

Nutzungsbedingungen

1. Einleitung, Vertragsgegenstand und Geltungsbereich

- (1) Die vorliegenden Nutzungsbedingungen gelten zwischen den RKH Kliniken Ludwigsburg-Bietigheim gGmbH (nachfolgend „KLB“) und allen Nutzern (nachfolgend „Nutzer“) des Patientenportals (nachfolgend auch „Portal“).
- (2) Nutzer des Portals sind sowohl Patienten der KLB als auch Behandler der KLB, die eine Anmeldung für das Portal haben
- (3) Im Patientenportal können Nutzer bestimmte Funktionen vor, während und nach einem Krankenhausaufenthalt oder einer ambulanten Behandlung nutzen, die den Zugang zu medizinischen Informationen, Dienstleistungen und Ressourcen, erleichtern wie z.B. Terminvereinbarung, Erläuterungen zur Behandlung oder Austausch von Dokumenten mit Behandlern. Details dazu sind unten in Ziffer 4.2 geregelt.
- (4) Die Nutzungsbedingungen bestimmen die Regelungen, unter denen die Nutzung des Patientenportals der KLB erlaubt ist. Jegliche Nutzung des Patientenportals der KLB findet auf Grundlage dieser Nutzungsbedingungen statt. Sämtliche anderen geschlossenen Verträge zwischen den Parteien, insbesondere Behandlungsverträge sowie Arbeitsverträge, bleiben von diesen Nutzungsbedingungen unberührt.

2. Begriffsdefinitionen und Erläuterungen

- (1) Wenn aus Gründen der besseren Lesbarkeit das **generische Maskulinum** verwendet wird, sind weibliche und andere Geschlechteridentitäten ausdrücklich mit angesprochen.
- (2) Mit **Patientenportal** bzw. **Portal** werden sämtliche Funktionen bezeichnet, die den Nutzern über einen Webbrowser unter folgender URL „patient.portal.rkh-gesundheit.de/“ zur Verfügung gestellt werden.
- (3) Die Bezeichnung **Nutzer** wird im Folgenden für alle im Patientenportal registrierten Anwender verwendet. Das können Patienten, zukünftige Patienten, deren Angehörige oder Behandler sein, die sich zur Nutzung der Dienste im Portal registriert haben. Sofern eine Unterscheidung der einzelnen Nutzergruppen geboten ist, werden diese einzeln bezeichnet.
- (4) Mit **Nutzerprofil** ist der persönliche Zugang eines Nutzers zum Portal gemeint, wo auf ihn zugeschnittene Funktionen und seine persönlichen Inhalte zur Verfügung stehen.
- (5) **Behandler** können einzelne Personen oder auch Personengruppen von medizinischem Personal sein. In der Regel sind dies Angestellte der KLB.

- (6) Als **Klinik** werden auch einzelne Fachkliniken innerhalb der KLB bezeichnet.
- (7) **Double-Opt-In** bezeichnet ein Verfahren zur Anmeldung über Mailadressen, bei dem der Nutzer eine Bestätigungsmail erhält. Erst nach Anklicken des darin enthaltenen Links und der damit einhergehenden Verifizierung des Zugriffs auf das angegebene Postfach gilt die E-Mail-Adresse als verifiziert. Dies ist ein Sicherheitsmechanismus, der verhindern soll, dass über ungewollte oder falsche Adressen unbefugter Zugang zum Portal bzw. dem Nutzerprofil erlangt werden kann.
- (8) Eine **Mehrfaktorauthentifizierung** bedeutet, dass neben dem Nutzernamen (Mailadresse) und dem Passwort ein weiteres Geheimnis hinterlegt und bei der Anmeldung angegeben werden muss, um sicherzustellen, dass kein Zugriff durch Unbefugte erfolgen kann. Das kann über eine Authentifizierungsapp erfolgen, mit der Codes als zweiter Faktor erzeugt werden.

3. Voraussetzungen der Nutzung

- (1) Das Patientenportal ist ein Dienst, der im Internet angeboten wird. Für die Nutzung des Portals ist eine ausreichend leistungsfähige Internetverbindung und ein aktueller gängiger Browser (z.B. Chrome, Microsoft Edge) notwendig.
- (2) Die Nutzung des Patientenportals setzt für Patienten eine Registrierung und die Einrichtung und Nutzung einer Mehrfaktorauthentifizierung mit zeitbasierten Einmalpasswörtern (TOTP) voraus. Dafür wird eine entsprechende Mailadresse sowie Hard- und/oder Software für den zweiten Faktor zwingend benötigt. Gängige Apps für die Mehrfaktorauthentifizierung mit TOTP sind z. B. Google Authenticator und Microsoft Authenticator.
- (3) Bei der Registrierung müssen diese Nutzungsbedingungen und die Hinweise zum Datenschutz zur Kenntnis genommen werden. Die Texte werden nicht gesondert gespeichert, können aber in ihrer jeweils aktuellen Fassung jederzeit im Portal nachgelesen werden. Die Nutzung des Portals ist nur mit Akzeptanz dieser Bedingungen möglich.
- (4) Der Nutzer muss das 18. Lebensjahr bereits vollendet haben.
- (5) Die Nutzung der Dienste ist für Patienten ausschließlich für eigene private Zwecke gestattet. Die Nutzung der Dienste ist für Behandler ausschließlich für dienstliche Zwecke im Rahmen der Behandlung der Patienten der KLB gestattet. Jegliche Nutzung außerhalb der vorgesehenen Zwecke bedarf der vorherigen Zustimmung der KLB.
- (6) Behandler werden im Rahmen Ihrer Anstellung bei der KLB als Nutzer für das Patientenportal registriert. Für den Zugriff von außerhalb des KLB-Netzes müssen auch sie eine Mehrfaktorauthentifizierung mit TOTP einrichten.

(7) Der Nutzer erkennt zudem an, dass eine ununterbrochene Verfügbarkeit der Dienste nicht geschuldet ist. Wartungsarbeiten, sicherheits- oder kapazitätsbedingte Maßnahmen sowie interne technische Störungen können zu vorübergehenden Einschränkungen oder Ausfällen einzelner oder sämtlicher Funktionen führen. Darüber hinaus können Beeinträchtigungen auftreten, die vollständig außerhalb des Einflussbereichs der KLB liegen.

(8) Das Patientenportal ist zudem nicht für akute oder dringende medizinische Anliegen bestimmt. Es darf insbesondere nicht zur Meldung oder Behandlung gesundheitlich bedrohlicher Situationen genutzt werden. In medizinischen Notfällen oder bei dringendem Behandlungsbedarf sind ausschließlich die bekannten Wege zu verwenden, insbesondere die Notrufnummer 112 oder die nächstgelegene Notaufnahme. Die KLB weist ausdrücklich darauf hin, dass medizinische Unterlagen, Befunde oder sonstige Dokumente nicht kurzfristig oder in jedem Fall über das Patientenportal bereitgestellt werden können. Ein Anspruch auf zeitnahe oder vollständige Verfügbarkeit solcher Inhalte besteht nicht.

4. Leistungsumfang

(1) Patienten können eine Unterstützung und hilfreiche Begleitung Ihrer Behandlung in der KLB durch das Portal erwarten, aber keinen Ersatz der qualifizierten Behandlung vor Ort. Die medizinischen Inhalte dürfen weder als Ersatz für Beratung oder Behandlung durch Ärzte angesehen werden, noch dürfen aufgrund der Informationen eigenständig Diagnosen gestellt, Behandlungen begonnen oder abgesetzt werden. Alle Schritte der Behandlung sind mit den behandelnden Ärzten abzustimmen.

(2) Nach der eigenständigen Registrierung stehen den Patienten allgemeine Funktionalitäten zur Verfügung. Weitergehende patientenspezifische Funktionen können die Patienten erst nach Verknüpfung ihres Nutzerprofils mit den entsprechenden Patienteninformationen der KLB erhalten, was nur vor Ort nach Verifizierung der Person durch einen Mitarbeiter der KLB möglich ist (siehe 5.8).

Basisfunktionalitäten für Patienten nach der Registrierung

- Selbstständige Terminbuchung in den verschiedenen Kliniken und Ambulanzen der KLB
- Upload von Dokumenten
- Ausfüllen von Fragebögen
- Zugriff auf Lösungen für häufige Fragen (FAQ)
- Tagebuch- und Notizfunktionalitäten

Volle Funktionalität nach Verifizierung der Person

- Zugriff auf Klinikdokumente, die im Rahmen der Behandlung zur Verfügung gestellt werden
- Rechtesteuerung für lesende Zugriffe durch Behandler
- Zugriff auf ausgefüllte Aufklärungs- und Fragebögen

- Informationen und Befunde zu eigenen Behandlungen
- Zugriff auf Termine (selbst gebuchte und von der KLB initiierte)

(3) Den Behandlern stehen alle Funktionen auf Behandlerseite zur Verfügung. Diese ergeben sich aus der Liste unter 4.2. außer der Notizfunktionalität der Patienten. Auf die Daten der Notizfunktion für Patienten können Behandler unter keinen Umständen zugreifen. Die individuelle Berechtigung auf einzelne Patienten sowie entsprechende Termine und Dokumente ergibt sich aus der dem jeweiligen Behandler zugeordneten Klinik und der vom Patienten erteilten Berechtigung.

(4) Die von der KLB im Portal zur Verfügung gestellten allgemeinen Inhalte und Informationen zu Krankheitsbildern und Behandlungsmethoden werden mit größter Sorgfalt, nach dem Stand der Wissenschaft und bestem Wissen ausgewählt und zur Verfügung gestellt. Dennoch kann durch die kontinuierliche Weiterentwicklung des medizinischen Wissens und der Behandlungsleitfäden ein komplett fehlerfreies, vollständiges, aktuelles, für jeden Nutzer verständliches Informationsangebot nicht garantiert werden. Insbesondere handelt es sich nicht um einen Ersatz für Information und Aufklärung im individuellen Behandlungsverhältnis.

(5) Die KLB behält sich vor, die angebotenen Dienste oder einzelne Funktionen des Patientenportals jederzeit zu ändern, zu erweitern, einzuschränken oder vorübergehend oder dauerhaft einzustellen. Dies umfasst insbesondere Funktionserweiterungen oder -einschränkungen, System- oder Sicherheitsupdates sowie Verbesserungen der Bedienbarkeit. Anpassungen können etwa aus technischen, organisatorischen oder sicherheitsrelevanten Gründen erforderlich sein. Die KLB berücksichtigt dabei die Belange der Nutzer. Ein Anspruch auf die Bereitstellung bestimmter Funktionen besteht nicht.

(6) Die Nutzer können sich im Falle von Problemen bei der Nutzung des Patientenportals über eine zentrale Mailadresse an den Support wenden.

(7) Für Nutzer besteht die Möglichkeit, die Sprache der Oberfläche des Patientenportals auf Englisch zu ändern.

5. Registrierung, Vertragsschluss und Kontoverwaltung

(1) Die Registrierung ist für jeden möglich, der die Voraussetzungen unter 3. erfüllt. Die Registrierung und Nutzung des Portals sind kostenlos.

(2) Für das Nutzerkonto ist eine E-Mail-Adresse anzugeben, die als Nutzernamen beim Login im Patientenportal verwendet wird. Der sich registrierende Nutzer stellt sicher, dass er auf diese E-Mail-Adresse exklusiven Zugriff hat.

(3) Der Nutzer wählt ein sicheres ausreichend komplexes und langes Passwort zur Nutzung des Patientenportals und stellt durch geeignete Maßnahmen sicher, dass das Passwort geheim bleibt und keine

Unbefugten von diesem Kenntnis erlangen. Es ist ratsam das für die Anmeldung im Portal gewählte Passwort für keine andere Anmeldung an einem anderen Dienst zu verwenden. Eine Weitergabe der Zugangsdaten ist ausdrücklich untersagt.

(4) Der Zugang des Nutzers ist erst funktionsfähig, wenn er seine Mailadresse im Double-Opt-In-Verfahren bestätigt hat und ein zweiter Faktor zur Authentifizierung eingerichtet wurde (Mehrfaktorauthentifizierung).

(5) Sollte der Nutzer die Einrichtung des Kontos nicht binnen 14 Tagen abschließen, wird seine Anmeldung komplett gelöscht. Möchte der Nutzer zu einem späteren Zeitpunkt doch Zugang zum Portal bekommen, muss er erneut mit der Registrierung starten.

(6) Durch den Abschluss des Registrierungs Vorgangs gibt der Nutzer ein Angebot zum Abschluss des Vertrages über die Nutzung des Patientenportals ab. Die KLB nimmt dieses Angebot durch Freischaltung des Nutzers an. Durch diese Annahme kommt der Nutzungsvertrag auf unbestimmte Zeit zustande.

(7) Ein Anspruch auf Registrierung und Abschluss eines Nutzungsvertrages besteht nicht. Die KLB kann eine Registrierung ohne Angabe von Gründen ablehnen.

(8) Nach der Registrierung stehen den Patienten die Basisfunktionalitäten zur Verfügung. Für die volle Funktionalität des Patientenportals muss die Verknüpfung des Nutzerprofils des Patienten im Portal mit den Patientendaten in den internen Systemen der KLB vorgenommen werden. Dies geht nur bei einem Termin persönlich vor Ort in der KLB. Bei diesem Termin prüft ein Mitarbeiter der KLB die Personalien des Nutzers. Nach erfolgreicher Überprüfung wird dem Patienten eine PIN ausgehändigt, die im Patientenportal eingegeben werden muss. Mit der Eingabe der PIN erfolgt die Verknüpfung des Nutzerprofils des Patienten im Portal mit den Patientendaten in den internen Systemen der KLB. Danach stehen dem Patienten die vollen Funktionalitäten des Portals zur Verfügung.

6. Nutzerrechte und -pflichten

(1) Für die Registrierung und während der Nutzung des Portals muss der Nutzer stets wahrheitsgemäße Angaben zu seiner Person und allen weiteren Angaben machen. Der Nutzer sorgt dafür, dass alle Angaben vollständig und aktuell gehalten werden.

(2) Die von der KLB im Portal hinterlegten Informationen sind grundsätzlich urheberrechtlich geschützt. Sämtliche Informationen aus dem Portal dürfen nicht ohne Zustimmung weitergegeben, veröffentlicht oder rezitiert werden.

(3) Es liegt im Verantwortungsbereich jedes Nutzers, sicherzustellen, dass sämtliche von ihm im Portal hinterlegten und geteilten Inhalte richtig und rechtmäßig sind, vor allem nicht gegen gesetzliche Verbote oder die guten Sitten verstoßen, keine Rechte Dritter einschließlich Persönlichkeitsrechte und Urheberrechte verletzen

oder jugendgefährdend sind. Der Nutzer ist ferner verpflichtet, belästigende Handlungen zu unterlassen, auch wenn diese konkret keine Gesetze verletzen sollten.

(4) Besteht die Vermutung, dass ein Dritter trotz der vom Nutzer getroffenen Maßnahmen (s.o.) unbefugt von den Zugangsdaten des Nutzers Gebrauch macht, teilt der Nutzer dies der KLB unverzüglich mit.

(5) Die KLB gibt Zugangsdaten niemals an Dritte heraus und wird den Nutzer zu keinem Zeitpunkt nach dem Passwort fragen.

(6) Alle Nutzer sind dazu verpflichtet, das Portal in angemessener Weise zu nutzen und alle Handlungen zu unterlassen, die die Funktionalität des Portals beeinträchtigen können oder die dazu geeignet wären, Sicherheitsmechanismen zu umgehen. Der Zugriff auf das Portal ist nur über sichere IT-Systeme und Internetverbindungen gestattet. Es ist sicherzustellen, dass das Portal nicht durch Schadsoftware o.ä. beschädigt wird.

(7) Jeder Nutzer wird gebeten, Verstöße gegen diese Nutzungsbedingungen, an die KLB zu melden. Im Fall von Verstößen kann die KLB Zugänge sperren und Nutzer vorübergehend oder dauerhaft von der Nutzung des Portals ausschließen.

(8) Der Nutzer stellt die KLB von Ansprüchen, die andere Nutzer oder sonstige Dritte gegenüber der KLB geltend machen, insoweit frei, als diese Ansprüche auf einem schuldhaften Verstoß des Nutzers gegen die vorstehenden Pflichten beruhen. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die angemessenen Kosten für die notwendige Rechtsverteidigung.

(9) Die KLB schuldet keine dauerhafte Verfügbarkeit des Portals. Insofern ist der Nutzer verpflichtet, bereitgestellte Unterlagen im Portal unmittelbar nach Kenntnisnahme zu sichern.

7. Haftung

(1) Die KLB haftet unbeschränkt nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet die KLB vorbehaltlich eines mildereren Haftungsmaßstabs nach gesetzlichen Vorschriften (z.B. für Sorgfalt in eigener Angelegenheit) nur für Schäden

- aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit
- aus der nicht unerheblichen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Erfüllung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf); in diesem Fall ist die Haftung der KLB jedoch auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt.

Keine Haftung besteht insbesondere für Schäden, die daraus entstehen, dass das Patientenportal in akuten oder dringenden medizinischen Situationen genutzt wird, obwohl es hierfür nicht vorgesehen ist (siehe oben Ziffer 3

Abs. 8). Die KLB übernimmt zudem keine Haftung dafür, dass medizinische Unterlagen, Befunde oder sonstige Dokumente zeitnah, vollständig oder jederzeit über das Patientenportal zur Verfügung stehen. Ein Anspruch auf kurzfristige Bereitstellung besteht nicht.

Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit die KLB einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie übernommen hat oder für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz. Die Haftungsbeschränkungen nach diesem Absatz gelten auch für die gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen der KLB.

8. Kündigung / Beendigung der Nutzung

(1) Möchte ein Nutzer auf Patientenseite das Patientenportal nicht mehr nutzen, kann er das Vertragsverhältnis jederzeit und ohne Angabe von Gründen und ohne Einhaltung einer Frist beenden. Der Nutzer kann den Nutzungsvertrag mit der KLB jederzeit via E-Mail an support.patientenportal@rkh-gesundheit.de kündigen oder sein Nutzerprofil selbst im Portal löschen.

(2) Nutzer auf Seiten der KLB als Behandler werden synchron zu ihrem Nutzeraccount im Netz der KLB nach Ausscheiden aus dem Unternehmen deaktiviert.

(3) Die KLB behält sich vor, alle Arten von Nutzerprofilen bei Verstoß gegen diese Nutzungsbedingungen zu sperren oder zu löschen. Die KLB kann das Vertragsverhältnis aus diesen Nutzungsbedingungen zur Nutzung des Portals zudem jederzeit ordentlich mit einer Kündigungsfrist von vierzehn Tagen kündigen. Die Kündigung hat in Textform zu erfolgen.

(4) Nicht genutzte externe Nutzerprofile werden nach Inaktivität von 12 Monaten gesperrt und nach weiteren 12 Monaten unwiderruflich gelöscht.

(5) Die Löschung eines Nutzerprofils kann nach Beantragung zur Löschung technisch bedingt bis zu 72 Stunden dauern.

(6) Die KLB behält sich eine längere Speicherung eines gelöschten Nutzerprofils vor, wenn Anhaltspunkte dafür bestehen, dass darin enthaltene Inhalte eine Verletzung von gesetzlichen oder vertraglichen Bestimmungen darstellen und aus Beweisgründen erhalten bleiben müssen.

9. Datenschutz

(1) Der Betrieb des Patientenportals setzt die Verarbeitung personenbezogener Daten voraus. Es werden alle Regelungen der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der DSGVO, eingehalten. Näheres wird in der Datenschutzerklärung für das Portal erläutert.

(2) Der Nutzer nimmt die Datenschutzhinweise bei seiner Registrierung zur Kenntnis und kann die aktuelle Version jederzeit im Portal einsehen.

10. Änderung der Nutzungsbedingungen

(1) Die KLB behält sich vor, diese Nutzungsbedingungen jederzeit ohne Nennung von Gründen zu ändern, es sei denn, dies ist für den Nutzer nicht zumutbar.

(2) Über wesentliche Änderungen oder Änderungen zum Nachteil des Nutzers wird die KLB den Nutzer rechtzeitig vorab informieren. Widerspricht der Nutzer dieser Änderung nicht binnen sechs Wochen, gilt die Änderung als angenommen. Über die Möglichkeit des Widerspruchs und die Folgen des Widerspruchs informiert die KLB den Nutzer im Rahmen der Änderungsmitteilung.

(3) Darüber hinaus kann die KLB die Nutzungsbedingungen ohne gesonderte Mitteilung an den Nutzer ändern, wenn die Änderung

1. lediglich vorteilhaft für den Nutzer ist
2. rein technisch oder prozessual ohne Auswirkung für den Nutzer ist
3. notwendig ist, um Übereinstimmung mit anwendbarem Recht herzustellen, insbesondere, wenn sich die geltende Rechtslage ändert
4. aufgrund eines gegen die KLB gerichteten Gerichtsurteils oder einer Behördenentscheidung notwendig wird
5. zusätzliche Dienstleistungen angeboten werden, bei denen das bisherige Nutzungsverhältnis nicht nachteilig geändert wird

(4) Es gelten die jeweils aktuellen Nutzungsbedingungen zum Patientenportal der KLB. Die jeweils aktuelle Fassung ist im Portal einsehbar.

11. Widerruf

(1) Der Nutzer hat das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Nutzungsvertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses (vgl. Ziffer 5.6). Um sein Widerrufsrecht auszuüben, kann der Nutzer seinen Account direkt selbst löschen oder kann die KLB seinen Wunsch per E-Mail an die Supportadresse zukommen lassen (vgl. 8.1). Im Falle eines rechtswirksamen Widerrufs wird das Nutzerprofil gelöscht.

12. Anwendbares Recht

(1) Bei sämtlichen Ansprüchen aus diesem Vertrag gilt deutsches Recht.

13. Schlussbestimmungen

- (1) Sollte eine Bestimmung dieser Nutzungsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden oder sollte sich eine Lücke in diesen Nutzungsbedingungen oder seinen Ergänzungen herausstellen, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- (2) Anstelle der nichtigen Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke ist diejenige wirksame und durchführbare Regelung zu vereinbaren, die rechtlich und wirtschaftlich dem am nächsten kommt, was die Parteien gewollt haben oder nach dem Sinne und Zweck der Nutzungsbedingungen und ihrer späteren eventuellen Ergänzungen gewollt hätten, wenn sie diesen Punkt beim Abschluss des Vertrages bedacht hätten.
- (3) Beruht die Nichtigkeit einer Bestimmung auf einem darin festgelegten Maß der Leistung oder der Zeit (Frist oder Termin), so ist die Bestimmung mit einem dem ursprünglichen Maß am nächsten kommenden rechtlich zulässigen Maß zu vereinbaren.