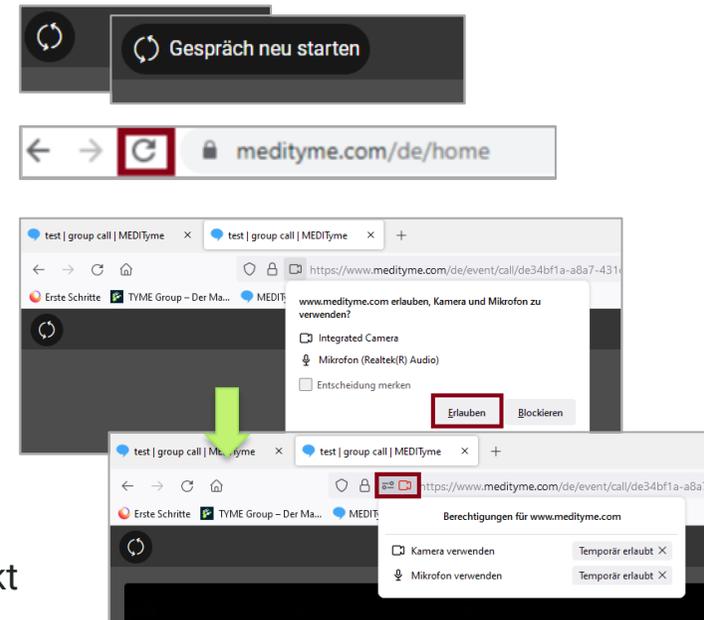
Sie können Ihre/ n Gesprächspartner:in oder Ihr/ e Gesprächspartner:in kann Sie nicht sehen oder hören?

**Gründe können sein:**

1. Eine instabile Internetverbindung
2. Sie oder Ihr/ e Gesprächspartner:in haben den Zugriff auf Kamera und/ oder Mikrofon nicht zugelassen bzw. blockiert

**Folgendes können Sie tun:**

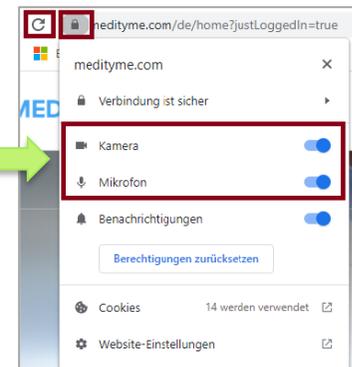
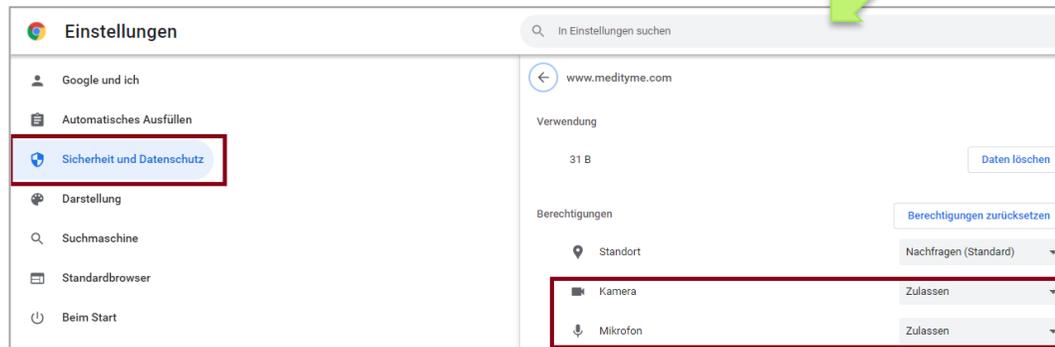
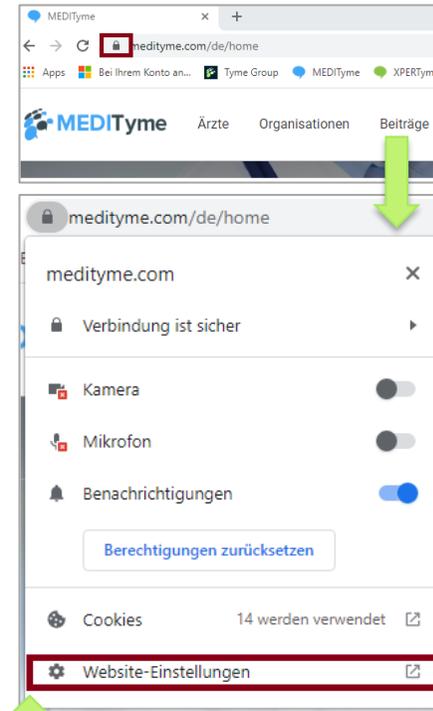
1. Bitte laden Sie die Seite über den Reload-Button/ Kreispeil neu. Den Button finden Sie während eines Videogespräches im Gesprächsfenster links oben in der Ecke. Alternativ ist ein Reload auch über den Reload-Button/ Kreispeil des Browsers möglich
2. Sie werden nun von Ihrem Browser mittels Pop-up-Fenster gefragt, ob Sie den Zugriff auf Kamera und Mikrofon zulassen. Bitte erlauben Sie den Zugriff. Am Beispiel des Browsers Firefox ist demzufolge „Erlauben“ auszuwählen. Sie können den erteilten Zugriff durch Anklicken des Kamera-Symboles in der Adressleiste des Browsers einsehen
2. Die Einbindung von externen Devices (Kamera, Mikrofon) erfolgt seitens der Browser oftmals nicht automatisch und sollte daher direkt über die Systemeinstellungen des jeweils genutzten Browsers erfolgen



# Mikrofon und Kamera freigeben in Chrome

Sie erteilen die Freigabe im Browser Chrome bei Laptops und PCs folgendermaßen:

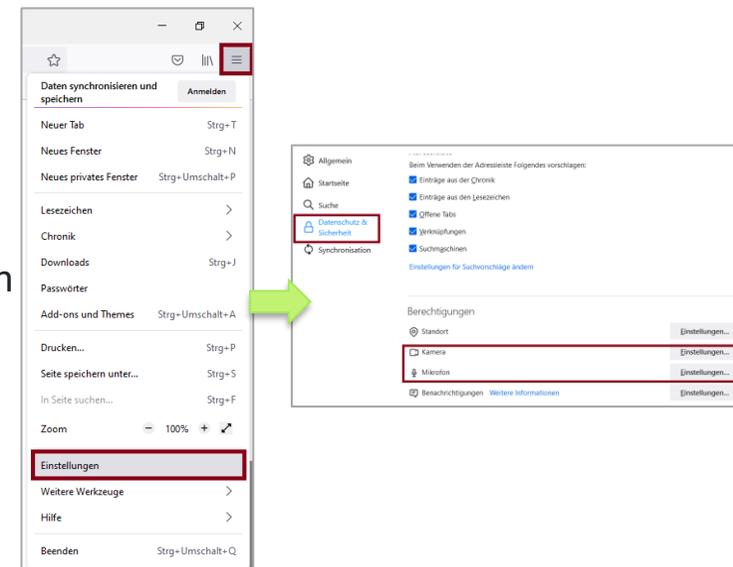
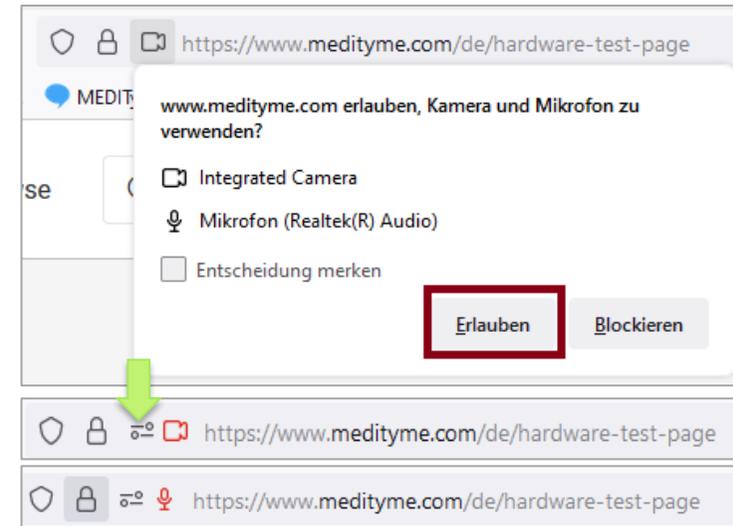
1. Bitte klicken Sie in Ihrem Browserfenster links neben der URL auf das Schlosssymbol
2. Anschließend öffnet sich ein Fenster - bitte klicken Sie in diesem auf „Website-Einstellungen“
3. Nun öffnet sich ein weiteres Fenster. Unter „Sicherheit und Datenschutz“ kann der Zugriff auf Mikrofon und Kamera zugelassen werden.
4. Gerne können Sie einen Reload des Browsers durchführen, um sicherzugehen, dass die Browsereinstellungen entsprechend übernommen wurden (Reload-Button -> Schlosssymbol -> Kamera/ Mikrofone werden als „Zugelassen“ angezeigt)



# Mikrofon und Kamera freigeben in Firefox

**Sie erteilen die Freigabe im Browser Firefox bei Laptops und PCs folgendermaßen:**

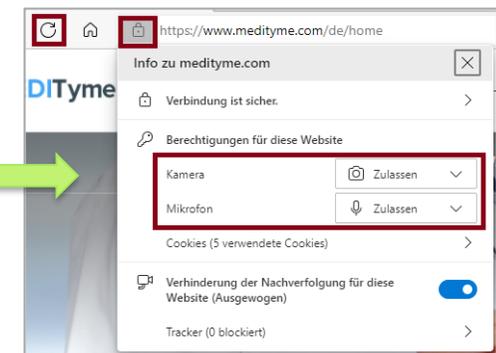
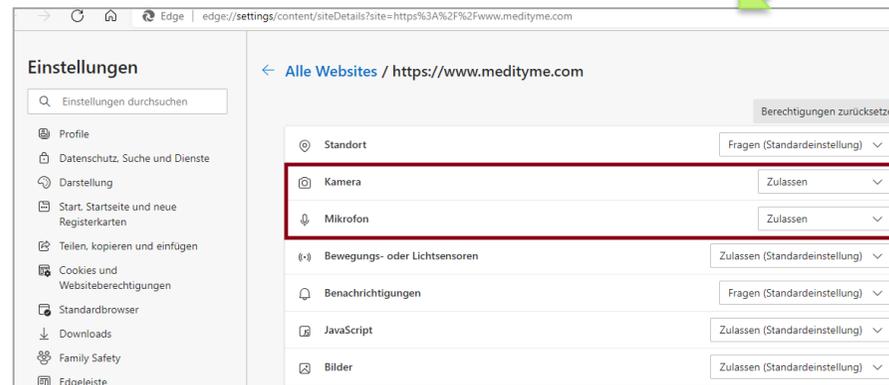
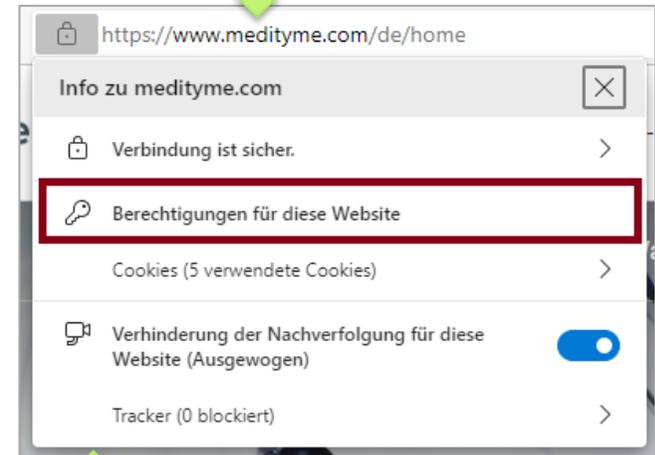
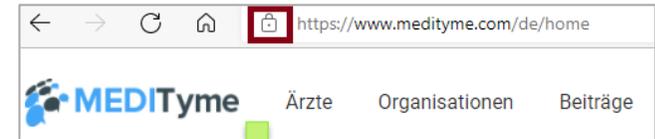
1. Bitte führen Sie den Systemtest unter dem Link <https://www.medityme.com/de/hardware-test-page> durch
2. Sie werden vom Browser gefragt, ob Sie der Webseite [www.medityme.com](https://www.medityme.com) den Zugriff auf Mikrofone und Kamera erlauben
3. Bitte stimmen Sie dem zu und „Erlauben“ den Zugriff entsprechend
4. In Ihrem Browserfenster links neben der URL können Sie anhand des Kamera- oder Mikrofone-Symbols den temporären Zugriff einsehen
5. Sollte der temporäre Zugriff nicht möglich sein oder es Probleme bei der Einbindung von externen Geräten geben, gehen Sie bitte direkt in die Firefox-Browsereinstellungen (zu finden oben rechts neben der URL)
6. Unter Datenschutz und Sicherheit sind im unteren Bereich die Berechtigungen für Kamera und Mikrofone zu finden. Bitte erlauben Sie auch in dieser Einstellung den entsprechenden Zugriff



# Mikrofon und Kamera freigeben in Edge

Sie erteilen die Freigabe im Browser Edge bei Laptops und PCs folgendermaßen:

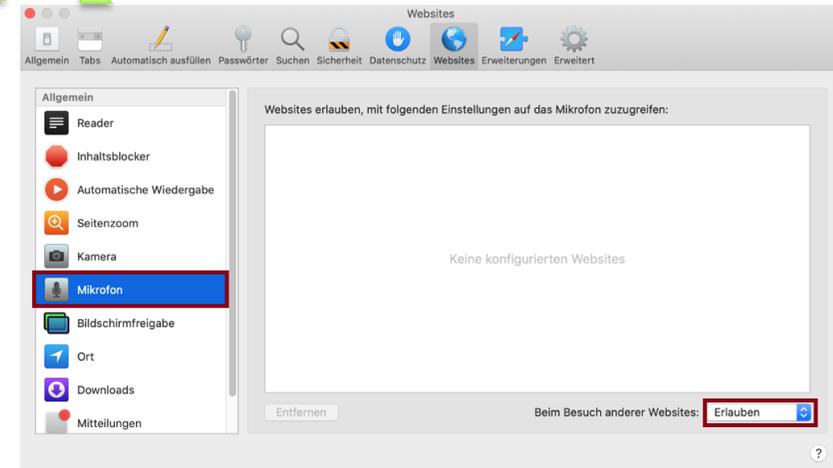
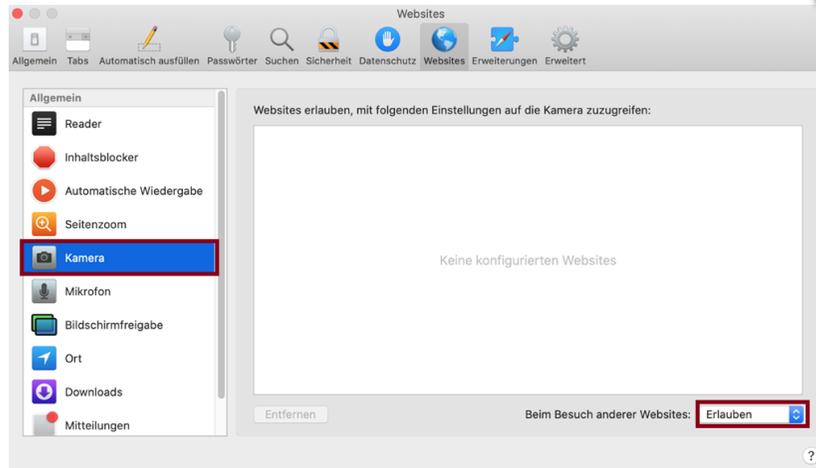
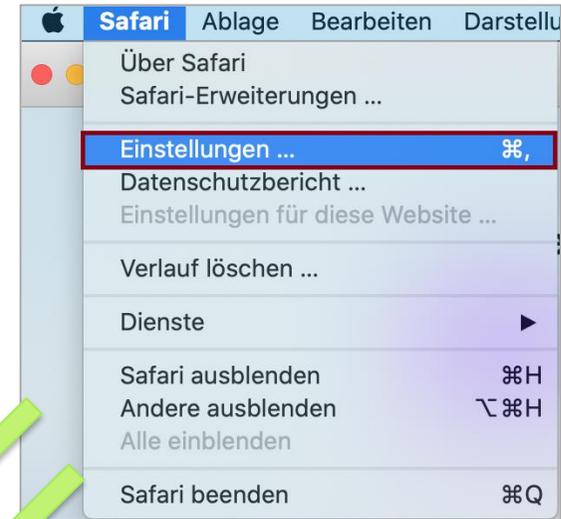
1. Bitte klicken Sie in Ihrem Browserfenster links neben der URL auf das Schlosssymbol
2. Anschließend öffnet sich ein Fenster - bitte klicken Sie in diesem auf „Berechtigungen für diese Website“
3. Nun öffnet sich ein weiteres Fenster, in welchem Sie den Zugriff auf Mikrofon und Kamera im Rahmen der Nutzung von [www.medityme.com](https://www.medityme.com) zulassen können
4. Gerne können Sie einen Reload des Browsers durchführen, um sicherzugehen, dass die Browsereinstellungen entsprechend übernommen wurden (Reload-Button -> Schlosssymbol -> Kamera/ Mikrofone werden als „Zugelassen“ angezeigt)



# Mikrofon und Kamera freigeben in Safari

Sie erteilen die Freigabe im Browser Safari bei Laptops und PCs folgendermaßen:

1. Bitte gehen Sie in der obigen Menüleiste Ihres Browsers auf Safari
2. Anschließend öffnet sich ein Fenster - bitte klicken Sie in diesem auf „Einstellungen“
3. Nun öffnet sich ein weiteres Fenster. Hier kann der Zugriff auf Kamera und Mikrofon manuell zugelassen werden, indem Sie jeweils „Erlauben“ auswählen und anklicken



# Probleme bei Bildschirmteilung während einer Videosprechstunde

Während einer Videosprechstunde können sowohl der/ die Leistungserbringer:in als auch der/ die Patient:in den Bildschirm teilen. **Sie können dennoch keine Bildschirmteilung vornehmen?**

## Gründe können sein:

Sie nutzen den Browser Safari? Bitte beachten Sie, dass eine Bildschirmteilung NICHT mit dem Browser Safari (Apple) möglich ist, da Safari diese Funktion nicht zulässt. Mit allen anderen Browsern wie Google Chrome, Firefox etc. kann eine Bildschirmteilung durchgeführt werden.

Wir empfehlen Ihnen daher einen entsprechenden Browserwechsel.

## Weitere FAQs

### **Warum kann die Bildqualität während eines Videogespräches abnehmen - Gesprächspartner:in ist unscharf oder verschwommen?**

Die von MEDITyme genutzte Technologie misst die Datenübertragungsrate Ihrer Internetleitung und passt sich dynamisch, je nach Höhe der Rate, die Qualität der Videoübertragung entsprechend an. So kann die Stabilität des Videogespräches gewährleistet werden. Ferner ist eine Skalierbarkeit der Datenrate von der KV vorgegeben. Wenn Ihre Internetleitung oder die Ihres/ r Gesprächspartner:in für eine höhere Auflösung nicht ausreicht, wird die Auflösung Ihrer Videoübertragung entsprechend herunterskaliert und das Bild ist verschwommen.

### **Was unterscheidet MEDITyme von anderen Technologien (z.B. Skype, GoToMeeting, Teams oder Zoom)?**

Videokonferenzsysteme wie Skype, GoToMeeting, Teams oder Zoom nutzen eine andere Technologie (Internet-/ Web-Protokolle) als Videosprechstundenanbieter:innen. Diese Videokonferenzsysteme sind im deutschen Gesundheitssystem nicht zur Durchführung von Videosprechstunden zugelassen. Hingegen nutzen so gut wie alle von der KV zugelassenen Anbieter von Videosprechstunden den gleichen Videostreaminganbieter und entsprechende Standard-WebRTC-Protokolle. MEDITyme konnte als erste Plattform nach den neuen KV-Richtlinien und neuen DSGVO Standards im Juli 2021 akkreditiert werden.

# Technischer Support

## Sie benötigen Unterstützung?

Bei Rückfragen oder benötigtem Support erreichen Sie unsere Tyme Group Support Hotline



+49 8153 937 995 6



[info@medityme.com](mailto:info@medityme.com)



**Kontaktformular** <https://www.medityme.com/de/contact-page>



[www.tyme-group.com](http://www.tyme-group.com)