

# Anleitung Auskunft- und Herausgabegesuche über Personendaten



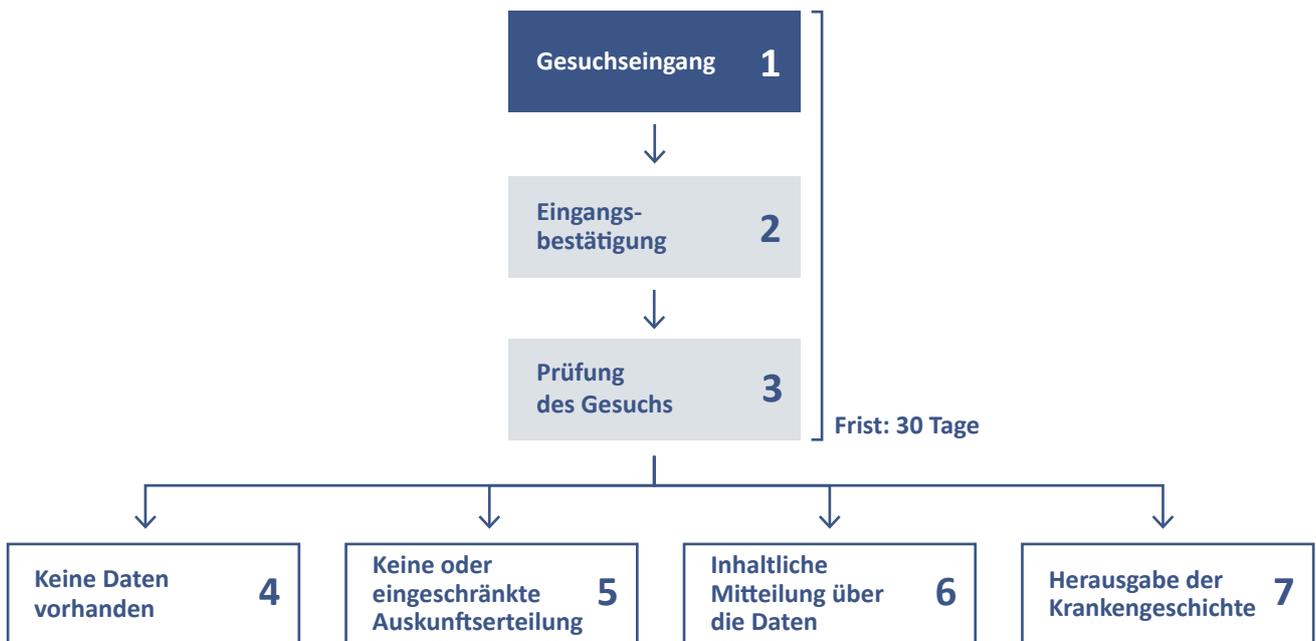
Version 03/2023

# Ausgangslage

Patientinnen und Patienten haben gemäss Datenschutzgesetz sowie nach kantonalen Gesundheitsgesetzen

- a. einerseits das Recht, **Auskunft** darüber zu verlangen, welche Personendaten über sie bearbeitet werden,
- b. und sie haben ebenso das Recht auf Herausgabe ihrer Personendaten (insbesondere Gesundheitsdaten).

Patienten können eine Kopie ihrer gesamten Krankengeschichte oder Teile von ihrer behandelnden Ärztin oder ihrem behandelnden Arzt verlangen. Dieses Recht steht allen urteilsfähigen Patientinnen und Patienten eigenständig zu. Patienten sind urteilsfähig, wenn sie in der Lage sind, vernunftgemäss zu handeln.



## Gesuchseingang

1

### Ablauf

#### Eingang Gesuch Datenauskunft

Im Gesuch wird eine Auskunft über die eigenen Personendaten verlangt. Die Patientin oder der Patient hat Anspruch auf Zugang zu den eigenen Patientendaten.

### Ergänzungen und Vorlagen

*«Gestützt auf Art. 25 des Bundesgesetzes über den Datenschutz vom 25. September 2020 (DSG) bitte ich Sie, mir schriftlich innerhalb von 30 Tagen Auskunft über meine Daten zu erteilen.»*

*Gezeichnet Patient*

#### Form und Eingangskanal des Gesuchs

Es wird empfohlen, dass Gesuche in schriftlicher Form zuzustellen sind. Hierzu kann auch ein Formular auf der Website der Arztpraxis bereitgestellt werden.

*«Sehr geehrte Gesuchstellerin, sehr geehrter Gesuchsteller. Besten Dank für Ihr Auskunftsbegehren. Bitte stellen Sie uns dieses auf dem Postweg unter Beilage eines unterzeichneten Personalausweises (ID oder Pass mit Foto) in Kopie sowie Ihrer Privatadresse erneut zu.»*

## Eingangsbestätigung (freiwillig)

2

### Ablauf

Ist die fristgerechte Beantwortung des Gesuches möglich, so muss einerseits intern der Fristenlauf der 30 Tage ab Gesuchseingang dokumentiert und terminiert werden und andererseits kann eine Empfangsbestätigung ausgelöst werden.

Sofern beim Eingang des Gesuches bereits ersichtlich ist, dass die Beantwortung des Gesuches innerhalb der gesetzlichen Frist von 30 Tagen nicht möglich ist, wird empfohlen, der gesuchstellenden Person den Eingang des Gesuches zu bestätigen und mitzuteilen, wann sie mit der Beantwortung ihres Gesuches rechnen kann.

### Ergänzungen und Vorlagen

*«Gerne bestätigen wir Ihnen den Erhalt Ihres Auskunftsgesuches.*

*Ihr Anliegen wird schnellstmöglich, aber mindestens innerhalb der gesetzlichen Frist von 30 Tagen geprüft.»*

*«Leider ist es uns nicht möglich, Ihr Anliegen innerhalb der gesetzlichen Frist von 30 Tagen zu prüfen. Ihr Anliegen wird aber spätestens bis zum [xx.xx.20xx] bearbeitet. Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis.»*

## Ablauf

**Prüfung Identität gesuchstellender Person**

Anfrage erfolgt vor Ort:

Bei Anfragen direkt vor Ort hat die Identifikation über ein amtliches Dokument (z. B. ID, Pass) zu erfolgen. Bei bekannten Patienten ist eine Ausnahme vertretbar.

Anfrage erfolgt schriftlich:

Bei schriftlichen Anfragen (per E-Mail oder Post) muss für die Herausgabe die Kopie eines amtlichen Ausweises (z. B. ID, Pass) beigelegt werden. Hat die gesuchstellende Person keine Kopie mitgesendet oder stimmen die Angaben nicht überein, kann sie telefonisch kontaktiert werden. Aus Sicherheitsgründen sind für die telefonische Kontaktaufnahme nach Möglichkeit die Daten aus dem System und nicht aus der E-Mail bzw. dem Brief zu verwenden. Aufgrund des Risikos von Verwechslungen ist bei Rückmeldungen auf eine E-Mail die Adresse der Absendenden sehr genau zu prüfen und mit den Angaben im System abzugleichen.

## Ergänzungen und Vorlagen

Kann die Identität nicht zweifelsfrei überprüft werden, ist die Auskunftserteilung unter Angabe des Grundes zu verweigern.

Hierfür kann bei schriftlicher Kommunikation der folgende Beispieltext benutzt werden:

*«Aufgrund der vorliegenden Unterlagen ist die Identifizierung Ihrer Person nicht möglich. Folglich ist es uns aufgrund des Datenschutzes nicht gestattet, Ihnen eine Auskunft darüber zu erteilen, ob und wie Personendaten über [Sie/die das Gesuch betreffende Person] bearbeitet werden.»*

## Keine Daten vorhanden

## 4

## Ablauf

Von der gesuchstellenden Person werden keine Personendaten bearbeitet. Dementsprechend ist dies der gesuchstellenden Person innerhalb der Frist mitzuteilen. Es wird empfohlen, die Negativantwort für Nachweiszwecke während einem Jahr aufzubewahren.

## Ergänzungen und Vorlagen

*«Bezugnehmend auf Ihr Auskunftsgesuch vom [xx.xx.xxxx] teilen wir Ihnen mit, dass wir keinerlei Personendaten von Ihnen bearbeiten. Hiervon ausgenommen sind jene Daten, die wir im Zusammenhang mit Ihrem Auskunftsgesuch erhalten haben. Gerne weisen wir Sie darauf hin, dass wir Ihr Gesuch sowie unsere Auskunft zu Nachweiszwecken der ordnungsgemässen Auskunft für einen Zeitraum von 12 Monaten aufbewahren.»*

### Ablauf

Auskunft kann verweigert, eingeschränkt oder aufgeschoben werden, wenn überwiegende Interessen Dritter dagegen sprechen. Dies ist im Einzelfall zu prüfen und zu begründen. Das Gesuch kann verweigert, eingeschränkt oder aufgeschoben werden. Das Datenschutzgesetz sieht hierfür folgende Voraussetzungen vor:

- Das Gesuch stammt nicht von der Person, über welche Auskunft erteilt werden soll;
- das Berufsgeheimnis verbietet die Auskunft und es liegt keine Vertretungsvollmacht vor;
- Interessen von Dritten (z. B. von Mitarbeitenden oder externen Dienstleistern) oder die unternehmensinternen Interessen überwiegen die Interessen der betroffenen Person oder
- das Auskunftsgesuch verfolgt einen datenschutzwidrigen Zweck [1] oder ist offensichtlich querulatorisch [2].

### Ergänzung und Vorlagen

Sofern einer der links genannten Gründe zutrifft und dem Auskunftsgesuch nicht oder nicht vollumfänglich stattgegeben wird, ist dies unter Angabe des Grundes innerhalb der gesetzlichen Frist von 30 Tagen der gesuchstellenden Person mitzuteilen.

*«Aufgrund [Angabe Grund der Verweigerung bzw. Einschränkung] können wir Ihnen [nicht/nicht vollumfänglich] Auskunft darüber erteilen, ob und welche Personendaten über Sie bearbeitet werden.»*

Bei Aufschiebung des Gesuchs:

*«Aufgrund [Angabe Grund der Aufschiebung] ist es uns zum jetzigen Zeitpunkt nicht möglich, Ihnen Auskunft darüber zu erteilen, ob und welche Personendaten über Sie bearbeitet werden. Ihr Anliegen wird spätestens bis zum [xx.xx.20xx] bearbeitet. Wir bitten Sie um Geduld und danken für Ihr Verständnis.»*

### Form der Vollmacht

Wird das Auskunftsgesuch durch einen Dritten eingereicht, ist zu prüfen, ob eine gültige Vollmacht vorliegt.

Geht aus der Vollmacht nicht deutlich hervor, zu welcher Auskunft die gesuchstellende Person bevollmächtigt wurde, so ist Rücksprache mit der jeweiligen Patientin oder dem jeweiligen Patienten zu nehmen.

Die Eingabe der Vertretungsvollmacht hat schriftlich zu erfolgen. Es ist zu prüfen, ob die eingereichte Vollmacht folgende Angaben enthält:

- Name und Vorname sowie Geburtsdatum der Vertretung (zwecks Identifikation)
- Name und Vorname sowie Geburtsdatum der betroffenen Person
- Auskunftsgesuch betreffend Personendaten der betroffenen Person bzw. Gesuch auf Herausgabe von Patientendaten bzw. der Krankengeschichte
- Datum und Unterschrift der betroffenen Person

Im Zweifelsfalle wird empfohlen, einen Identitätsnachweis zu verlangen. Die Vollmacht sollte nicht älter als sechs Monate sein. Ansonsten ist eine aktuelle Vollmacht zu verlangen.

[1] Unter datenschutzwidrigen Zwecken können böswillige Absichten verstanden werden, bei denen die Angaben aus der Auskunft zum Schaden eines Mitarbeitenden oder eines anderen Patienten verwendet werden.

[2] Mit querulatorisch ist ein streitsuchendes Verhalten gemeint. Dieses liegt beispielsweise dann vor, wenn eine Person das Auskunftsgesuch mit der Absicht einreicht, gegen das Unternehmen zu klagen oder das Image des Unternehmens öffentlich zu beschädigen.

## Ablauf

Die Patientin oder der Patient hat Anspruch auf Zugang zu ihren eigenen Patientendaten bzw. Personendaten, welche bearbeitet werden. Über

- die bearbeiteten Personendaten als solche (z. B. Personalien, Behandlungsdaten, Gesundheitsdaten, Personendaten, welche im Rahmen eines Anstellungsverhältnisses erhoben wurden etc.);
- den Bearbeitungszweck (z. B. Dokumentation der Behandlung, Abwicklung des Tagesgeschäfts etc.);
- die Aufbewahrungsdauer der Personendaten oder, falls dies nicht möglich ist, die Kriterien zur Festlegung dieser Dauer;
- die verfügbaren Angaben über die Herkunft von Patientendaten, soweit diese durch Dritte zur Verfügung gestellt wurden (z. B. Labordaten);
- die Information, an wen Patientendaten des betroffenen Patienten weitergegeben wurden (z. B. nachbehandelnder Arzt).

## Ergänzungen und Vorlagen

«Wir nehmen Bezug auf Ihr Auskunftsbegehren vom \_\_\_\_\_ (Eingang per \_\_\_\_\_) und beantworten dieses gestützt auf Art. 25 DSGVO gerne wie folgt:

1. Wir bestätigen Ihnen, dass wir in unserer Datensammlung \_\_\_\_\_ lautend auf Ihren Namen gefunden haben. Die Dokumente wurden aufgrund der \_\_\_\_\_ erstellt.
2. Die Daten wurden zum Zweck der \_\_\_\_\_ bearbeitet.
3. Es handelt sich um \_\_\_\_\_ daten.
4. Kategorie der an der Sammlung Beteiligten: Praxis XY.
5. Kategorie der Datenempfänger: Sie als Patientin oder Patient sowie die behandelnden Ärzte und \_\_\_\_\_.

Die Daten bleiben bei uns während der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist von 20 Jahren gespeichert und werden anschliessend gelöscht.»

Grundsätzlich hat die Patientin oder der Patient Anspruch auf Herausgabe der Kopie der Krankengeschichte.

Vor der Herausgabe der Kopie sind Angaben zu weiteren Personen, welche für den Sachverhalt nicht relevant sind und deren Interessen und Rechte verletzt werden, zu entfernen oder unleserlich zu machen.

Angaben, welche die Rechte und Interessen von Dritten verletzen, müssen durch Schwärzung unkenntlich gemacht werden. Dies ist beispielsweise möglich durch Abdecken der relevanten Stellen vor dem Kopiervorgang.

Bei der Unkenntlichmachung ist darauf zu achten, dass diese nicht rückgängig und die Inhalte wieder lesbar gemacht werden können. Folglich reicht z. B. eine einfache Schwarzmarkierung in einer PDF-Datei nicht, da diese wieder entfernt werden kann.

Erfolgt eine Herausgabe des Originals, so wird empfohlen, aufgrund der Aufbewahrungspflicht sowie zu Beweis Zwecken eine Kopie der Krankengeschichte zurückzubehalten. Zudem ist das geltende kantonale Gesundheitsgesetz zu konsultieren und zu prüfen, ob und unter welchen Bedingungen die Herausgabe des Originals erlaubt ist.

---

#### Form der Auskunft oder Herausgabe der Krankengeschichte

Die Auskunft hat so zu erfolgen, dass die Vertraulichkeit der Daten bestehen bleibt. Die Vertraulichkeit kann via nachfolgende Kanäle gewahrt werden. Der zu nutzende Kanal ist mit der gesuchstellenden Person abzustimmen.

Form der Auskunft oder Herausgabe:

- Die Auskunft bzw. die Herausgabe von Personendaten erfolgt per verschlüsselte E-Mail an die berechtigte Empfängerin.
- Die Herausgabe erfolgt persönlich oder per Briefpost an den berechtigten Empfänger. Die Herausgabe muss in der Krankengeschichte schriftlich vermerkt werden.
- Die Herausgabe erfolgt persönlich auf einem mobilen Datenträger (z. B. CD/DVD, USB-Stick) an die berechtigte Empfängerin. Wird der mobile Datenträger von der gesuchstellenden Person zur Verfügung gestellt, sollte dieser zum Schutz vor Schadsoftware nur verwendet werden, wenn er in einer Originalverpackung übergeben wurde oder vorgängig sicher auf Schadsoftware überprüft wurde.

## Weitere Abläufe und Hinweise

### Aufbewahrung

Das Datenschutzgesetz sieht für verweigerte, aufgeschobene oder eingeschränkte Auskunftsgesuche keine Dokumentationspflicht vor. Es wird allerdings empfohlen, Unterlagen während mindestens einem Jahr aufzubewahren.

Bei der Aufbewahrung der Dokumentation bzgl. Auskunftsgesuchen/Herausgabe von Krankengeschichten ist sicherzustellen, dass die Vorgaben des Datenschutzes und insbesondere der Datensicherheit eingehalten werden (siehe dazu auch Leitfaden für die Aufbewahrung und Archivierung).

Es wird empfohlen, mindestens folgende Angaben zu dokumentieren und aufzubewahren:

- Name der gesuchstellenden Person sowie Kontaktangaben
  - Datum des Gesucheingangs
  - Gesuch
  - Datum der Auskunft bzw. der Antwort betreffend Verweigerung, Aufschiebung oder eingeschränkte Auskunft
  - Antwort auf das Gesuch (inkl. Begründung bei Verweigerung, Aufschiebung oder Einschränkung)
  - Allenfalls Art der Identifikation
-

## Kosten

Die Auskunft und insbesondere das einfache Kopieren, Ausdrucken sowie der Versand dürfen keine Kostenfolge für die Patientin oder den Patienten haben. Das Datenschutzgesetz sieht in der Regel eine kostenlose Auskunftserteilung vor. In bestimmten Fällen dürfen Kosten bis zu CHF 300.– erhoben werden. Gemäss Datenschutzgesetz dürfen der Patientin oder dem Patient in Ausnahmefällen die zusätzlichen Aufwände verrechnet werden.

### Ablauf

Die Patientin oder der Patient ist folglich vorgängig unter Angabe der Gründe über die Kostenbeteiligung oder die Anpassung des Gesuches zu informieren, falls die Herausgabe der Krankengeschichte zusätzliche Kosten verursacht.

Sofern die Patientin oder der Patient nicht innerhalb einer Frist von 10 Tagen auf die Kostenbeteiligung reagiert bzw. das Gesuch anpasst, gilt das Gesuch als zurückgezogen.

Wird die Kostenbeteiligung durch die betroffene Person bestätigt, beginnt die Frist von 30 Tagen zur Beantwortung des Auskunftsbegehrens erst nach Ablauf der zehntägigen Frist zu laufen.

Idealerweise definiert die Praxis vorgängig, in welchen Fällen eine Kostenbeteiligung veranlasst werden darf.

Beispielsweise in folgenden Fällen könnte die Praxis eine Kostenbeteiligung seitens der gesuchstellenden Person verlangen:

- der Aufwand für die Vorbereitung und die Auskunft ist besonders gross oder
- die gesuchstellende Person verlangt innerhalb von zwölf Monaten erneut eine Auskunft über dieselben Daten.

Es wird empfohlen, dass die Praxis vorgängig ein einfaches Verfahren für das Vorgehen bei Auskunftsgesuchen implementiert. Eine Kostenbeteiligung kann nicht aufgrund von aufwendigen Prozessen gerechtfertigt werden, wenn ein einfacheres Vorgehen möglich gewesen wäre. Beispielsweise könnte ein Verzeichnis der Bearbeitungstätigkeiten als eine Art Inventar angelegt werden. Das Verzeichnis bietet mindestens eine Übersicht über die Personendaten, den Bearbeitungszweck und die Kategorie der betroffenen Personen (siehe dazu auch die Vorlage für ein Verzeichnis der Bearbeitungstätigkeiten).

Ist die Prüfung des Gesuches sowie der Identität erfolgt, so werden mindestens die gesetzlich geforderten Angaben der gesuchstellenden Person in der Regel kostenlos mitgeteilt.

### Ergänzungen und Vorlagen

*«Aufgrund [Angabe Grund] entsteht uns im Zusammenhang mit Ihrem Auskunfts-gesuch ein unverhältnismässiger Aufwand von CHF [XX].–. Sofern Sie sich **nicht** spätestens bis zum [xx.xx.20xx] bei uns melden und mit der Kostenbeteiligung einverstanden erklären bzw. eine Anpassung des Gesuches mitteilen, gilt Ihr Gesuch als zurückgezogen.»*