Die Stiftung Warentest nimmt in regelmäßigen Abständen nicht nur Produkte unter die Lupe, sondern auch Dienstleister wie Ärzte und Zahnärzte. Im Februar 2016 war der Datenschutz in Arztpraxen Gegenstand der Untersuchung. Testpatienten nutzten in diesem Rahmen einen regulären Termin bei ihrem Hausarzt. Dabei achteten sie auf die räumlichen Strukturen und Abläufe in der Praxis und dokumentierten ihre Beobachtungen. Herausgefunden werden sollte, ob sensible Gesundheitsdaten für unberechtigte Dritte hörbar, lesbar oder anderweitig zugänglich sind. Ärzte unterliegen ebenso wie Zahnärzte der Schweigepflicht. Die Untersuchung ergab jedoch, dass jede zweite Praxis deutlichen Optimierungsbedarf in Sachen Datenschutz aufweist.

Christa Maurer
[Infos zur Autorin]

Professioneller Umgang mit Patienten

Datenschutz beim Zahnarzt

Christa Maurer

Ein Zahnarzt ist heute nicht einfach nur mehr Zahnarzt, sondern viel mehr Manager, der vielfältige Aufgaben zu bewältigen hat, um seine Praxis auf Erfolgskurs zu steuern. Neben der Betreuung, Behandlung und Verwaltung der Patienten sind Mitarbeiter zu führen, Ziele für die Zukunft zu definieren und Strategien für deren Erreichung zu erarbeiten. Es gilt, sich von einer Vielzahl von Wettbewerbern positiv abzuheben, und last but not least sind betriebswirtschaftliche Kenntnisse gefragt, um den finanziellen Überblick nicht zu verlieren. Doch damit nicht genug, viele Dinge aus dem beruflichen Alltag haben juristische Bedeutung: Patientenrechte wurden gesetzlich fixiert, ein Verstoß gegen die ärztliche Schweigepflicht ist strafbar, § 203 des Strafgesetzbuchs sieht Geld- oder Freiheitsstrafen vor.

© Maksim Kabakou/Shutterstock.com

Mit der Beachtung der folgenden Ratschläge können Sie jedoch dafür sorgen, dass Sie und Ihre Patienten datenschutzrechtlich auf der sicheren Seite sind, denn Hand aufs Herz – können Sie garantieren, dass der Datenschutz bei Ihnen immer zu 100 Prozent eingehalten wird?

Diskretion am Telefon

Besonders, wenn Sie einen offenen Wartebereich haben, müssen Sie sensibel am Telefon sein. Die wartenden Patienten dürfen nichts von den möglichen Problemen, egal welcher Art, mitbekommen, denn gerade in kleineren Orten können solche Informationen schnell die Runde machen. Geben Sie zudem keine Auskünfte über Befunde

oder Anwesenheit in der Praxis am Telefon. Denn jeder, der nur über minimale Angaben über Ihren Patienten verfügt, kann sich als Angehöriger ausgeben und Daten erfragen.
Besonders peinlich wird es, wenn der Patient mit einer konkreten Anfrage an einen anderen Mitarbeiter verbunden werden soll, aber vergessen wird, die Warteschleife zu aktivieren und der Patient unfreiwilliger Zeuge folgenden Satzes wird: „Hier ist Frau XY für Dich. Die rafft das mit der Rechnung mal wieder nicht." Solche Informationen darf kein Besucher Ihrer Praxis mitbekommen, aber auch der Betroffene am Telefon wird sich nicht begeistert zeigen. Achten Sie auf eine respektvolle Kommunikation, selbst wenn Sie es schaffen, die in der Telefonanlage installierte musikalische Warteschleife zu betätigen.

Kein unnötiges Risiko mit Mails

Patienten sind nicht immer einfach zu erreichen und schätzen in aller Regel die unkomplizierte Kommunikation per Mail oder am Telefon. Wir leben in einer digitalisierten Welt und mit nur einem Mausklick haben wir unserer Informationspflicht Genüge getan. So einfach ist es in der Realität für Praxen mit sensiblen Informationen und Patientendaten leider nicht. Verschicken Sie keine sensiblen Infos per Mail – zum einen können die Anfragen von Unbefugten stammen, zum anderen lassen sich unzureichend verschlüsselte Daten von Internetnutzern mit einschlägiger Erfahrung so leicht lesen wie eine Postkarte. Auch ein Fax birgt Risiken: diese Geräte stehen meist offen herum, oftmals passieren auch Tippfehler beim Eingeben der Nummer und die Informationen landen ganz woanders.
Gehen Sie kein unnötiges Risiko ein. Wählen Sie stattdessen den klassischen Postweg oder das persönliche Gespräch mit dem Patienten in der Praxis.

Keine Zaungäste im Wartebereich

Das Anstehen an der Rezeption kann für die interessierten Wartenden ausgesprochen interessant werden. Oftmals werden vertrauliche Informationen vor unbeteiligten Dritten besprochen, was für die Betroffenen eher unangenehm ist.
Vertrauliches muss vertraulich bleiben. Derartige Gespräche dürfen auf keinen Fall im „öffentlichen" Bereich geführt werden. Besprechen Sie sich mit den Betroffenen entweder, sofern verfügbar, in einem Beratungszimmer oder in einem Behandlungszimmer. So gelangen Informationen, die nur den Patienten betreffen, nicht in unerwünschte Ohren.

Sichere Computer im Behandlungszimmer

EDV-Programme in Zahnarztpraxen sind heute die Regel, denn ohne IT ist der Alltag gar nicht mehr zu bewältigen. Patientenverwaltung, Gebührenkataloge, Kostenvoranschläge, elektronische Abrechnung, Privatabrechnung, Eigenlabor, Verwaltung von Dokumenten, Röntgenkontrollbuch, Terminplanung, Terminbuchung online, Möglichkeiten des Praxiscontrolling, Finanzplanung und Archivierung gehören heute zu den Grundanforderungen an ein Software-Programm. Viele und vor allen Dingen viele interessante Informationen für die Praxis, aber auch für neugierige Patienten.
Meist werden Patienten im Behandlungszimmer allein gelassen, wenn der Zahnarzt noch mit einer anderen Behandlung beschäftigt ist. Manche der Patienten bleiben während dieser Zeit nicht auf dem Stuhl sitzen, wie erwünscht, sondern sehen sich neugierig um. Ein besonderer Quell der Neugierde stellt der im Zimmer befindliche Computer dar. Nicht selten werden Patienten dabei erwischt, wie sie sich gerade dort genüsslich umsehen.
Sichern Sie Ihre Daten daher vor ungewollten Einblicken. Lassen Sie die Datei nicht geöffnet, während kein Teammitglied im Behandlungszimmer verweilt. Arbeiten Sie außerdem mit sicheren Passwörtern.

Mitwisser unerwünscht

Im Februar 2016 ergab eine Umfrage zu digitalen Daten des Bundesministeriums für Justiz und Verbraucherschutz, dass

© Vladimir Gjorgiev/ Shutterstock.com

- 32 % der Teilnehmer der Meinung sind, dass die persönlichen Gesundheitsdaten niemanden etwas angehen und
- 49 % selbst bestimmen, wer die entsprechenden Informationen erhält.

Sorgen Sie also dafür, dass Ihre Patienten sich auf Ihre Diskretion verlassen können. Selbst Angehörige dürfen ohne Einwilligung des Patienten nichts über dessen Zustand erfahren. Kann der Patient seine Belange nicht mehr selbst regeln und benötigt die Unterstützung von Familienangehörigen oder anderer Dritter, brauchen diese Vertrauenspersonen eine schriftliche Vollmacht.

Kontakt
Christa Maurer
Kommunikation und Management
Schneehalde 38
88131 Lindau
kontakt@christamaurer.de
www.christamaurer.de