

Plaudertaschen in vielen Praxen



Datenschutz. Ärzte und Praxispersonal unterliegen der Schweigepflicht.

Diskretion beim Arzt

Mediziner wissen Intimes über Patienten und unterliegen der Schweigepflicht. Doch in jeder zweiten geprüften Arztpraxis waren die Geheimnisse nicht sicher aufgehoben.

Machen wir ein Gedankenspiel. Herr Meier arbeitet bei einer bekannten Firma – mit Freude und Erfolg. Was sein Chef nicht weiß: Herr Meier trinkt zu viel. Partnerschaft und Leber leiden bereits. Sein Hausarzt spricht offen mit ihm. Herr Meier entscheidet sich für einen Entzug in der Klinik. Sein Chef interessiert sich für die Gründe der langen Auszeit. Auf der Krankschreibung findet er den Namen des Arztes und ruft dort an. Einige geschickte Fragen und das Drama ist perfekt: Als Herr Meier nach erfolgreichem Entzug zurückkommt, wirkt der Vorgesetzte kühl. Die Kollegen tuscheln.

Das Szenario ist frei erfunden. Doch Fälle wie dieser sind jederzeit denkbar. Das beweist unser Test in 30 Arztpraxen. Obwohl es an Regeln zur Geheimhaltung von Patientengeheimnissen nicht mangelt, stellen wir zum Teil gravierende Lücken im Datenschutz fest.

Schweigen ist Gold

Ärzte erfahren intime Details über ihre Patienten. Um deren Privatsphäre zu schützen und neugierige Dritte, etwa Versicherungen, Arbeitgeber oder Angehörige, auf Abstand zu halten, unterliegen Mediziner der Schweigepflicht.

Bereits in der Antike schrieb der hippokratische Eid vor: „Was ich bei der Behandlung sehe oder höre ..., werde ich ... verschweigen und solches als ein Geheimnis betrachten.“ Heute verpflichten die Berufsordnungen und das Bundesdatenschutzgesetz Mediziner zur Verschwiegenheit. Paragraph 203 des Strafgesetzbuchs droht ihnen und ihren Mitarbeitern sogar Geld- oder

„Herr Schmitt,
kommen Sie bitte
nochmals wegen
Ihrer Schuppen-
flechte.“



Freiheitsstrafen an, wenn sie unbefugt Patientengeheimnisse offenbaren.

Wir wollten wissen, ob sich diese Regeln in der Praxis bewähren. Im November 2015 nahmen wir bundesweit zu 30 Hausärzten Kontakt auf: Zehn besuchten wir persönlich, zehn riefen wir an, und den restlichen zehn schrieben wir E-Mails (siehe Kästen). Im ersten Fall achteten die Testpatienten vor Ort darauf, wie die Praxismitarbeiter mit sensiblen Daten umgehen. Bei den Mails und Telefonaten erfragten wir medizinische Daten von je zehn anderen Testpatienten – vermeintlich in deren Auftrag.

Datenlecks in 15 von 30 Praxen

Bei der Hälfte der Praxen stießen wir auf Verstöße gegen Datenschutzregeln, teils leichte, teils sogar drastische. Bei acht von zehn Anrufen gaben Mitarbeiter Vertrauliches über die Testpatienten preis, etwa Laborwerte oder verordnete Arzneien – ohne die Berechtigung der Anrufer zu hinterfragen. Das erleichtert es Unbefugten, unter einem Vorwand Informationen abzugreifen – wie im Eingangsbeispiel.

Ebenfalls bedenklich: der sorglose Umgang mit Patienten-E-Mails. Bei vier unserer Anfragen schickten Praxismitarbeiter Infos unverschlüsselt an Adressen, die nun wirklich von jedermann stammen könnten, wie sommerwind_x@gmx.de.

Tipp: Holen Sie Infos am besten persönlich in der Praxis ab. Oder lassen Sie sie sich per Post an Ihre in der Praxis hinterlegte Adresse schicken – im verschlossenen Umschlag, dann fallen sie unter das Briefgeheimnis.

Zaungäste in der Praxis

Auch in den Praxen selbst werden geheime Daten oft publik – etwa beim Anstehen an der Anmeldung. Bei drei der zehn Ärzte bekamen die Tester medizinische Infos über andere Personen mit, die nicht vor unbeteiligten Dritten besprochen werden dürfen. Einmal etwa ging es um eine Frau, die dringend einen Platz im Pflegeheim brauchte. „So etwas kann für Betroffene sehr unangenehm sein“, sagt Anke Virks, juristische Referentin bei der Berliner Datenschutz- ▶

Testfall 1: Persönlicher Besuch in der Arztpraxis

In drei von zehn Praxen Intimes mitgehört

Wir überprüften den Datenschutz in zehn Hausarztpraxen vor Ort. Eigens geschulte Testpatienten nutzten dazu einen regulären Termin bei ihrem Hausarzt. Sie achteten genau auf die räumlichen Strukturen und Abläufe in der Praxis und dokumentierten die Beobachtungen nachträglich. Es ging darum, ob sensible Gesundheitsdaten der Tester oder anderer Patienten für unberechtigte Dritte hörbar, lesbar oder anderweitig zugänglich waren.

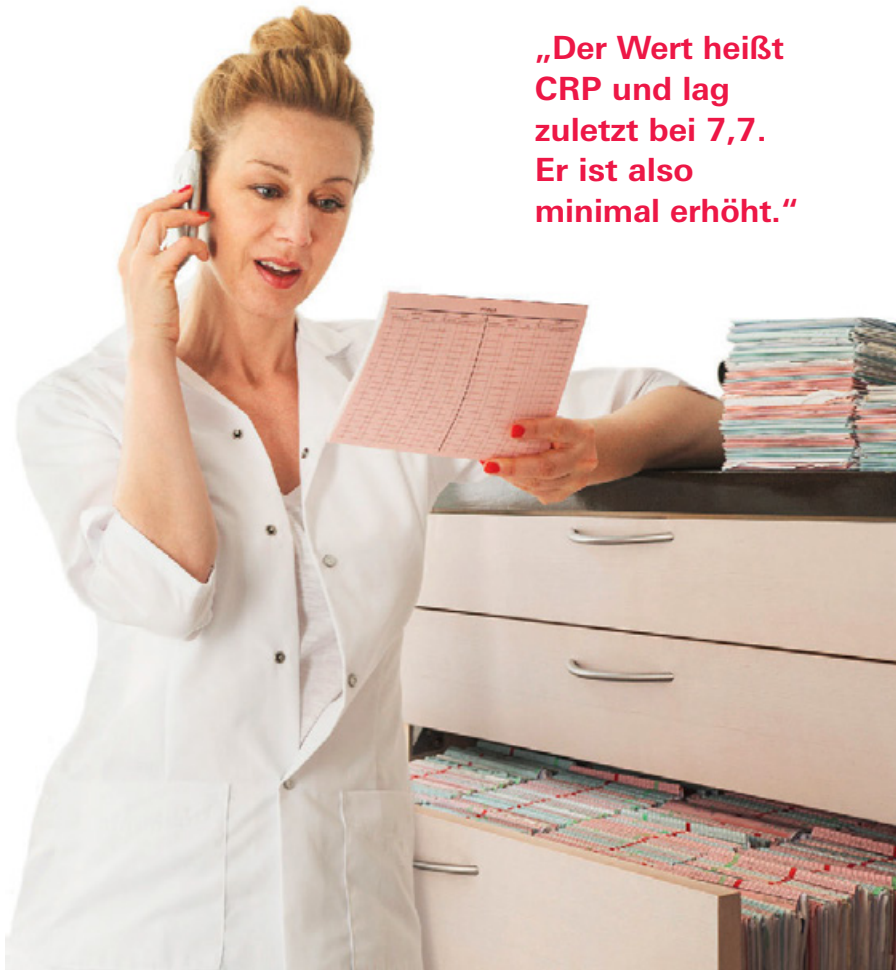
Öffentlich erörtert. Der Empfang ging in drei Praxen ohne Tür in den Wartebereich über. Wer dort sitzt, kann also alles erfahren, was an der Anmeldung mit und über Patienten gesprochen wird. In drei Praxen hörten die Tester sensible Infos mit und konnten die Betroffenen zuordnen – etwa beim Anstehen am Empfang. Einmal ging es um eine Schuppenflechte inklusive Behandlung; einmal um eine Frau, die schnell einen Platz im Pflegeheim brauchte. Im dritten Fall wurden Wartende nicht nur mit ihrem Namen aufgerufen, sondern auch mit dem konkreten medizinischen Anlass. Ein Beispiel: „Herr Müller, bitte zur Grippe-schutzimpfung.“ Das mag häufig in

Praxen vorkommen, kann aber problematisch sein, wenn etwa Krankheiten genannt werden.

Abgeschirmte Sprechzimmer. Aus den Behandlungszimmern bekamen die Tester von außen nichts mit. Sie konnten auch keine Infos über andere Patienten auf Papier oder Computerbildschirmen sehen.

Risiko von Datenlecks. Wenn Praxismitarbeiter vor Dritten über Patienten reden, verletzen sie die Privatsphäre des Betroffenen, gerade bei intimen Beschwerden. Mithörende können Gesprächsinhalte weitergeben und im schlimmsten Fall zum Dorfgespräch machen – eine Aushöhlung der ärztlichen Schweigepflicht.

Tipp: Sagen Sie wenn nötig offen, dass Sie über Ihre medizinischen Belange nur im Behandlungszimmer sprechen möchten – nicht draußen an der Anmeldung. Achten Sie schon bei der Praxiswahl darauf, dass Empfang und Wartebereich voneinander getrennt sind. Oft gibt es ein eigenes Wartezimmer. Hinein- und Hinausgehende schließen die Tür hinter sich.



„Der Wert heißt
CRP und lag
zuletzt bei 7,7.
Er ist also
minimal erhöht.“

beauftragten. Ihr Rat an Patienten: „Sagen Sie deutlich, dass Sie vertrauliche Dinge nur im Behandlungszimmer besprechen möchten, nicht am Empfang, auf dem Flur oder im Wartebereich.“

Datenschutz in Praxen ist möglich

Mediziner können sich etwa bei Ärztekammern oder Kassenärztlichen Vereinigungen über das Thema Datenschutz informieren. Simple Maßnahmen brächten bereits enorm viel, sagt Virks. „Das Praxispersonal sollte zum Beispiel möglichst wenig vor Dritten mit oder über Patienten sprechen.“ Das gelte auch am Telefon, das ja häufig im Empfangsbereich stehe. Die Anmeldung sollte idealerweise in einem separaten Raum liegen – oder zumindest eine große Diskretionszone haben. „Manche Praxen nutzen aus datenschutzrechtlichen Gründen sogar Nummern, um die Patienten im Wartezimmer aufzurufen“, sagt Juristin Virks. Für die, die dort sitzen, sei das allerdings sehr unpersönlich.

Eine Gratwanderung

Diese Zweischneidigkeit ist eine der Hauptschwierigkeiten beim Datenschutz. Die meisten Patienten wünschen eine persön-

Testfall 2: Anruf in der Arztpraxis

In acht von zehn Praxen wird das Telefon zum Datenleck

Mit der Erlaubnis von zehn Patienten prüften wir bei deren Hausärzten, ob die Mitarbeiter am Telefon auf Datenschutz achten. Anrufer aus unserem Prüfinstitut gaben sich als Angehörige der Patienten aus und fragten je nach Situation verschiedene Dinge. In manchen Fällen wollten sie wissen, ob ihr Verwandter, den sie vorgeblich suchten, in der Praxis sei. Ansonsten behaupteten sie, sie meldeten sich im Auftrag des Patienten – er sei zum Beispiel gerade verhindert oder heiser. Dann erkundigten sie sich nach Laborwerten oder verordneten Arzneien.

In den Hörer geplaudert. In acht der zehn Praxen gab das Personal freimütig die gewünschten Auskünfte – ohne die Identität oder Berechtigung der Anrufer zu hinterfragen. Wir erfuhren bei unseren Nachfragen, ob der vermeintlich gesuchte Patient in der Praxis sitzt oder nicht. Es geht aber

niemanden etwas an, ob und wo ein Patient behandelt wird. Auch über Laborwerte wurde informiert, inklusive Einordnung wie „Der Wert ist minimal erhöht“. Manche Mitarbeiterinnen nannten auch wie verlangt die Arzneien. Ferner erzählte eine ungefragt von vergangenen Arztbesuchen und Dosisanpassungen und schob hinterher: „Ich sehe hier auch eine Überweisung für den HNO-Arzt.“

Zurückhaltung bei Rezepten. In zwei der zehn Praxen hielt man sich bedeckt. In beiden Fällen hatten die Anrufer nach Medikamenten gefragt und zudem gesagt, ihr Angehöriger brauche ein neues Rezept. Eine Angestellte bat um Rücksprache mit dem Patienten, die andere um sein persönliches Erscheinen.

Risiko von Datenlecks. Es scheint freundlich und serviceorientiert, wenn das Personal am Telefon unkompliziert Auskunft gibt – birgt nur leider Risiken.

Jeder, der nur ein bisschen etwas über einen Patienten weiß, kann beim Arzt anrufen und sensible Daten erfragen. Vorstellbar wäre zum Beispiel, dass Verwandte oder Arbeitgeber nachforschen, ob jemand wirklich wie behauptet beim Arzt sitzt. Oder dass sie Dinge über seine Gesundheit herausfinden, die er für sich behalten will – etwa eine beginnende Demenz.

Tipp: Haben Sie Verständnis, wenn Praxisangestellte am Telefon keine Auskunft geben – oder die Berechtigung überprüfen. Manche Praxen vergeben Passwörter oder Code-Nummern, womit sich Patienten am Telefon ausweisen können. Oder sie nutzen Kommunikationswege, die grundsätzlich als sicher gelten: Sie geben Infos nur persönlich in der Praxis, per Rückruf beim Patienten – ausschließlich an ihn selbst – oder per Post in einem verschlossenen Briefumschlag.

liche Ansprache. Und sie schätzen die unkomplizierte Kommunikation, auch per Mail oder Telefon. Das birgt jedoch die Gefahr, dass andere mithören oder -lesen. Im Interesse der Diskretion ist daher Verständnis gefragt, wenn sich das Praxispersonal außerhalb des Sprechzimmers bedeckt hält.

Vollmacht nutzen

Selbst Angehörige dürfen ohne Einwilligung des Patienten nichts über dessen Zustand erfahren. Sollen Familienmitglieder oder andere Dritte in die Behandlung einbezogen werden, etwa weil jemand seine Belange nicht mehr selbst regeln kann, brauchen diese Vertrauenspersonen eine schriftliche Vollmacht. Betroffene können sie vorsorglich anfertigen. Im Notfall bestimmt ein Gericht einen Betreuer.

Tip: Eine Vorsorgevollmacht, die auch medizinische Belange abdeckt, finden Sie in unserem Buch „Das Vorsorge-Set“. Ein interaktives PDF-Formular mit Erklärungen zum Ausfüllen steht im Internet unter test.de/vorsorge-interaktiv.

Kommentarlos schickt eine Praxis Laborwerte an eine Phantasie-E-Mail-Adresse.

Herr der eigenen Daten

Datenschutz nimmt in Deutschland einen hohen Stellenwert ein. Das bestätigte erst im Februar 2016 eine Umfrage zu digitalen Daten im Auftrag des Bundesministeriums für Justiz und Verbraucherschutz. 32 Prozent der Teilnehmer stimmten der Aussage zu, dass die persönlichen Gesundheitsdaten niemand etwas angehen. Weitere

49 Prozent wollen selber bestimmen, wer die entsprechenden Informationen erhält.

Umso mehr müssen sich Patienten auf die Diskretion ihres Arztes verlassen können. Sie selbst wiederum haben ein Recht auf umfassende Auskunft zu ihrem Zustand und Einsicht in ihre Unterlagen (siehe Beitrag zur Patientenakte in test 8/2015). Das Ziel: Herr oder Frau über die eigenen Daten sein – zusammen mit dem Arzt, aber ohne unerwünschte Mitwisser. ■

GOAE	Untersuchung	Messwert	Dim.	Normber.	Grafik
Allgemeine Auftragsdaten					
	Abnahmedatum	260814			
Klin. Chemie					
3505H1	GPT (ALT)	0.37	µmol/s/l	bis 0.83	
3594H1	GOT (AST)	0.37	µmol/s/l	bis 0.83	
3592H1	Gamma-GT	0.55	µmol/s/l	bis 1.18	
3585H1	Creatinin (Jaffe)	71	µmol/l	bis 115	
Hämatologie					
3550	Blutbild, kleines (EB)				
	Leukozyten	7.1	/nl		
	Erythrozyten	5.8+	/pl	3.7-10.1	
	Hämoglobin	10.61+	mmol/l	4.1-5.7	
	Hämatokrit	0.50+	l/l	8.130-10.4	
	MCV				
	MCH				

Testfall 3: E-Mail an die Arztpraxis

Vier von zehn Praxen versenden sensible Daten

Mit der Erlaubnis von zehn Patienten schickten wir eine E-Mail-Anfrage an deren Hausarzt. Dessen Mail-Adresse entnahmen wir der Website der Praxis. Für die meisten Anfragen nutzten wir neu angelegte, bewusst unpersönlich gehaltene Adressen wie zum Beispiel sommerwind_x@gmx.de. Je nach individueller Situation des Patienten stellten wir verschiedene Fragen. Einmal ging es um den Impfstatus, fünfmal um die letzten Laborwerte und viermal um verordnete Arzneien, teils inklusive der Bitte um ein neues Rezept.

Daten ins Netz gejagt. Meist antworteten die Ärzte persönlich. Vier der zehn Reaktionen sind allerdings zu beanstanden. Ein Fall ist noch vergleichsweise harmlos, da es nicht um vorhandene Krankheiten ging: Wir bekamen bedenkenlos gemailt, dass eine Impfung aufzufrischen sei. Kritischer: Ein Doktor nannte uns ein verordnetes Me-

dikament, ein anderer übermittelte die gewünschten Blutwerte. Einmal erhielten wir sogar das komplette Laborblatt als Screenshot.

Sicheren Postweg genutzt. Sechs Praxen verschickten keine sensiblen medizinischen Infos per Mail – eine bot dennoch viel Service: Der Testpatient bekam die Blutwerte per Post an seine hinterlegte Adresse. Dreimal mailte das Personal die Bitte, wegen der gewünschten Arzneien vorbeizuschauen. Ein Arzt schlug vor, beim nächsten Termin eine Kopie der Laborwerte mitzunehmen. Die Auskunft per Mail sei immer etwas unsicher. Ähnlich sieht man das offenbar in der sechsten Praxis. Dort hieß es so knapp wie korrekt, die Werte zu mailen sei nicht möglich – „vielen Dank für Ihr Verständnis“.

Risiko von Datenlecks. Wenn Praxismitarbeiter Patientendaten per Mail versenden, droht eine doppelte Gefahr. Ers-

tens könnten die Anfragen von Unbefugten stammen, zum Beispiel von Versicherungen oder Arbeitgebern. Zweitens lassen sich unzureichend verschlüsselte Daten von Internetnutzern mit einschlägiger Erfahrung so leicht lesen wie eine Postkarte.

Tip: Kommunizieren Sie nicht per E-Mail mit Ihrer Arztpraxis – oder allenfalls, wenn beide Seiten eine Verschlüsselungstechnik wie PGP und S/MIME nutzen (mehr Informationen unter test.de/sicher-mailen). Vorsicht ist auch bei Faxen geboten. Schließlich stehen die Geräte in Arztpraxen häufig offen herum. Zudem passieren beim Eintippen der Nummer leicht Fehler und Informationen landen ganz woanders. Königswege der Kommunikation sind das diskrete Gespräch in der Praxis, ein Anruf – ausschließlich beim Patienten selbst – oder aber ein klassischer Brief per Post.