

Online-Terminbuchung im Trend

Ob über Doctolib, Jameda, Dr. Flex, Samedì oder andere Anbieter – mittlerweile nutzen immer mehr Patientinnen und Patienten die Online-Terminbuchung in der Arztpraxis. Ärztinnen und Ärzte müssen bei der digitalen Terminverwaltung mithilfe externer Dienstleister datenschutzrechtliche Vorgaben beachten.

von **Thomas Gerst**

Neu in der Stadt, die Hautkrebs-Früherkennungsuntersuchung ist seit Jahren überfällig, also rasch auf den verschiedenen Online-Plattformen für die Buchung von Arztterminen einen Überblick verschaffen, wo möglichst zeitnah und gut erreichbar noch Termine bei einer Dermatologin oder einem Dermatologen verfügbar sind. Kurz noch die Informationen zur Praxis checken; schnell ist der verfügbare Termin in rund zwei Monaten bestätigt. Wenig später kommt eine Mail von der Buchungsplattform, dass über die Warteliste kurzfristig ein Termin in der Praxis wahrgenommen werden kann; kurz vor dem Termin noch eine Erinnerungsmail des Anbieters. Die behandelnde Ärztin zeigt sich zufrieden mit ihrem Online-Dienstleister für die Terminvergabe. Gelegentlich kommt es zwar vor, dass Patientinnen oder Patienten mit einer Terminbestätigung des Dienstleisters in der Praxis auftauchen, ohne dass diese Buchung in den Terminkalender der Praxis eingeflossen sei, aber diese wenigen Fälle ließen sich ohne viel Aufwand auffangen.

Zunehmende Nutzung

Die Online-Terminvereinbarung in Arztpraxen wird in Deutschland zunehmend genutzt. Das zeigt eine im Jahr 2023 durchgeführte repräsentative Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.138 Personen ab 16 Jahren. Demnach haben 27 Prozent der Befragten bereits einmal einen Termin über eine Online-Plattform wie beispielweise Doctolib, Jameda, Dr. Flex, Doctena, Samedì oder TerMed vereinbart. Im Jahr zuvor waren dies noch 21 Prozent gewesen. 22 Prozent der Befragten

haben auch schon einen Termin unabhängig von einer Plattform direkt über die Homepage einer Arztpraxis per Online-Formular oder E-Mail gebucht. Insgesamt hat mehr als ein Drittel der Befragten (36 Prozent) online einen Termin vereinbart; ein weiteres Drittel (32 Prozent) hat diese Möglichkeit noch nie genutzt, kann sich dies aber künftig vorstellen; und 30 Prozent der Befragten schließen dies kategorisch aus. Praxisinhaber, die diesem Trend bisher zurückhaltend begegnen, müssen sich im Klaren darüber sein, dass mittlerweile Patienten (24 Prozent) eine Praxis gezielt auch danach aussuchen, ob sie die Möglichkeit einer Online-Terminvereinbarung anbietet.

Während Patienten kostenfrei auf die Online-Terminvereinbarung zugreifen können, müssen Ärzte für die Dienste der gewerblichen Software-Anbieter zahlen. Die monatlichen Kosten variieren je nach Anbieter und Wunschausstattung zwischen 39 und 199 Euro – Geld, das nach Meinung der Anbieter gut angelegt ist, führe dies doch zu einer deutlichen Entlastung des Praxispersonals und zu Vorteilen bei der Erreichbarkeit der Praxis. Geworben wird mit effizienteren Praxisabläufen und einer Reduktion von Terminausfällen dank des digitalen Praxiskalenders. Unterschiede gibt es bei der Einbindung der Online-Terminbuchung in die bestehende Praxis-Homepage. Manche Anbieter stellen Tools und Schnittstellen für den praxisinternen Kalender bereit, andere ersetzen den bestehenden Kalender der Arztpraxis. Auch über die klassische Praxissoftware können mittlerweile Terminbuchungsfunktionen zur Verfügung gestellt werden.

Kostenfrei bieten die Kassenärztlichen Vereinigungen ihren Mitgliedern eine Terminverwaltungssoftware für ihre Praxen an. Unter www.116117-termine.de können gesetzlich versicherte Patienten – neben der Vermittlung von Facharztterminen auf Überweisung – auch direkt freie Termine bei niedergelassenen Augenärzten, Frauenärzten, Hausärzten und Kinderärzten buchen. Trotz dieser Beschränkungen auf bestimmte Arztgruppen erhielt der kassenärztliche Terminalservice bei einem von der Stiftung Warentest im Jahr 2021 durchgeführten Vergleich von Arzttermin-Portalen insbesondere hinsichtlich des Datenschutzes eine sehr gute Bewertung.

Denn bei der digitalen Terminverwaltung mithilfe externer Dienstleister müssen datenschutzrechtliche Vorgaben berücksichtigt werden. Darauf weist aktuell die Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit hin, unter anderem offenbar als Reaktion auf Beschwerden gegen einen bundesweiten Anbieter mit Sitz in Berlin, der Patienten per SMS oder E-Mail an Arzttermine erinnert hatte, ohne dass die Patienten darin eingewilligt hätten. Ärzte seien verantwortlich für die datenschutzkonforme Verarbeitung der personenbezogenen Daten ihrer Patienten. Grundsätzlich dürfen Arztpraxen, so die Datenschutzbeauftragte, ein Terminverwaltungsunternehmen als sogenannten Auftragsverarbeiter einsetzen; in dieser Funktion seien solche Unternehmen bei der Datenverarbeitung im Dienst der Arztpraxen streng an deren Weisungen gebunden. Dies schließe insbesondere eine Datenverarbeitung durch die Auftragsverarbeiter zu eigenen Zwecken aus. Ärzte sollten dies in dem Vertrag mit dem beauftragten Dienstleister ausdrücklich festlegen; bei Zuwiderhandlung seien sie verpflichtet, dagegen vorzugehen, um einen datenschutzkonformen Zustand herzustellen.

Datenschutz beachten

Eine Einwilligung der Patienten bei der Beauftragung eines externen Anbieters ist nach Einschätzung der Berliner Datenschutzbeauftragten nicht erforderlich; allerdings müsse die Arztpraxis in ihrer Datenschutzhinweise über den Einsatz eines auftragsverarbeitenden Unternehmens informieren. Terminerinnerungen dürften nur dann an Patienten übermittelt werden, wenn diese zuvor einer Verwendung ihrer Daten für diesen Zweck zugestimmt haben. Hierauf sei besonders bei denjenigen Patienten zu achten, die ohne Inanspruchnahme eines Online-Dienstleisters einen Termin in der Praxis vereinbart haben. Ausdrücklich weist die Berliner Datenschutzbehörde darauf hin, dass alle Personen, die im Auftrag mit den Daten der Patienten zu tun haben, in der gleichen Weise wie der Arzt selbst der Schweigepflicht unterliegen. (Weitere Informationen unter <https://www.datenschutz-berlin.de/themen/gesundheit/terminverwaltung/>) **RA**