



AUFRUF

PROBLEME BEI DER ONLINE-BUCHUNG VON ARZTTERMINEN

Patient:innen haben die Möglichkeit, über Buchungstools selbstständig Termine bei Ärzt:innen online zu buchen. Neben den praktischen Vorteilen kommt es allerdings auch zu neuen Problemen: Beispielsweise bekommen Patient:innen Terminerinnerungen zugeschickt, obwohl sie dem nicht zugestimmt haben. In anderen Fällen erhalten Patient:innen eine ärztliche Rechnung für das Ausfallhonorar, obwohl sie den Termin telefonisch abgesagt hatten.

Sind Sie davon betroffen oder sind Sie auf andere Probleme bei Online-Terminbuchungsservices gestoßen? Dann berichten Sie uns davon! Ihre Erfahrungen helfen uns, Fehlentwicklungen sichtbar zu machen und dagegen vorzugehen.

Hier geht es zum Aufruf:
[www.verbraucherzentrale.de/
probleme-online-arzttermine](http://www.verbraucherzentrale.de/probleme-online-arzttermine)
oder scannen Sie den QR-Code



IMPRESSUM

Wie Sie uns erreichen:

Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.
Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin

digitaleGesundheit@vzbv.de
www.vzbv.de/digitale-gesundheit

Für den Inhalt verantwortlich:

Ramona Pop, Vorstandin des vzbv

Redaktion: Sandra Krüger / Dorle Martischewsky

Gestaltung: Laura Lenz

Fotos: Titel: ©shutterstock/Stationidea, ©shutterstock/
Ground Picture, Seite 2: ©shutterstock/Prostock-studio,
Seite 4: ©shutterstock/fizkes, ©shutterstock/Green Elk

Grafiken: Seite 3 und 5: ©Verbraucherzentrale

Druck: oeding print GmbH

Stand: August 2023

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale

Bundesverband

verbraucherzentrale

Bundesverband

VERBRAUCHERSCHUTZ BEI DIGITALEN GESUNDHEITSANGEBOTEN

Eingehende Analysen des digitalen
Gesundheitsmarktes aus Verbrauchersicht





DAS PROJEKT

Eine Vielzahl von Menschen nutzen Gesundheits-Apps, Fitness-Tracker oder andere smarte Geräte zur Überwachung von Körperdaten. Auch unser öffentliches Gesundheitswesen wird zunehmend digitalisiert, einschließlich Telemedizin und elektronischer Patientenakte. Neben den Vorteilen, die die digitalen Innovationen versprechen, gibt es aber auch einen zunehmenden Bedarf an einem starken Verbraucherschutz in diesem Bereich.

Hier setzt das Projekt an: Ziel ist es, vor unseriösen Angeboten zu warnen und Aufsichtsbehörden über Fehlentwicklung zu informieren, sowie politischen und gesetzgeberischen Handlungsbedarf abzuleiten.

📅 Projektlaufzeit: 01.08.2021 – 31.12.2023

€ Fördersumme: 551.957,75 €

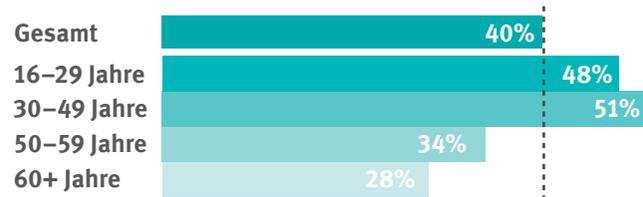
UNSERE THEMEN

DIGITALE GESUNDHEITSANGEBOTE SIND VIELFÄLTIG:



Digitale Gesundheitsangebote sind ein fester Bestandteil im Alltag der Verbraucher:innen geworden. Das zeigt auch unsere Befragung:

Vor allem 16- bis 49-jährige Internetnutzer:innen verwenden digitale Gesundheitsangebote seit der Corona-Pandemie verstärkt:*



* Dargestellt werden die aufsummierten Werte für „Stimme voll und ganz zu“ und „Stimme eher zu“ auf die Frage „Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? Seit der Corona-Pandemie nutze ich mehr digitale Gesundheitsangebote.“

Quelle: Internetrepräsentative Online-Befragung ab 16 Jahren (n=1.100), eye square im Auftrag des vzbv, Dezember 2022

UNTERSUCHUNG

DATENSCHUTZ BEI VIDEOSPRECHSTUNDEN

Die Vorteile von Videosprechstunden liegen auf der Hand; sinnvoll eingesetzt können Anfahrtszeiten und -kosten vermieden und Ansteckungsrisiken verhindert werden. Auch ein Großteil der Verbraucher:innen befürworten Videosprechstunden. Diese sollten laut 59 Prozent der Befragten zum ergänzenden Standardangebot jeder Praxis gehören (vgl. ebd.).

Im Rahmen einer Untersuchung des Projektes zeigt sich allerdings, dass Anbieter von Arzttermin-Portalen und Telemedizin-Plattformen das Videosprechstundenangebot nicht immer verbraucherfreundlich und datenschutzkonform umsetzen, zum Beispiel bei der Ausgestaltung der ausdrücklichen Einwilligung in die Verarbeitung von Gesundheitsdaten (vgl. vzbv (2023): Datenschutz bei Videosprechstunden).

Hier geht es zur Projektseite mit allen Veröffentlichungen www.vzbv.de/digitale-gesundheit oder scannen Sie den QR-Code

