

Datenschutzhinweise der BKK Faber-Castell & Partner für die elektronische Patientenakte (ePA) sowie Pflichtinformationen gemäß § 343 Absatz 1a SGB V

Inhaltsverzeichnis

A. Allgemeines	3
Vorbemerkung.....	3
A.1 Name und Anschrift des Verantwortlichen.....	3
A.2 Kontaktdaten Datenschutzbeauftragter des Verantwortlichen	3
A.3 Zuständige Datenschutzaufsicht	3
A.4 Zuständige Rechtsaufsicht	4
A.5 Allgemeines zur Datenverarbeitung	4
A.6 Einbindung von Dritten	4
A.7 Datenverarbeitung außerhalb der Europäischen Union.....	4
A.8 Betroffenenrechte.....	4
A.9 Löschung von Daten	4
A.10 Automatisierte Entscheidungsfindung	5
A.11 Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde.....	5
A.12 Recht auf Widerspruch.....	5
B. Bereitstellung der ePA durch die Krankenkasse.....	5
B.1 Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung.....	5
B.2 Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung	6
B.3 Zweck der Datenverarbeitung	6
B.4 Dauer der Speicherung	6
B.5 Widerrufsmöglichkeiten für die Nutzung der ePA	6
B.6 Absprünge auf das Organspenderegister des BfArM und gesundbund.de	6
C. Nutzung Anwendung E-Rezept	7
C.1 Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung.....	7
C.2 Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung	7
C.3 Zweck der Datenverarbeitung	7
C.4 Dauer der Speicherung	7
C.5 Widerrufsmöglichkeiten für die Nutzung der Anwendung E-Rezept-Moduls	7
D. IAM Registrierungsprozess für die ePA.....	7
D.1 Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung.....	8
D.2 Erfassung der Daten für einen Fehlerreport	8
D.2.1 Automatisiert übermittelte Daten	8

D.2.2 Manuell übermittelte Daten	9
D.3 Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung	10
D.4 Zweck der Datenverarbeitung	10
D.5 Dauer der Speicherung	10
D.6 Widerspruchsmöglichkeiten gegen die ePA	10
E. Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) / Datenspeicher über die App	10
E.1 Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung für den Versicherten	10
E.1.1 Start mit Login Maske.....	10
E.1.2 Nutzung der ePA	11
E.1.3 Patientensouveränität in der ePA	11
E.2 Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung für vertretende Personen.....	11
E.3 Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung	12
E.3.1 Zweck der Datenverarbeitung.....	12
E.3.2 Dauer der Speicherung	12
F. Kontaktvarianten	12
F.1 Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung	12
F.2 Chatbot	12
F.3 Vorgangsbearbeitungssystem (ITSM)	13
F.4 Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung	13
F.5 Zweck der Datenverarbeitung.....	13
F.6 Dauer der Speicherung	13
F.7 Speicherorte aller ePA spezifischen Daten.....	14
G. Informationen zur elektronischen Patientenakte (ePA) nach § 343 Abs. 1a SGB V.....	15

A. Allgemeines

Die Informationen des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen zur elektronischen Patientenakte (ePA) nach § 343 Abs. 1a SGB V sind in der dem Kapitel F folgenden Anlage zu diesem Dokument enthalten.

Die Vorgaben zur ePA werden durch die gematik unter der Rechtsaufsicht des BMG sowie im Be-nehmen mit dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) und mit dem Bundes-beauftragten für den Datenschutz und die Informations-freiheit (BfDI) erstellt.

Die Umsetzung dieser Vorgaben erfolgt unter strengen Sicherheitsauflagen und sowohl der Ent-wicklungsprozess selbst, der Programmcode als auch der Betrieb der Lösung werden durch unab-hängige, zertifizierte und akkreditierte Stellen im Rahmen einer Zulassung sowie kontinuierlichen Audits geprüft.

Für jede Zulassung ist ein Sicherheitsgutachten erforderlich, das sowohl eine technische als auch eine funktionale Eignung prüft.

Vorbemerkung

Im Sinne einer besseren Lesbarkeit und einem vereinfachtem Bearbeitungsverfahren wurde die gendergerechte Ansprache durch die einheitliche Verwendung der Formulierungen:

- „Versicherter“
- „Vertreter“

ersetzt. Mit der Benutzung dieser Begriffe sind immer ohne Einschränkung alle Geschlechter ge-meint.

A.1 Name und Anschrift des Verantwortlichen

Der Verantwortliche im Sinne von §§ 341 Abs. 4 Satz 1, 307 Abs. 4 SGB V in Verbindung mit Art. 4 Ziffer 7 der Datenschutz-Grundverordnung ist die:

BKK Faber-Castell & Partner
Bahnhofstraße 45
94209 Regen
www.bkk-faber-castell.de
Tel. zentral 09921-9602-0

A.2 Kontaktdaten Datenschutzbeauftragter des Verantwortlichen

Frau Ass. jur. Daniela Termer
datenschutz@bkk-faber-castell.de

A.3 Zuständige Datenschutzaufsicht

Bayerischer Landesbeauftragte für Datenschutz
Postfach 22 12 19
80502 München

A.4 Zuständige Rechtsaufsicht

Bayerisches Staatsministerium
für Gesundheit, Pflege und Prävention
Telefon: +49 89 95414-0
Telefax: +49 89 95414-9000
E-Mail: poststelle@stmgp.bayern.de

A.5 Allgemeines zur Datenverarbeitung

Wir verarbeiten personenbezogene Daten unserer Versicherten, soweit dies zur Bereitstellung bzw. Nutzung einer funktionsfähigen ePA erforderlich ist. Sofern kein Widerspruch gegen die ePA für alle vorliegt, erfolgt die Verarbeitung personenbezogener Daten unserer Versicherten auf der Grundlage der dahingehenden gesetzlichen Verpflichtung aus dem SGB V. Die ePA wird kraft Gesetzes allen unseren Versicherten zur Verfügung gestellt (vgl. § 342 Abs. 1 SGB V).

Die Nutzung der ePA ist für unsere Versicherten freiwillig. Ihnen entsteht kein Nachteil, sofern sie sich gegen die Nutzung der ePA entscheiden.

A.6 Einbindung von Dritten

Wir geben Daten unserer Versicherten grundsätzlich nicht an Dritte weiter. Wir setzen verschiedene technische Dienstleister ein, um unseren Versicherten die ePA bereitstellen zu können. Hierbei handelt es sich ausschließlich um Unternehmen der BITMARCK Unternehmensgruppe. In diesem Zusammenhang kann es vorkommen, dass ein solcher technischer Dienstleister Kenntnis von personenbezogenen Daten erhält. Wir wählen diese Dienstleister sorgfältig aus und treffen alle datenschutzrechtlich erforderlichen Maßnahmen für eine zulässige Datenverarbeitung. Die beauftragten Dienstleister sind ebenfalls verpflichtet, alle datenschutzrechtlichen Maßnahmen einzuhalten und werden im Rahmen einer Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AV) verpflichtet.

A.7 Datenverarbeitung außerhalb der Europäischen Union

Eine Verarbeitung der Daten unserer Versicherten außerhalb der europäischen Union findet nicht statt. Alle ePA-bezogenen Datenverarbeitungen finden ausschließlich in Deutschland statt.

A.8 Betroffenenrechte

Unsere Versicherten haben folgende Rechte:

- Das Recht auf Auskunft über die sie betreffenden personenbezogenen Daten. Diesbezüglich können sich unsere Versicherten jederzeit an uns wenden.
- Das Recht auf Berichtigung oder Löschung, oder auf Einschränkung der Verarbeitung, soweit ihnen dieses Recht gesetzlich zusteht.
- Ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung der personenbezogenen Daten im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben.
- Ein Recht auf Datenübertragbarkeit im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben.

A.9 Löschung von Daten

Wir löschen die ePA unserer Versicherten grundsätzlich dann, wenn ein Widerspruch gegen die ePA vorliegt. Widersprüche, die die Versicherte über ihre ePA-App abgeben, führen zur sofortigen

Löschung der gesamten Akte. Widersprüche gegen die, die bei der Krankenkasse eingereicht werden, können zu einer späteren Löschung der gesamten Akte führen. Der Stichtag, an dem die Akte unwiderruflich gelöscht wird, kann mit der Krankenkasse individuell abgestimmt werden. Dieser Aufschub bis zur Umsetzung der vollständigen und unwiderruflichen Löschung soll den Versicherten Zeit und die Möglichkeit bieten, um ihre Dokumente herunterzuladen und zu sichern.

A.10 Automatisierte Entscheidungsfindung

Wir setzen keine Verarbeitungsvorgänge ein, die auf einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling gem. Art. 22 DSGVO beruhen.

A.11 Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde

Unsere Versicherten haben das Recht, sich über die Verarbeitung personenbezogener Daten bei einer der Ziffer A.3 und A.4 genannten Aufsichtsbehörden zu beschweren.

A.12 Recht auf Widerspruch

Eine datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung ist mit der Einführung der ePA 3.0 und abweichend von den vorherigen Versionen obsolet, weil die ePA kraft gesetzlicher Vorgabe grundsätzlich allen Versicherten zur Verfügung gestellt wird. Hierbei ist keine datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung der Versicherten mehr erforderlich.

B. Bereitstellung der ePA durch die Krankenkasse

B.1 Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung

Die ePA wird allen unseren Versicherten zur Verfügung gestellt. Wir legen eine individuelle und ausschließlich von unserem Versicherten verwendete elektronische Patientenakte (ePA) an, welche unser Versicherter eigenständig souverän und autonom verwalten und verwenden kann. Ein Versicherter kann in seiner ePA eine oder mehrere vertretende Personen, hinzufügen, siehe hierzu Kapitel D2.

Bei der Bereitstellung der ePA werden folgende personenbezogene Daten unseres Versicherten herangezogen:

- Angaben des amtlichen Ausweisdokuments
- Anzahl der aktiven elektronischen Gesundheitskarten (eGK). Die Anzahl der aktiven eGK, die dem identifizierten Versicherten im eGK-System zugeordnet sind. Eine Karte gilt dabei im eGK-System als aktiv, wenn sie weder gesperrt oder logisch gelöscht ist. In der Regel ist immer nur eine eGK aktiv.
- Name, Vorname
- Geburtsdatum des Versicherten
- Geburtsort des Versicherten
- Versichertenart (z.B.: Mitglied, Familienversicherter, Rentner)
- Beginn und Ende Versicherungsverhältnis
- IdentDateTime (Zeitstempel für die vollzogene Identifizierung des Versicherten)
- Schutzklasse für die Identifikation (mit oder ohne eGK)
- Identifizierungsverfahren (z. B. in der Filiale oder Postident)
- Meldeadresse: Länderkennzeichen, PLZ, Ort; Straße, Hausnummer;
- Ende der Registrierung / Ja oder Nein
- Zeitpunkt Registrierungsbeginn

- Titel
- Namenszusatz
- Vorsatzwort (z. B.: „von“, „de“, „van“)
- Geschlecht
- je nach verwendetem Authentisierungsmittel:
 - ein Pseudonym bei Nutzung der Online-Ausweisfunktion. Dabei ruft der verwendete Anbieter erstmalig alle uns zugänglichen Daten des Personalausweises zum Personenabgleich ab und erzeugt ein Pseudonym. Jedes weitere Mal erfolgt der Abgleich durch das vom Anbieter erzeugte Pseudonym.
 - das Zertifikat der eGK bei Nutzung der elektronischen Gesundheitskarte
- VIP – Kennzeichen
- ICCSN (Kartenkennnummer auf der Rückseite der eGK)
- istNfcEgk (Dieser Wert gibt an, ob die im Aufruf bezeichnete eGK für „Near Field Communication“ (NFC) ausgerüstet ist.)
- istPinBriefVersandt (Dieser Wert gibt an, ob zu der im Aufruf bezeichneten eGK ein PIN-Brief versandt wurde.)
- pinBriefVersandDatum (Zeitpunkt zu dem der PIN-Brief-Versand dem KAMS (Kartenanwendungsmanagementsystem) gemeldet wurde.)

B.2 Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung

Rechtsgrundlage für die Anlage der ePA sind §§ 342 Abs. 1, 344 Abs. 1 Satz 1 SGB V.

B.3 Zweck der Datenverarbeitung

Zweck der Datenverarbeitung ist die Bereitstellung der ePA gemäß den gesetzlichen Vorgaben nach SGB V. In diesem Zusammenhang bedarf es der Zuordnung einer konkreten ePA zu unserem Versicherten.

B.4 Dauer der Speicherung

Die Daten werden gelöscht, sobald sie für die Erreichung des Zweckes ihrer Erhebung nicht mehr erforderlich sind und keine Aufbewahrungspflichten mehr bestehen.

B.5 Widerrufsmöglichkeiten für die Nutzung der ePA

Der Versicherte kann die Löschung einer bereits bestehenden ePA jederzeit mit einem Widerspruch gegenüber der Krankenkasse oder in der ePA-App verlangen. Der Versicherte erklärt den Widerspruch entweder in der App oder gegenüber der Krankenkasse.

B.6 Absprünge auf das Organspenderegister des BfArM und gesundbund.de

Für alle Inhalte im Organspenderegister ist die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung verantwortlich. Für alle Inhalte auf gesund.de ist das Bundesministerium für Gesundheit verantwortlich.

C. Nutzung Anwendung E-Rezept

C.1 Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung

Der Versicherte kann in der ePA-App über das E-Rezept-Modul alle elektronischen Verordnungen, die von Ärztinnen und Ärzten sowie Zahnärztinnen und Zahnärzten ausgestellt wurden, über den Fachdienst E-Rezept abrufen. Dabei werden die Daten wie in Kapitel B.1 beschrieben verarbeitet sowie Standortdaten und Versichertennummer.

Die Anmeldung am Fachdienst E-Rezept erfolgt über einen elektronischen Identitätsnachweis (z. B. elektronische Gesundheitskarte oder 2D-Code) welches Versichertenstammdaten (z. B. Name und Versichertennummer) enthält.

Kommunikation zwischen ePA-App und Apotheken

Rezepte: Apotheken erhalten das Zugriffsrecht für das im Fachdienst E-Rezept gespeicherte E-Rezept. Eine direkte Kommunikation zwischen ePA-App und Apotheke erfolgt dabei nicht da die ePA-App direkt mit dem Kommunikationssystem der Apotheke kommuniziert. Mitteilungen: die Kommunikation mit der Apotheke läuft über den Fachdienst E-Rezept, der die Mitteilungen archiviert. Die ePA-App lädt die Mitteilungen vom Fachdienst E-Rezept und speichert sie auf dem Gerät.

C.2 Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung

Rechtsgrundlage für die Nutzung des E-Rezept-Moduls ist die Einwilligung unseres Versicherten gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO i.V.m. § 360 Abs. 10 SGB V.

C.3 Zweck der Datenverarbeitung

Zweck der Datenverarbeitung ist die Nutzung der Anwendung E-Rezept durch den Versicherten zum Abruf und zur Einlösung von ausgestellten Rezepten.

C.4 Dauer der Speicherung

Für den Versicherten besteht die Möglichkeit Rezepte selbst zu löschen, ansonsten werden die Rezepte nach 100 Tagen durch den Fachdienst E-Rezept gelöscht (§ 360 Abs. 11 SGB V). Zugriffsprotokolle im Fachdienst E-Rezept werden nicht auf dem Gerät gespeichert und können nicht gelöscht werden. (Automatische Löschung nach drei Jahren (§ 309 SGB V))

C.5 Widerrufsmöglichkeiten für die Nutzung der Anwendung E-Rezept-Moduls

Die unter diesem Abschnitt beschriebenen Datenverarbeitungen sind zur Nutzung des E-Rezept-Moduls durch den Versicherten zwingend erforderlich. Der Versicherte kann seine Einwilligung zur Nutzung des E-Rezept-Moduls jederzeit widerrufen, durch Entfernen des gesetzten Bestätigungshakens in der ePA-App.

D. IAM Registrierungsprozess für die ePA

Die in den nachfolgenden Abschnitten beschriebenen Datenverarbeitungsprozesse sind für die Nutzung der ePA-App zwingend erforderlich.

D.1 Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung

Für die Nutzung der ePA-App und den damit verbundenen Zugriff auf das ePA Aktensystem des Versicherten müssen Verifikationsverfahren durchgeführt werden, um zu überprüfen, ob die Person, welche die Nutzung der App möchte, auch tatsächlich unser Versicherter ist.

Diese Prozessabläufe sind nachfolgend beschrieben: Im Rahmen des Verifikationsverfahrens werden folgende Daten verarbeitet:

- E-Mailadresse
- Krankenversicherungsnummer
- Postleitzahl
- individuelles Passwort
- Die letzten sechs Stellen der Kennnummer der eGK (ICCSN)

Beim Registrierungsverfahren werden vorstehende Daten temporär gespeichert.

Nach Verifikation der eingegebenen Daten durch die BKK Faber-Castell & Partner wird der Versicherte als Nutzer der ePA angelegt und zur Nutzung freigeschaltet. Der Versicherte erhält hierzu eine Bestätigung der BKK Faber-Castell & Partner.

D.2 Erfassung der Daten für einen Fehlerreport

Wir benötigen die im Folgenden aufgeführten Informationen, wenn ein Versicherter einen Fehler meldet und die Ursache analysiert werden muss.

D.2.1 Automatisiert übermittelte Daten

Für die ePA Apps für IOS und Android sowie die Desktop App wird im Fehlerfall ein Report erstellt und dieser wird automatisch an das Business Service Management (BSM) versendet.

Diese übermittelten Daten werden ausschließlich zur Fehlerbehebung analysiert.

Daten	Wert	Beispiel
DEVICE bezogene Daten	Family Model Architecture Battery Level Orientation Memory Capacity Simulator Boot Time Timezone archs battery_temperature brand charging connection_type language low_memory manufacturer online screen_density	Nokia Nokia 4.2 (QKQ1.191008.001) arm64-v8a 100% Portrait Total: 2.8 GB / Free: 1.4 GB Total: 20.2 GB / Free: 17.0 GB False 2021-08-18T07:29:28.162Z Europe/Amsterdam [arm64-v8a, armeabi-v7a, armeabi] 31 C Nokia True Wifi de_DE False HMD Global True 1.875

	screen_dpi screen_height_pixels screen_resolution screen_width_pixels	300 1370 1370x720 720
APP bezogene Daten	Start Time Bundle ID Bundle Name Version Build	2021-08-18T07:52:25.904Z com.rise_world.epa.integration.debug ePA 1.2.0 123070
OPERATING SYSTEM	Name Version Kernel Version Rooted	Android 10 (00EEA_2_290) 4.9.186-perf+ No

D.2.2 Manuell übermittelte Daten

Für die ePA Apps für IOS und Android sowie die Desktop App wird im Fehlerfall einen Report erstellt. Zusätzlich zu dem automatisiert übermittelten Report können App-Nutzende die folgenden Daten manuell an das Business Service Management (BSM) versenden.

Die folgenden Informationen können zusätzlich im Fehlerfall an das BSM übermittelt werden. Diese übermittelten Daten werden ausschließlich zur Fehlerbehebung analysiert.

Daten	Wert	Beispiel	Erläuterung
USERID bezogene Daten	Die UserId ist eine UUID und wird pro App Session neu generiert.		
TAGS	ID	66cfbd07-1881-4975-bc2f-41a81f9d0907	
	androidSDK	29	Android SDK Version
	applicationId	com.rise_world.epa.integration.debug	App bundle name
	buildJob	epa-android/develop	Gitlab build job
	device	Nokia 4.2	Gerätebezeichnung
	device.family	Nokia	Produktgruppe
	dist	123070	Gitlab-Pipeline-ID
	environment	debug	Umgebung
	fdvSdk	1.2.0	Android SDK
	fdvSdkModule	1.2.2	C++ SDK
	flavor	epaIntegration	App flavor
	gitHash	bc5853d	Git Hash
	level	error	Loglevel
	os Android	10	Android Version
	os.name	Android	Betriebssystemname
	os.rooted	no	Gerootetes Gerät
	release	1.2.0	App Release Version
supportId	B88G-KDVD-YNEK	Support-Code	

	user	id:66cfbd07-1881-4975-bc2f-41a81f9d0907	Userld
StackTrace	Umfasst die technische Beschreibung des aufgetretenen Fehlers.		

D.3 Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung

Rechtsgrundlage für den IAM Registrierungsprozess der ePA und die hierbei verarbeiteten Daten sind §§ 342 Abs. 1, 344 Abs. 1 Satz 1 SGB V.

D.4 Zweck der Datenverarbeitung

Zweck der Datenverarbeitung ist die rechtssichere Identifikation des Versicherten sowie die Verhinderung von Daten- und Identitätsmissbrauch.

D.5 Dauer der Speicherung

Die Daten werden gelöscht, sobald sie für die Erreichung des Zweckes ihrer Erhebung nicht mehr erforderlich sind und keine Aufbewahrungspflichten mehr bestehen. Dies ist der Fall, wenn die ePA gekündigt und final gelöscht wurde.

D.6 Widerspruchsmöglichkeiten gegen die ePA

Für eine bestehende ePA kann der Widerspruch bei der BKK Faber-Castell & Partner nach § 344 Abs. 3 SGB V oder in der App nach § 342 Abs. 2g SGB V, § 344 Abs. 3 SGB V geltend gemacht werden. Ein Widerspruch kann zu einer sofortigen Löschung führen.

Ein Widerspruch in der App kann vom Versicherten eigenständig angestoßen werden und nach Bestätigung zur Löschung wird unverzüglich die ePA des Versicherten gelöscht.

Ein Widerspruch gegen die initiale Anlage der ePA ist gegenüber der Krankenkasse nach § 342 Abs. 1 Satz 2 SGB V, § 344 Abs. 1 SGB V möglich. Der Widerspruch zu initialer Anlage der ePA hat zu Folge, dass für den Versicherten keine ePA angelegt wird.

Des Weiteren kann der Versicherte einen Widerspruch gegen das Einspielen der Abrechnungsdaten nach § 305 Abs. 1 Satz 3 SGB V bei der Krankenkasse einreichen oder nach § 342 Abs. 2 SGB V in der App vornehmen.

E. Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) / Datenspeicher über die App

E.1 Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung für den Versicherten

E.1.1 Start mit Login Maske

Der Versicherte startet die App, nach erfolgter Registrierung und Identifizierung. Zuerst erscheint die Login Maske, in die der Versicherte seine Zugangsdaten (Versichertennummer und Passwort sowie zur Auswahl App-Code, Gesundheitskarte oder Personalausweis) eingibt.

E.1.2 Nutzung der ePA

Beim ersten Start der Anwendung erhält der Versicherte einen ersten Überblick über die Nutzungsmöglichkeiten seiner ePA-App.

Über das Profilbild kann der Nutzende seine Patientenakte aufrufen und seine persönlichen Daten verwalten.

Folgende Bereiche werden angezeigt:

1. Praxen und Einrichtungen
2. Sie vertretende Personen
3. DiGAS – Gesundheitsapps
4. Ihre Krankenkasse
5. Über die Patientenakte
6. Geräte verwalten
7. E-Mail-Adresse für Benachrichtigungen verwalten
8. Benachrichtigungen & Hinweise
9. Einwilligungen & Widersprüche
10. Aktivitätenprotokoll

Es werden die Daten gespeichert, die der Versicherte in seine digitale Patientenakte einstellt, bzw. die von Dritten dorthin hochgeladen werden. Hierbei kann es sich auch um Gesundheitsdaten nach Artikel 9 der DSGVO handeln.

E.1.3 Patientensouveränität in der ePA

Versicherte haben das Recht,

- zu wissen, welche Daten von Ihnen gespeichert werden,
- dass Ihre Daten geändert werden, wenn sie falsch sind,
- dass Ihre Daten gelöscht werden, wenn sie nicht mehr gebraucht werden,
- dass nur so viele Daten gesammelt werden, wie nötig und
- sich Ihre Daten als Datei zuschicken zu lassen.

Diese Rechte sind in der Daten-Schutz-Grund-Verordnung (DSGVO) Artikel 13 bis 21 geregelt.

Die Preisgabe persönlicher Informationen wird folglich durch die Versicherten selbst kontrolliert und gesteuert.

Zusätzlich steht die Information zur aktuell genutzte App Version bereit.

E.2 Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung für vertretende Personen

Versicherte können für Ihre Patientenakte einen oder mehrere vertretende Personen berechtigen. Die vertretende Person nutzt die eigene ePA-App seiner Krankenkasse zur Wahrnehmung der Vertretung. Bei der Einrichtung wird der Name, die E-Mail-Adresse und die Versichertennummer (KVNr) angegeben und gespeichert. Wenn die vertretende Person in der Patientenakte als Vertretung handelt, können alle technisch möglichen Aktionen anstelle des Versicherten ausgeführt werden. Vertretende Personen können keine weiteren vertretenden Personen für die vertretene Patientenakte einrichten und auch nicht die Patientenakte für den Versicherten insgesamt löschen.

Bei der Vertretung innerhalb der ePA erfolgt eine Datenverarbeitung wie in Kapitel D1 beschrieben.

E.3 Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung

Rechtsgrundlage für die Speicherung personenbezogener Daten in der ePA sind §§ 342 Abs. 1, 344 Abs. 1 Satz 1 SGB V.

E.3.1 Zweck der Datenverarbeitung

Zweck der Datenverarbeitung ist die Nutzung des ePA durch den Versicherten zur Archivierung und Verwendung seiner individuellen Gesundheitsinformationen.

E.3.2 Dauer der Speicherung

Die Daten werden durch den Versicherten gelöscht, wenn er entscheidet, dass die in der ePA gespeicherten Daten nicht mehr benötigt werden. Zudem werden sämtliche Inhaltsdaten gelöscht, wenn der Versicherte seiner ePA für alle widerspricht.

F. Kontaktvarianten

F.1 Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung

In der ePA sind diverse Kontaktkanäle enthalten, die von dem Versicherten für die elektronische Kontaktaufnahme mit uns genutzt werden können.

F.2 Chatbot

Die Beantwortung von Fragen zur ePA kann über einen automatisierten Chatbot erfolgen. Ein Chatbot ist ein digitaler Assistent, mit dem Sie durch Text- oder Spracheingabe kommunizieren können. Über den Chatbot erhalten die Versicherten Zugang zu standardisierten Supportprozessen und Leistungsinhalten des Versichertenhelpdesks (VHD) im Rahmen der ePA. Die grundsätzliche Funktionalität umfasst dabei

- a. die Beantwortung von Fragen zur ePA,
- b. den Dialog zur Annahme von Störungen mit Hinweis auf bestehende Störungen und der Möglichkeit, sich zu einer solchen über die Erstellung eines Tickets zu registrieren,
- c. die Möglichkeit zum Übergang in einen Live-Chat-Dialog,
- d. die Möglichkeit zur Platzierung eines Rückrufwunsches und
- e. die Hinweiskfunktion, dass hier keine Beratung zum Versicherungsverhältnis stattfindet.

Verarbeitete Daten sind hierbei die bereits vom Versicherten hinterlegten Verifikationsdaten, sowie die von ihm freiwillig, im Chatbot eingegebenen Daten. Anfragen werden im Chatbot geloggt. Eine Erfassung von Kontaktdaten sowie eine Dokumentation als Ticket erfolgt nicht.

Kann eine Frage zur ePA nicht im Chat mit dem Chatbot beantwortet werden oder benötigt der Versicherte anderweitige direkte Unterstützung – beispielsweise bei der Meldung einer Störung – besteht die Möglichkeit, diese ad hoc über einen Live-Chat anzufordern oder einen Rückrufwunsch anzugeben.

F.3 Vorgangsbearbeitungssystem (ITSM)

Alle Anfragen, welche über den Chatbot nicht gelöst werden können, werden zur weiteren Bearbeitung mit Hilfe eines sog. Vorgangsbearbeitungssystems erfasst und dokumentiert. Diese Anfragen werden persönlich von unseren Supportmitarbeitern bearbeitet.

Sollte der Versicherte diesbezüglich einen Rückruf wünschen, muss noch optional eine Telefonnummer angegeben werden.

Gegebenenfalls muss zusätzlich noch eine Vorgangsbearbeitungsnummer auf Nachfrage durch den Versicherten angegeben werden; diese wird durch das Vorgangsbearbeitungssystem automatisch erzeugt und dem Versicherten übergeben.

Sollten die gemeldeten Themen nicht durch diese Variante beantwortet werden können, wird ebenfalls automatisiert ein anlassbezogenes internes Bearbeitungsticket erstellt. Je nach Bedarf wird diese Anfrage an einen verantwortlichen Mitarbeiter weitergeleitet und – insofern diese Option durch den Versicherten gewählt wurde – ein Rückruf initiiert.

Nimmt ein Versicherten die Möglichkeit des Rückrufs wahr, so werden die in der Eingabemaske eingegebenen Daten an uns übermittelt und gespeichert.

Die folgenden Daten sind durch den Versicherten einzugeben:

- a. Name,
- b. Kassenzugehörigkeit,
- c. E-Mail-Adresse und
- d. Telefonnummer.

F.4 Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der Daten ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, da die im Rahmen der Kontaktaufnahme durchgeführten Datenverarbeitungsvorgänge für die ordnungsgemäße Abwicklung des Nutzungsvertrags mit dem Versicherten über die ePA erforderlich sind.

F.5 Zweck der Datenverarbeitung

Die in diesem Abschnitt beschriebene Verarbeitung personenbezogener Daten wird durchgeführt, um Kontaktaufnahmen unserer Versicherten bearbeiten zu können und infolgedessen den Nutzungsvertrag über die ePA mit dem Versicherten durchführen zu können.

F.6 Dauer der Speicherung

Die Daten werden gelöscht, sobald sie für die Erreichung des Zweckes ihrer Erhebung nicht mehr erforderlich sind und keine Aufbewahrungspflichten mehr bestehen. Dies ist der Fall, wenn die Krankenkasse entscheidet, dass spätestens drei Jahre nach Schließung des Vorgangstickets diese Daten gelöscht werden sollen.

F.7 Speicherorte aller ePA spezifischen Daten

Betreiber	Anwendung	Datentyp
BITMARCK Service GmbH RZ Essen	IAM Modul (Zugriffs- und Berechtigungsverwaltung)	Digitale Identität und den damit verbundenen Stammdaten
	SigD (Signaturdienst)	Kryptographische Identität Signierungszertifikat
	KVS-Router	Status der Akte
BITMARCK Technik GmbH RZ Hamburg	PKI und OCSP-Responder	Zertifikate für eGK und al.vi, Zertifikatsstatus
	EGS (Elektronisches Gesundheitssystem)	Verifikation des Versicherten als IAM Nutzer und der damit verbundenen Stammdaten
	KVS (Kontenverwaltungssystem)	Metadaten der elektronischen Akte
	Aktensystem (inkl. Schlüsselgenerierungsdienst 1)	Verschlüsselungsdaten Nutzerbezogene Dokumente und deren Metadaten, Verschlüsselungsinformationen

Die hier verwendeten Begriffe und technischen Systembezeichnungen sind in unserem Glossar erläutert.

G. Informationen zur elektronischen Patientenakte (ePA) nach § 343 Abs. 1a SGB V

Seitens des Gesetzgebers wurde der Spitzenverband Bund der Krankenkassen nach §343 Abs. 3 SGB V damit beauftragt, die Krankenkassen bei der Erfüllung ihrer Informationspflichten im Zusammenhang mit der elektronischen Patientenakte mit eigenem Informationsmaterial nach § 343 Abs. 1a SGB V zu unterstützen.

Dieses Informationsmaterial ist auf unserem Internetauftritt abrufbar.

Über unsere Informationsseite: <https://www.bkk-faber-castell.de/epa>

Oder direkt hier: www.bkk-faber-castell.de/epa-pflichtinformation