

Ganz schön unsensibel



Arzttermin-Portale

Gesundheitsdaten sind ein heikles Gut. Darauf nehmen Online-Anbieter für Arzttermine nicht immer Rücksicht.

Doctolib-Konten Termine auf, die Patienten mit Praxen direkt vereinbart hatten – ohne dass sie der Arzt über diese Vermischung von Daten informiert hätte!

Unerwartete SMS

Hintergrund: Hauptgeschäft vieler Anbieter ist ihre Terminplanungs-Software für Praxen. So erhielten Tester von Doctolib, Doctena und Samedì Erinnerungs-SMS oder -Mails auch für Termine, die sie nicht über diese Dienste gebucht hatten. Das ist nicht transparent. Für Empfänger bleibt unklar, wie die Anbieter an die Daten kommen und an wen sie sich bei Terminproblemen wenden können. Hier wären auch die Ärzte gefragt, ihre Patienten über ihre Zusammenarbeit mit den Diensten zu unterrichten. ■ ►►

Besetzt. Seit einiger gefühlten Ewigkeit. Einfach kein Durchkommen beim Arzt. Einen Ausweg versprechen Online-Portale für Arzttermine. Auch Menschen auf der Suche nach einem neuen Arzt können von den Diensten profitieren.

Sieben Portale im Vergleich

Doch wie hilfreich sind die Online-Angebote tatsächlich? Und wie sorgsam gehen sie mit Patientendaten um? Wir haben sieben Portale geprüft: das der Kassenärztlichen Bundesvereinigung und sechs kommerzielle. Tester mit fiktiven Patientenbiogra-

fien buchten per Apps und Websites Arzttermine, legten Nutzerkonten an, fragten die Anbieter, welche Daten sie gespeichert hatten. Zusätzlich vereinbarten sie telefonisch Termine direkt mit den Praxen. Experten klopfen die Ergebnisse auf Datenschutz und -sicherheit ab. Fazit: Drei der sieben Dienste sind hilfreich bei der Terminsuche. Doch im Umgang mit Daten hapert es teils gewaltig.

Ärgerlich: Doctolib verlangt zwingend ein Nutzerkonto. So ein Konto kann zwar den Komfort erhöhen. Doch erleichtert es Anbietern auch, Nutzerdaten zu verknüpfen und Profile zu bilden. So tauchten in

Unser Rat

Für gesetzlich Versicherte ist der **eTerminservice** der Kassenärztlichen Bundesvereinigung erste Wahl: Basisschutz persönlicher Daten top, hilfreich beim Terminvereinbaren. Privat- und Kassenpatienten sind bei **Jameda** mit vielen gelisteten Ärzten gut aufgehoben. **Dr. Flex** schneidet im Umgang mit Daten etwas besser ab. Manko: Die Arztauswahl beschränkt sich weitgehend auf Zahnmediziner.



Hilfreich. Ob Kassen- oder Privatpatient – Jameda können alle nutzen.

Arzttermin-Portale: Große Unterschiede

Produkt	Für gesetzlich versicherte Patienten		Für alle Patienten				
	eTermin-service	Dr. Flex	Jameda	Arzttermine.de	Doctena	Doctolib ⁵⁾	Samedi
Website	etermin-service.de	dr-flex.de	jameda.de	arzttermine.de	doctena.de	doctolib.de	samedi.de
Basisschutz persönlicher Daten	sehr gut (1,2)	gut (1,6)	gut (1,9)	befried. (3,0)	befried. (3,3)	ausreich. (3,6)	ausreich. (3,7)
Website	++	+	○	+	○	○	○
Android-App/iOS-App	++/++	Entfällt ²⁾	Entfällt ²⁾	Entfällt ²⁾	○/○	○/○	○ ⁶⁾ /○ ⁶⁾
Verknüpfung von Nutzerdaten	++	++	++	++	⊖	–	⊖
Antworten auf Auskunftersuchen	++	○	++	–*)	○	○	–
Mängel in der Datenschutzerklärung	sehr gering	sehr gering	sehr gering	sehr gering	gering	sehr gering	sehr gering
Terminvereinbarung	hilfreich	teilweise hilfreich	hilfreich	teilweise hilfreich	hilfreich	teilweise hilfreich	teilweise hilfreich
Filteroptionen/Sortieroptionen	■/■	□/■	■/■	□/■	■/■	■/■	■/■
Ohne Nutzerkonto verwendbar	■	■	■	■	■ ⁴⁾	□	■ ⁷⁾
Erkennen von Terminkonflikten	□	□	□	□	□	■	□
Angebotsmerkmale laut Anbieter							
Gelistete Ärzte ca./ Buchbare Ärzte ca.	K. A./ K. A.	3 300/ 3 300	423 800/ K. A.	K. A./ K. A.	140 200/ 3 000	187 000/ 8 800	10 000/ 3 100 ⁸⁾
Pro Monat vermittelte Termine ca.	35 000	49 700	K. A.	K. A.	268 300	3 900 000	93 000
In Deutschland verfügbar seit	K. A.	2015	2007	K. A.	2012	2016	2008
Verbindlichkeit der Terminbuchung	■ ¹⁾	■	■ ³⁾	K. A.	■ ³⁾	■	■
Nutzerkonto möglich	□	□	■	□	■	■	■

Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse: ++ = Sehr gut (0,5–1,5). + = Gut (1,6–2,5). ○ = Befriedigend (2,6–3,5). ⊖ = Ausreichend (3,6–4,5). – = Mangelhaft (4,6–5,5).

■ = Ja. □ = Nein. ■ = Eingeschränkt. **Reihenfolge nach Urteil Basisschutz persönlicher Daten.**

Mängel in der Datenschutzerklärung: keine, sehr gering, gering, deutlich, sehr deutlich. **Terminvereinbarung:** hilfreich, teilweise hilfreich, wenig hilfreich. *) **Führt zur Abwertung** (siehe „So haben wir getestet“ auf S. 94). K. A. = Keine Angabe.

- 1) Je nach Arzt muss der Patient zusätzlich in der Praxis anrufen.
- 2) Apps werden nicht angeboten.
- 3) Je nach Arzt muss der Termin durch die Praxis noch bestätigt werden.
- 4) In den Apps ist ein Nutzerkonto zwingend, für die Website nicht.
- 5) Laut Anbieter Datenschutzerklärung inzwischen geändert.
- 6) Die App zeigt lediglich die Website. Wir prüften ausschließlich das Datensendeverhalten.
- 7) Je nach Arzt.
- 8) Praxen, Institutionen und Kliniken.

Verknüpfung von Nutzerdaten

Verknüpft der Dienst zum Beispiel Patientendaten, die er übers Portal erhoben hat, ungefragt mit Infos, die der Patient der Praxis gegeben hat?

Antworten auf Auskunftersuchen

Patienten mit Nutzerkonto haben ein Recht auf Auskunft über ihre Daten. Wie gut und schnell reagieren Anbieter – auch auf umgangssprachliche Anfragen?

Ohne Nutzerkonto verwendbar

Nutzerkonten erleichtern es den Anbietern, Nutzerdaten zu Profilen zusammenzufassen. Darum ist es besser, wenn sich Dienste auch ohne Konto nutzen lassen.

Verbindlichkeit der Terminbuchung

Sind übers Portal vereinbarte Termine verbindlich, oder müssen sie zum Beispiel noch von der Praxis bestätigt werden?

Für gesetzlich versicherte Patienten

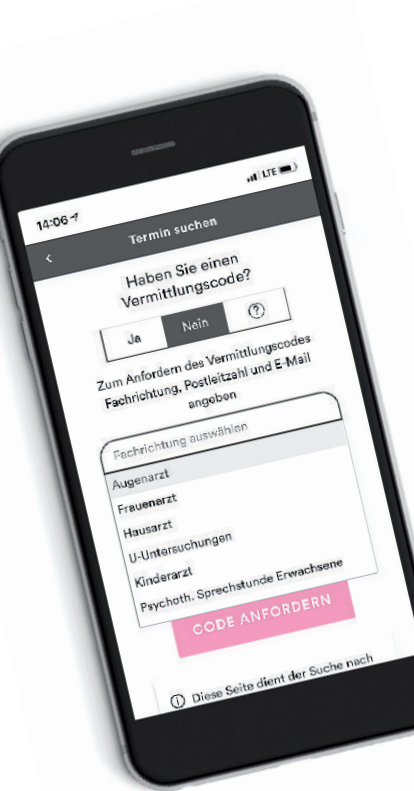


eTerminservice Sicher und hilfreich für Kassenpatienten

+ Ob per Website oder App: Kassenpatienten, die möglichst wenig Daten preisgeben wollen, sind mit dem Dienst der Kassenärztlichen Bundesvereinigung bestens bedient. Er hat einen gesetzlichen Auftrag, Patienten stehen im Mittelpunkt. Termine lassen sich auch nach Wochentagen filtern. Gebuchte Termine sind teils verbindlich, teils muss der Patient zusätzlich in der Praxis anrufen.

- Bisher gibt es nur Termine bei Augen-, Frauen-, Haus- und Kinderärzten sowie Psychotherapeuten. Terminbuchungen ohne ärztliche Überweisung sind umständlicher als solche mit Überweisung. Nicht für Privatpatienten nutzbar.

Für Kassenpatienten.
Der KBV-Dienst nimmt den Datenschutz ernst.



Für alle Patienten



Dr. Flex Wenig Datenhunger, aber geringe Auswahl

+ Der kommerzielle Anbieter sammelt Patienteninformationen sparsam und sendet keine unnötigen Daten. Eine Anmeldung als Nutzer ist weder notwendig noch möglich. Dr. Flex fordert kaum unnötige Daten, zum Beispiel will er nicht die Wohnadresse wissen. Dr. Flex hat keine App, die Website passt sich jedoch dem Smartphone-Bildschirm an.

- Laut Dr. Flex sind insgesamt mehr als 3000 Ärzte buchbar, tatsächlich waren im Test nur sehr wenige im Angebot. Bislang ist die Facharztauswahl klein. Zu finden sind vor allem Zahnmediziner. Die Trefferliste lässt sich nur nach Entfernung zur Praxis sortieren. Weitere Sortieroptionen werden nicht angeboten.



Jameda Ideal für die Suche nach neuen Ärzten

+ Laut Anbieter sind mehr als 400 000 Ärzte gelistet. Im Test ließen sich recht viele buchen. Vielseitig: Die Ärzteausschließliste lässt sich unter anderem nach Online-Buchbarkeit filtern, nach Entfernung und danach, ob die Praxis über einen barrierefreien Zugang verfügt. Eine Anmeldung als Nutzer ist möglich, aber für die Terminbuchung nie zwingend. Wer ein Nutzerkonto einrichtet, hat alle Termine im Blick und kann sich mit anderen Nutzern über Arztbewertungen austauschen.

- Je nach Praxis müssen gebuchte Termine durch den Arzt beziehungsweise die Praxis bestätigt werden. Es kann vorkommen, dass Termine dann verschoben werden.

So haben wir getestet

Im Test: Sieben Dienste, die über ihre Website eine Terminvereinbarung bei Fachärzten in Deutschland ermöglichen – ohne Krankenversicherungsbindung. Wir wählten die Dienste im Dezember 2019 aus. Die Daten erhoben wir von Juni bis September 2020. Zu den Angebotsmerkmalen befragten wir die Anbieter von Oktober bis November 2020.

Untersuchungen: Eine genaue Beschreibung unserer Prüfmethode finden Sie im Internet unter test.de/artztermin-portale/methodik.

Wir vereinbarten für fiktive Patienten Arzttermine über die Websites und die Apps der Anbieter. Je Dienst wählten wir neun Ärzte aus, bei denen auch eine telefonische Terminvereinbarung möglich war. Wir konzentrierten uns dabei auf Augen-, Frauen- und Hautärzte (drei pro Fachrichtung) – falls eine Terminbuchung bei diesen Ärzten nicht möglich war, vorrangig auf Hausärzte. Die fiktiven Patienten stellten wir mit Biografien aus – mit Angaben wie Alter, Geschlecht, Krankenversicherung, Telefonnummer. Sie vereinbar-

ten Arzttermine – möglichst in Berlin, je neun telefonisch direkt mit den Praxen und je sechs über die Portale. Dabei provozierten sie auch je drei Terminkonflikte. Wir dokumentierten, welche Daten Nutzer auf den Portalen (zum Beispiel in ihren Konten) selbst abrufen können und welche weiteren Daten vom Dienst aktiv kommuniziert werden (zum Beispiel in Terminerinnerungen per SMS oder E-Mail). Die fiktiven Patienten stellten pro Portal drei unterschiedlich formulierte Auskunftersuchen zu ihren gespeicherten Daten. Zusätzlich

befragten wir die Anbieter direkt nach ihrem Umgang mit Nutzerdaten.

Basisschutz persönlicher Daten
Für die Zugangswege **Website**, **Android-** und **iOS-App** prüften wir etwa, welche Nutzerdaten erhoben wurden, welche Daten von der Website beziehungsweise der App an Server unnötigerweise gesendet wurden, wie gut das Nutzerkonto geschützt ist – etwa durch die Mindestpasswortlänge – und ob die Daten bei der Übermittlung sicher verschlüsselt sind. Wir prüften, ob bei der Ver-



Arzttermine.de
Im Test Termine nur unter Vorbehalt

+ Der Dienst sammelt Daten sparsam und sendet keine unnötigen Infos – sehr viel mehr Positives gibt's nicht zu berichten.

- Die sechs im Test auf dem Portal gebuchten Termine mussten von den Praxen bestätigt werden. Vier wurden noch verschoben. Auf die Auskunftersuchen kam zu viel des Guten: Obwohl kein Nutzerkonto und damit kein Anspruch auf Auskunft bestand, schickte der Dienst Daten, einmal sogar irrtümlich Adresse und Telefonnummer einer auf dem Portal gelisteten Ärztin gleichen Namens.



Doctena
Vorsicht vor datenhungriger App

+ Die Ärzteliste bietet viele Filter- und Sortiermöglichkeiten: unter anderem nach Verfügbarkeit, welche Sprachen Arzt oder Ärztin sprechen und ob es ein Angebot für Videosprechstunden gibt. Über das zumindest auf der Website freiwillige Nutzerkonto lassen sich Termine verschieben oder ganz absagen.

- Die App zwingt im Gegensatz zum Internet-Portal dazu, ein Nutzerkonto anzulegen. Das führt aber nicht zu mehr Funktionen – tatsächlich sind es weniger als auf der Website. Außerdem senden die Apps fleißig Daten über das Nutzerverhalten und das Smartphone an Google.



Doctolib
Ohne Nutzerkonto geht nichts

+ Im Test konnten wir recht viele Ärzte buchen. Die Trefferliste lässt sich nach zeitnah verfügbaren Terminen filtern. Im Nutzerkonto können Patienten nicht nur eigene Termine verwalten, sondern auch die von Angehörigen. Als einziger im Test erkannte Doctolib zwei der drei von uns provozierten Terminüberschneidungen.

- Doctolib zwingt alle Nutzer, ein Konto einzurichten und ordnet diesem Konto ungefragt auch Daten zu, die aus Telefonaten mit den Praxen stammen. Selbst Patienten, die keine Nutzer sind, können von diesem Dienst Erinnerungs-SMS erhalten – wenn der Arzt mit ihm zusammenarbeitet.



Samedi
App bietet nur Nachteile

+ 2008 gegründet, gehört Samedi zu den Veteranen der Online-Arztterminvermittlung. Im Test konnten Termine verbindlich gebucht werden – genauso wie bei Dr. Flex und Doctolib. Das Nutzerkonto bietet auch eine Nachrichtenfunktion für einen direkten Kontakt mit den Ärzten.

- Die gelisteten Ärzte fordern teils ein Nutzerkonto, bevor es an die Buchung gehen kann. Die App bietet keinen Mehrwert, nur Nachteile: Die App sendet zum Beispiel unnötigerweise automatisch Standortdaten. Der Dienst brauchte zwei Monate, bis er überhaupt auf die Auskunftersuchen nach gespeicherten Daten reagierte.

Datenhunger. Die Samedi-App sendet unnötige Informationen.

knüpfung von Nutzerdaten Informationen aus unterschiedlichen Quellen vermergt wurden, ohne den Patienten vorab zu informieren – etwa Erinnerungen für telefonisch vereinbarte Termine per SMS vom Portal als Absender kamen. Die **Antworten auf Auskunftersuchen** bewerteten wir nach Umfang, Plausibilität, Wartezeit. Ein Jurist prüfte die **Datenschutzerklärung**.

Terminvereinbarung Wir erfassten, ob und welche **Filter- und Sortieroptionen** die

Arzt- und Terminsuche bietet. Wir prüften, ob das Angebot **ohne Nutzerkonto verwendbar** ist und ob **Terminkonflikte** zwischen Terminen, die wir über die Portale vereinbart hatten, erkannt wurden.

Abwertung Sie ist in der Tabelle mit Sternchen *) gekennzeichnet. Waren die Antworten auf Auskunftersuchen mangelhaft, konnte das Urteil zum Basisschutz persönlicher Daten nur zwei Noten besser sein.

