

Datenschutz bei der Terminverwaltung durch Arztpraxen

Terminvereinbarungen mit Ärztinnen und Ärzten finden zunehmend über das Internet statt. Dabei übernehmen häufig externe Dienstleister das Terminmanagement für die Praxen. Dies ist unterschiedlich organisiert: Teilweise buchen die Patientinnen und Patienten die von ihnen gewünschten Termine auf der Homepage der einzelnen Praxis über einen dort eingebetteten Terminbuchungsbutton, der technisch von einem externen Dienstleister betrieben wird; teilweise werden die Termine über die Plattform eines Terminverwaltungsunternehmens gebucht. Die auf diese Weise gebuchten sowie von der Praxis selbst eingetragenen Termine (zum Beispiel bei telefonischer Terminvereinbarung) werden in dem von dem Dienstleister bereitgestellten Terminkalender der Praxis verarbeitet. Es gab in der Vergangenheit immer wieder Unsicherheiten hinsichtlich des Datenschutzes. Wir begrüßen es daher, dass die Konferenz der unabhängigen Datenschutzaufsichtsbehörden des Bundes und der Länder am 16. Juni 2025 ein Positionspapier zur rechtlichen Einordnung verabschiedet haben. Sie finden es im Internet unter: www.datenschutzkonferenz-online.de → Beschlüsse → Positionspapier: Datenschutz bei der Terminverwaltung in Heilberufspraxen (PDF)

Eine Zusammenfassung des Papiers möchten wir an dieser Stelle vornehmen. Datenschutz bei Online-Terminverwaltung in Arztpraxen – Was muss ich beachten?

Darf ich externe Anbieter für Terminbuchung nutzen?

Ja, das ist erlaubt – wenn Sie einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Artikel 28 Datenschutz-Grundverordnung

(DSGVO) mit dem Anbieter abschließen. Ihre Patientinnen und Patienten müssen nicht einwilligen, aber darüber informiert werden, dass Sie einen externen Dienstleister nutzen.

Was ist bei der Verarbeitung der Patientendaten wichtig?

- Nur notwendige Daten verwenden: Erlaubt sind nur die Daten, die für die Terminvereinbarung nötig sind: Name, Geburtsdatum, behandelnde Ärztin/Arzt, Terminart (zum Beispiel Kontrolle) und Kontaktdaten zur Absage.
- Keine pauschale Datenübermittlung an den Anbieter: Der Anbieter darf nicht automatisch Zugriff auf alle Patientendaten Ihrer Praxis bekommen. Nur die für den einzelnen Termin nötigen Daten dürfen verarbeitet werden.
- Terminerinnerungen nur mit Einwilligung: Erinnerungen per E-Mail, SMS oder App sind nicht zwingend nötig für die Behandlung. Dafür brauchen Sie also eine freiwillige und dokumentierte Einwilligung der Patienten.
- Der Anbieter darf die Daten nicht für eigene Zwecke verwenden: Die Patientendaten dürfen nur für Ihre Praxis und nach Ihren Vorgaben genutzt werden – nicht für Werbung oder Statistiken des Anbieters.
- Löschen nach dem Termin: Daten im Terminkalender müssen nach dem Termin bald gelöscht werden, denn sie gehören nicht automatisch zur Behandlungsdokumentation.
- Technischer Datenschutz: Sie müssen sicherstellen, dass die Datensicherheit gewährleistet ist – zum Beispiel durch Verschlüsselung, Zugriffsschutz und eine klare

Trennung Ihrer Praxisdaten von anderen Praxen beim Anbieter.

Was gilt, wenn der Anbieter seinen Sitz im Ausland hat?

Wenn der Anbieter (zum Beispiel für Support oder Hosting) in einem Nicht-EU-Land sitzt, müssen zusätzliche Schutzmaßnahmen getroffen werden. Klären Sie dies vor Vertragsabschluss.

Was muss ich meinen Patientinnen und Patienten mitteilen?

Sie sind verpflichtet, transparent zu informieren:

- Welcher Anbieter verarbeitet die Daten?
- Wofür werden die Daten genutzt?
- Welche Rechte haben die Patientinnen und Patienten?

Das muss in Ihrer Datenschutzerklärung (Artikel 13 DSGVO) stehen.

Was, wenn der Anbieter auch ein Nutzerkonto für Patienten anbietet?

Wenn der Anbieter den Patienten ein Konto anbietet (zum Beispiel mit App und eigenen AGB), ist nicht mehr nur Ihre Praxis verantwortlich, sondern auch der Anbieter selbst.

Dann muss er die Datenschutzregeln einhalten und gegebenenfalls eine Einwilligung für Gesundheitsdaten einholen. Als Fazit für die Praxis lässt sich sagen, dass die Online-Terminvergabe mit Dienstleistern erlaubt ist, aber klare Spielregeln gelten.

Es sind nur notwendige Daten zu verwenden, Ihre Patienten müssen informiert werden und es muss einen „sauberen“ Auftragsdatenvertragsvertrag mit dem Anbieter geben. Achten Sie dabei besonders auf Löschung, Sicherheit und Transparenz. ■

Dr. jur. Alexander Gruner
Leiter der Rechtsabteilung