No. 2/2026 · 19. Mai 2026 Zahnärztliche Assistenz



Recall und Datenschutz: Terminerinnerungen rechtssicher gestalten

Prophylaxe lebt von Regelmäßigkeit. Im Alltag gerät sie leicht aus dem Blick. Termine rutschen weg, Ausfälle entstehen. Ein gutes Recall-System verhindert das, entlastet das Team und hält die Vorsorgekette stabil. Recall wirkt zugleich als stilles Akquise-Instrument. Wer zuverlässig erinnert, wirkt professionell und wird häufiger weiterempfohlen. Digitale Erinnerungen bringen rechtliche Anforderungen mit. Schon der Behandlungsumstand unterliegt der Schweigepflicht. Terminerinnerungen betreffen Gesundheitsdaten. Jede Nachricht stellt die Frage nach einem Werbeanteil. Klare Regeln schaffen Sicherheit und sparen Zeit in Diskussionen, Beschwerden und Nacharbeit.

Text: Angélique Rinke

Die gute Nachricht lautet, rechtssicherer Recall braucht keine juristische Textwüste. Ein schlanker Standardprozess genügt, sofern Einwilligung, Kanal und Text stimmig sind.

Rechtsgrundlage kompakt

Terminerinnerungen betreffen regelmäßig Gesundheitsdaten. Zulässig ist die Verarbeitung für Zwecke der Gesundheitsversorgung nach Art. 9 Abs. 2 lit. h DSGVO in Verbindung mit Art. 6 DSGVO. Ein ausdrückliches Einverständnis stärkt elektronische Kanäle mit erhöhtem Risiko. Die Information nach Art. 13 DSGVO umfasst Zweck, Kanal, Datenarten und Betroffenenrechte. Organisatorische E-Mail-Kommunikation ist möglich, wenn ein angemessenes Schutzniveau vorliegt. Steigt das Risiko wie bei Versand ohne Ende-zu-Ende-Verschlüsselung, empfehlen sich zusätzliche Aufklärung und Einverständnis.

Schweigepflicht als eigene Ebene

Neben Datenschutzrecht gilt die Schweigepflicht unabhängig fort. Bereits der Umstand, dass eine Behandlung stattfindet, fällt unter den Schutzbereich. Eine Weitergabe an Dritte braucht eine Befugnis. In der Praxis entsteht diese Befugnis regelmäßig durch eine informierte Entbindung von der Schweigepflicht und durch eine klare Einbindung von Mitarbeitenden und Dienstleistern in die Vertraulichkeit. Die strafrechtliche Schweigepflicht nach § 203 StGB ist dabei besonders ernst zu nehmen. Externe Dienstleister können ein-

Recall in der Prophylaxe lässt sich rechtssicher und patientenfreundlich organisieren, wenn klare Linien gelten.



gebunden werden, wenn eine sorgfältige Auswahl erfolgt und die Dienstleister wirksam zur Vertraulichkeit verpflichtet sind. Für Verrechnungsstellen zeigt § 10 Absatz 6 GOZ die Richtung ausdrücklich. Eine Praxis sollte die Schweigepflicht deshalb nicht nur im Team, sondern auch bei externen Partnern als festen Bestandteil des Recall-Konzepts dokumentieren.

Einwilligung verständlich und belastbar gestalten

Für digitale Erinnerungen empfiehlt sich eine ausdrückliche und dokumentierte Einwilligung. Die Einwilligung benennt den Kanal, den Zweck und den Inhalt. Der Widerruf sollte jederzeit möglich sein und in der Praxisorganisation leicht umsetzbar bleiben. Zusätzlich sollte die Praxis ausschließlich Kontaktwege nutzen, die Patient/-innen selbst angegeben haben. Bei Kommunikationswegen mit erhöhtem Risiko, etwa unverschlüsselte E-Mail oder SMS, spricht viel für einen kurzen Hinweis auf verbleibende Restrisiken. Weisen Sie auf den dokumentierten Nachweis hin, etwa über einen standardisierten Eintrag in der Akte oder eine Opt-in-Protokollierung.



Kommunikationswege risikoadäquat auswählen

Für organisatorische Mitteilungen eignen sich verschlüsselte E-Mail-Lösungen, gesicherte Patientenportale oder vergleichbare Systeme. Unbefugte erhalten keinen Zugriff, der Inhalt bleibt neutral. Standard-Messengerdienste sind häufig problematisch. Es fehlt die verlässliche Kontrolle über Metadaten, Kontaktabgleich oder Datenübermittlungen. Selbst bei Ende-zu-Ende-Verschlüsselung bleiben Risiken vorhanden.

Wettbewerbsrechtliche Leitplanken nach UWG

Werbung in elektronischen Nachrichten ist nur mit vorheriger ausdrücklicher Einwilligung nach § 7 Absatz 2 Nr. 3 UWG zulässig. Der Werbebegriff ist weit und erfasst bereits Hinweise auf unternehmensbezogene Angebote. Rein organisatorische Terminerinnerungen sind keine Werbung. Enthält die Nachricht einen werblichen Anteil, muss die Praxis eine gesonderte, transparente und kanalspezifische Einwilligung einholen.

Externe Dienstleister rechtssicher einbinden

Recall-Software, Cloud-Dienste oder SMS-Gateways arbeiten regelmäßig als Auftragsverarbeiter. Ein Vertrag nach Art. 28 DSGVO regelt mindestens Gegenstand und Dauer der Verarbeitung, Zweck, Datenarten und Betroffenengruppen, Weisungsbindung, Vertraulichkeit, Sicherheitsmaßnahmen, Unterauftragsverarbeitung, Unterstützungsleistungen, Kontrollrechte sowie Löschung oder Rückgabe der Daten. Dienstleister werden vertraglich eingebunden, gesondert zur Verschwiegenheit verpflichtet und in der Patientenakte dokumentiert.

Neben dem Vertrag zählt die gelebte Kontrolle mit dokumentierter Auswahl, einer aktuellen Übersicht der Dienstleister und regelmäßiger Prüfung zentraler Sicherheitszusagen. Die Dokumentation bleibt schlank und im Streitfall nachvollziehbar.



© Mariya – stock.adobe.com

Nachrichtengestaltung: kurz, neutral, datensparsam

Für Prophylaxe-Recall genügt eine organisatorische Erinnerung mit Datum, Uhrzeit und Kontaktoption. Diagnsen, Befunde oder Hinweise auf konkrete Behandlungsdetails gehören nicht in den Text. Der Wortlaut sollte keine Rückschlüsse auf eine Erkrankung oder auf besondere Behandlungsinhalte ermöglichen.

Fazit

Recall in der Prophylaxe lässt sich rechtssicher und patientenfreundlich organisieren, wenn klare Linien gelten. Transparente Information, dokumentierte Einwilligung, risikoadäquate Kanäle und neutrale Inhalte schaffen Vertrauen. Sorgfältig eingebundene Dienstleister und gelebte Vertraulichkeit runden das Konzept ab.

Lernt unsere **Autorin** besser kennen.

ANZEIGE

Der Alte nervt?
Verlieb‘ dich neu...
...und ohne Risiko. Teste deinen Euronda Wunsch-Autoklav 14 Tage gratis in deiner Praxis.





Euronda | Pro System®

Jetzt anfragen:
www.euronda.de

Als Team unschlagbar stark

Hygienepower für Ihre Sauganlage

duerrdental.com/orotol

SUCTION SYSTEM HYGIENE since 1965



Gemeinsam stark: Orotol plus und MD 555 cleaner sind das perfekte Power-Duo für die Sauganlage. Das alkalische Desinfektionsmittel und der säurehaltige Reiniger ergänzen sich perfekt und befreien das System effektiv von Keimen und Ablagerungen. Vertrauen Sie auf die Kompetenz des Erfinders zahnärztlicher Sauganlagen. duerrdental.com/orotol

DÜRR DENTAL

DAS BESTE HAT SYSTEM