



Servicesegen oder Datenkrake?

ARAG Experten über Online-Terminbuchungsdienste für Patienten

Einen Termin beim Arzt zu bekommen, ist schon seit Jahren eine Herausforderung. Wartezeiten von mehreren Monaten sind keine Seltenheit – falls man überhaupt telefonisch durchdringt und seine Anfrage platzieren kann. Plattformen, die eine solche Terminvereinbarung regeln, erscheinen da wie ein Segen. Aber kann es so einfach sein? ARAG Experte Tobias Klingelhöfer klärt über Doctolib & Co. auf und mahnt dabei durchaus auch zur Vorsicht.

Worum genau geht es bei Online-Portalen wie beispielsweise Doctolib?

Tobias Klingelhöfer: Einer der Vorteile dieser Internetdienste – neben Doctolib sind weitere Anbieter wie etwa Jameda, Samedi oder Doctena auf dem Markt – ist das Angebot freier Termine. Und damit sind wir schon bei dem Hauptanreiz für Patienten: Die Möglichkeit, über eine solche Plattform direkt online einen Arztbesuch zu vereinbaren. Da dieser Service auch als App angeboten wird, die man auf sein Smartphone laden kann, ist der Vorgang also maximal vereinfacht. Insgesamt geht es bei den Plattformen aber um mehr; zusammenfassen kann man das Angebot gut als ‚Arzt-Patienten-Management‘. So können zum Beispiel auch Unterlagen hochgeladen und hinterlegt werden, die den Ärzten vorab Einblick und den Austausch mit Kollegen bieten. Es können Rezepte angefragt und Informationen über den Arzt eingeholt werden, es gibt eine Erinnerungsfunktion an Termine und manche Portale bieten auch die Möglichkeit zur Bewertung der ärztlichen Dienstleistung. All das kann das Miteinander zwischen Arzt und Patient vereinfachen, führt aber gleichzeitig auch zu den Gegenargumenten.

Was sind dabei die Nachteile für den Patienten?

Tobias Klingelhöfer: Das Hauptproblem liegt auf der Hand. Wir reden im Gesundheitswesen natürlich sofort von sensiblen Daten. Leider gehen die Portale selbst aber nicht immer entsprechend sensibel damit um. Bei manchen fängt diese mangelnde Vorsicht beispielsweise schon damit an, dass der Termin nicht nur über den Namen vereinbart werden kann, sondern eine Registrierung im Portal voraussetzt. Und dabei werden bereits gleich das Geburtsdatum, E-Mail-Adresse und Telefonnummer abgespeichert, zum Teil ohne jede Verschlüsselung. In Zusammenhang mit dem gewählten Fachgebiet des Arztes bildet sich so schon ein Profil aus Nutzerdaten. Was den meisten aber nicht klar ist: Mit der Registrierung auf einem Portal gehen sie einen Vertrag mit dem Anbieter ein, der diesem unter Umständen sehr viele Rechte einräumt.

Wonach entscheiden Ärzte, ob sie die Nutzung der Portale anbieten?

Tobias Klingelhöfer: Während die Ärzte selbst in ihren Praxen gesetzlich dazu verpflichtet sind, hohe Standards einzuhalten, stoßen sie bei den Plattformen auf weniger weitreichende Sicherheit und teils unzureichende Datenschutzerklärungen. Abgesehen von ethischen Grundsätzen können sie sich, sobald sie selbst die Nutzung der Portale für ihre Patienten anbieten, nicht von der Verantwortung freisprechen. Vielmehr hängen sie ab dem Moment, in dem sie sich als Praxis registrieren, tief mit in dem System. Selbst wenn sie selbst keine Informationen über ihren Patienten einstellen, erhalten sie



aber zwangsweise Zugang zu allem, was der Patient selbst hochgeladen hat. Und damit sind sie laut der [Datenschutzgrundverordnung \(DSGVO\)](#) auch Auftragsverarbeiter und verpflichtet, Schutzgarantien abzugeben, die sie in diesem Moment eigentlich gar nicht mehr leisten können, weil sie nicht in ihrer Hand liegen. Rein rechtlich tatsächlich eine heikle Situation.

Was würden Sie Patienten raten?

Tobias Klingelhöfer: Das A und O ist bei fast jedem Besuch im Internet das eigene Bewusstsein dafür, dass wir immer Daten preisgeben und Nutzungsrechte abgeben; dies gilt vor allem aber bei der Nutzung von Plattformen, die eine Registrierung verlangen. Erst recht, wenn es sich um den eigenen Gesundheitszustand dreht, ist Vorsicht geboten. Aber natürlich bietet der Terminservice einen großen Mehrwert. Neben der Zeitersparnis, die dieser Weg gegenüber der telefonischen Variante bietet, ist nämlich ein weiterer Vorteil die oftmals kürzere Wartezeit bis zum möglichen Arzttermin. Denn die Praxen melden auch Zeitfenster, die durch kurzfristige Absagen frei geworden sind, und diese Information kann sich jeder Nutzer über einen vorab eingestellten E-Mail-Alarm zukommen lassen. So kann in Windeseile aus einem Termin im Mai einer im Februar werden. Dazu kommt, dass ein registrierter Nutzer auch mehrere Patienten verwalten kann und man sich so zum Beispiel auch um Arztbesuche oder Rezeptausstellungen für die alternden Eltern kümmern kann, die selbst eventuell nicht mehr zurechtkommen. Vom Hochladen von Berichten und Befunden ebenso wie vom Nachrichtenaustausch sensibler Themen ist bei den meisten Plattformen allerdings definitiv abzuraten, wenn man Wert auf Datenschutz legt. Dieser ist aktuell nicht überall durchgehend gewährleistet.

Weitere interessante Informationen unter:

<https://www.arag.de/krankenzusatzversicherung/gesundheits-ratgeber/>



Ihre Ansprechpartnerin

Jennifer Kallweit

Konzernkommunikation/Marketing ARAG SE

Pressereferentin

Telefon: 0211 963-3115 Fax: 0211 963-2220

E-Mail: jennifer.kallweit@arag.de www.arag.de

Sie möchten unsere Verbraucher-Informationen nicht mehr erhalten? Melden Sie sich [hier](#) ab.

Die ARAG ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Assekuranz und versteht sich als vielseitiger Qualitätsversicherer. Sie ist der weltweit größte Rechtsschutzversicherer. Aktiv in insgesamt 19 Ländern – inklusive den USA, Kanada und Australien – nimmt die ARAG über ihre internationalen Niederlassungen, Gesellschaften und Beteiligungen in vielen internationalen Märkten mit ihren Rechtsschutzversicherungen und Rechtsdienstleistungen eine führende Position ein. Ihren Kunden in Deutschland bietet die ARAG neben ihrem Schwerpunkt im Rechtsschutzgeschäft auch eigene einzigartige, bedarfsorientierte Produkte und Services in den Bereichen Komposit und Gesundheit. Mit mehr als 4.700 Mitarbeitenden erwirtschaftet der Konzern ein Umsatz- und Beitragsvolumen von über 2,2 Milliarden €.

ARAG SE ARAG Platz 1 · 40472 Düsseldorf **Aufsichtsratsvorsitzender** Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender

Vorstand Dr. Renko Dirksen (Sprecher) · Dr. Matthias Maslaton · Wolfgang Mathmann · Dr. Shiva Meyer · Hanno Petersen · Dr. Joerg Schwarze

Sitz und Registergericht Düsseldorf · HRB 66846 · USt-ID-Nr.: DE 119 355 995