

 **Bundesministerium**
Soziales, Gesundheit, Pflege
und Konsumentenschutz

ELGA-Ombudsstelle

Tätigkeitsbericht 2018 der Stabsstelle „Koordination ELGA-Ombudsstelle und Gesundheit Österreich GmbH“ im Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz

Inhalt

Vorwort	5
ELGA – DIE ELEKTRONISCHE GESUNDHEITSAKTE	6
ELGA im Überblick	6
ELGA und Datenschutz	7
ELGA-Ombudsstelle.....	9
Die Tätigkeit der ELGA-Ombudsstelle in Zahlen	11
Aufkommen im Berichtszeitraum 2018.....	11
Thematische Verteilung im Berichtszeitraum 2018.....	11
Arten der Erledigung im Berichtszeitraum 2018.....	12
Stellvertretung.....	13
DIE KOORDINIERUNGSSTELLE IM BMSGPK	14
Audits bei den dezentralen Standorten der ELGA-Ombudsstelle.....	16
DEZENTRALER STANDORT BURGENLAND.....	17
Aufkommen	17
Verteilung der Anfragen.....	18
Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle	18
Medienarbeit/Veranstaltungen	19
DEZENTRALER STANDORT KÄRNTEN.....	21
Aufkommen	21
Verteilung der Anfragen.....	22
Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle	22
Medienarbeit/Veranstaltungen	23
DEZENTRALER STANDORT NIEDERÖSTERREICH	24
Aufkommen	24
Verteilung der Anfragen.....	25
Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle	25
Medienarbeit/Veranstaltungen	26
DEZENTRALER STANDORT OBERÖSTERREICH.....	27

Aufkommen	27
Verteilung der Anfragen.....	28
Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle	28
Medienarbeit/Veranstaltungen	29
DEZENTRALER STANDORT SALZBURG	30
Aufkommen	30
Verteilung der Anfragen.....	31
Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle	32
Medienarbeit/Veranstaltungen	32
DEZENTRALER STANDORT STEIERMARK	33
Aufkommen	33
Verteilung der Anfragen.....	34
Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle	34
Medienarbeit/Veranstaltungen	39
DEZENTRALER STANDORT TIROL.....	41
Aufkommen	41
Verteilung der Anfragen.....	42
Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle	42
Medienarbeit/Veranstaltungen	43
DEZENTRALER STANDORT VORARLBERG	45
Aufkommen	45
Verteilung der Anfragen.....	46
Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle	46
Medienarbeit/Veranstaltungen	48
DEZENTRALER STANDORT WIEN	49
Aufkommen	49
Verteilung der Anfragen.....	50
Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle	50
Medienarbeit/Veranstaltungen	51
Weiterführende Informationen	53

Ausführliche Informationen zu ELGA finden Sie auf:.....	53
Rechtstexte	53
ELGA-Zugangsportale	53
ELGA-Serviceline für Bürger/innen.....	53
ELGA-Serviceline für (ELGA-)GDA	54
Abbildungsverzeichnis	55
Abkürzungen.....	56
Impressum	58

Vorwort



BKA Andy Wenzel

Der Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz betreibt die ELGA-Ombudsstelle. In vorliegendem Berichtszeitraum war noch eine meiner Vorgängerinnen für diese Agenden zuständig. Diese habe ich Anfang 2020 übernommen und freue mich, Ihnen den Tätigkeitsbericht aus dem Jahr 2018 zur Kenntnis bringen zu dürfen.

ELGA, die Elektronische Gesundheitsakte, ist seit ihrer Einführung ein immer wieder kontroversiell diskutiertes Thema. Bei ELGA handelt es sich zweifelsohne um ein transparentes System im Gesundheitsbereich; erstmals werden Zugriffe auf Gesundheitsdaten protokolliert, sodass eine lückenlose Nachvollziehbarkeit gewährleistet ist. Die Gesundheitsversorgung der österreichischen Bevölkerung soll durch Transparenz in Behandlung und Betreuung ihre Qualität und Effizienz steigern können. Der Mehrwert dieses Systems ist nach den ersten Jahren seit Einführung von ELGA bereits spürbar. Durch Beginn des Roll-Outs im niedergelassenen Bereich und in Apotheken im Jahr 2018, konnte unter anderem ein Anstieg der Frequenzen in einigen dezentralen Standorten der ELGA-Ombudsstelle verzeichnet werden.

Die Hauptaufgabe der Koordinierungsstelle im zweiten Halbjahr 2018 lag bei der Durchführung der risikobasierten Kontrollen in den dezentralen Standorten. Es konnten nahezu alle Audits in den Bundesländern noch im selben Jahr abgeschlossen werden. Besonders freut mich die gute Zusammenarbeit zwischen den Standorten und meinem Haus. So konnte beispielsweise ein Informationsfolder, der gemeinsam erarbeitet wurde, aufgrund hoher Nachfrage in der Bevölkerung, bereits wenige Monate später neu aufgelegt werden. Das Interesse an dem Folder ist nach wie vor sehr groß.

Ich bedanke mich bei allen Kolleginnen und Kollegen für Ihren wertvollen Einsatz.

Bundesminister
Rudolf Anschober

ELGA – DIE ELEKTRONISCHE GESUNDHEITSAKTE

ELGA ist ein Informationssystem, das allen teilnehmenden und berechtigten Ärztinnen/Ärzten, Krankenanstalten, Apotheken und Pflegeeinrichtungen, also allen ELGA-Gesundheitsdiensteanbietern (ELGA-GDA), sowie den ELGA-Teilnehmer/innen ELGA-Gesundheitsdaten in elektronischer Form orts- und zeitunabhängig zur Verfügung steht.

Voraussetzung dafür ist sowohl ein Behandlungs- bzw. Betreuungszusammenhang als auch eine eindeutige Identifikation des ELGA-GDA sowie der Patient/inn/en bzw. Kund/inn/en.

ELGA im Überblick

An ELGA nehmen alle natürlichen Personen, die in den Datenanwendungen des Dachverbandes der Sozialversicherungsträger (§ 30c Abs. 1 Z 2 lit. a ASVG) oder dem Ergänzungsregister (§ 6 Abs. 4 E-GovG) erfasst sind und einer ELGA-Teilnahme nicht widersprochen haben, teil. Auf der Seite der ELGA-Gesundheitsdiensteanbieter wird ELGA bereits in öffentlichen Krankenanstalten und teilweise Pflegeheimen sowie in einigen Regionen auch bereits im niedergelassenen Bereich und in Apotheken verwendet. Ein detaillierter Roll-Out-Plan wurde mit der ELGA-Verordnungsnovelle 2017 festgelegt. Im Jahr 2018 wurde in den Bundesländern Steiermark, Kärnten, Tirol, Salzburg und in Teilen von Oberösterreich die Speicherung von e-Medikationsdaten im niedergelassenen Bereich sowie in den Apotheken ermöglicht.

Werden Informationen aus ELGA abgerufen, durchläuft eine ELGA-Anfrage folgende Stationen:

- Die eindeutige Identität der anfragenden Ärztin/des anfragenden Arztes und jene der jeweiligen ELGA-Teilnehmerin/des jeweiligen ELGA-Teilnehmers wird mit Hilfe des Patienten- bzw. ELGA-GDA-Index überprüft.
- In diesem Berechtigungssystem wird weiters kontrolliert, ob jener Zugriff zulässig ist und die gewünschten ELGA-Gesundheitsdaten übermittelt werden dürfen.

- Wird eine ELGA-Anfrage als zulässig eingestuft, wird durch die Abfrage der Dokumentenregister festgestellt, in welchen Datenspeichern die ELGA-Gesundheitsdaten gespeichert sind und diese Information an die anfragende Person weitergegeben.

Es ist damit eine lückenlose Protokollierung jedes Verwendungsschritts in ELGA gewährleistet.

Durch die Verwendung von ELGA steigt die Qualität der medizinischen Versorgung weiter an. Dieser Vorteil wird am Beispiel der e-Medikation deutlich, denn je größer die Zahl der einzunehmenden Medikamente ist, desto höher kann das Risiko unerwünschter Nebenwirkungen sein. Mit Hilfe der e-Medikation kann diese Gefahr minimiert werden.

Ein erhöhter Behandlungskomfort entsteht dadurch, dass ELGA-Teilnehmer/innen ihre Befunde nicht mehr bei sich haben müssen; auch ist eine Behandlung durch Urlaubsvertretungen insofern sichergestellt, als dass die behandelnden Ärztinnen/Ärzte auf alle in ELGA verfügbaren ELGA-Gesundheitsdaten zugreifen können. Es ist sowohl eine ortsunabhängige als auch eine zeitunabhängige Verfügbarkeit von ELGA-Gesundheitsdaten gegeben. Dies setzt selbstverständlich voraus, dass Patient/inn/en eindeutig vor dem ELGA-GDA identifiziert wurden und ELGA nicht widersprochen haben.

Aber nicht nur ELGA-Teilnehmer/innen, sondern auch ELGA-GDA profitieren von ELGA. Das Risiko von Fehlbehandlungen kann durch schnellere und möglicherweise mehr Informationen verringert werden, aktuelle Vorbefunde müssen möglicherweise nicht erneut erstellt werden. Das bedeutet jedenfalls weniger Belastung für Patient/inn/en.

Eine Vereinheitlichung von Struktur und Format elektronischer Gesundheitsdaten durch die so genannten „CDA-Implementierungsleitfäden“ soll die Arbeit der ELGA-GDA vereinfachen.

ELGA und Datenschutz

Datenschutz wird bei ELGA GROSS geschrieben.

Das Gesundheitstelematikgesetz 2012 (GTelG 2012) sieht folgende Datenschutzmaßnahmen vor:

Ein umfangreiches Verwendungsverbot. Wer nicht in eine Behandlung oder Betreuung eingebunden ist, darf nicht auf die ELGA der betreffenden Person zugreifen. So sind

insbesondere Arbeitgeber und Versicherungsunternehmen ausdrücklich im Gesetz von der Verwendung von ELGA ausgeschlossen.

Die gerichtliche Strafbarkeit für die missbräuchliche Verwendung von Gesundheitsdaten wurde verschärft. Von diesem erweiterten, strafrechtlichen Schutz sind nicht nur in ELGA gespeicherte Gesundheitsdaten, sondern alle Gesundheitsdaten umfasst.

Zur Information, Beratung und Unterstützung der ELGA-Teilnehmer/innen im Zusammenhang mit ELGA, insbesondere bei der Durchsetzung von Teilnehmer/innen/rechten und in Angelegenheiten des Datenschutzes, wurde die ELGA-Ombudsstelle mit dezentralen Standorten in den Bundesländern eingerichtet.

Die Speicherung der ELGA-Gesundheitsdaten erfolgt dezentral, das heißt die Befunde bleiben weiterhin dort, wo sie entstehen, im lokalen Datenspeicher des ELGA-GDA. Ausgenommen von der dezentralen Speicherung sind Daten zur e-Medikation, die aus technischen Gründen zentral gespeichert werden.

Datenspeicher, in denen ELGA-Gesundheitsdaten gespeichert werden, müssen sich auf dem Gebiet der Europäischen Union befinden. So ist sichergestellt, dass das strenge europäische Datenschutzrecht als Mindeststandard gilt.

Die Identifikation der ELGA-Teilnehmer/innen hat den höchsten Ansprüchen der österreichischen Rechtsordnung zu genügen. Die Identifikation für Zwecke von ELGA muss mindestens so gut sein, wie die Identifikation mittels Bürgerkarte/Handy-Signatur.

Die Übermittlung von ELGA-Gesundheitsdaten innerhalb von ELGA erfolgt verschlüsselt.

Ein Berechtigungssystem sorgt dafür, dass die ELGA-Teilnehmer/innen frei über die Verfügbarkeit ihrer ELGA-Gesundheitsdaten bestimmen können. Die Berechtigungen können mittels Bürgerkarte/Handy-Signatur jederzeit bzw. mit Hilfe der Mitarbeiter/innen der ELGA-Ombudsstelle während deren Öffnungszeiten geändert werden.

Mit Hilfe des Protokollierungssystems ist sichergestellt, dass ELGA-Teilnehmer/innen jeden Zugriff – auch ihre eigenen Zugriffe sowie jene der Mitarbeiter/innen der ELGA-Ombudsstelle – auf ihre persönlichen ELGA-Gesundheitsdaten nachvollziehen können.

ELGA-Ombudsstelle

Die ELGA-Ombudsstelle wurde eingerichtet, um die ELGA-Teilnehmer/innen in ihren persönlichen Angelegenheiten im Zusammenhang mit ELGA zu unterstützen.

Der Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz betreibt gemäß § 17 Abs. 2 GTelG 2012 die ELGA-Ombudsstelle. Um eine Bürger/innen/nähe und damit einen direkten Zugang jeder einzelnen Bürgerin/jedes einzelnen Bürgers zu ihren bzw. seinen ELGA-Gesundheitsdaten zu gewährleisten, wurden in allen neun Bundesländern dezentrale Standorte der ELGA-Ombudsstelle eingerichtet. Die in § 11e des Krankenanstalten- und Kuranstaltengesetzes vorgesehenen Patientenvertretungen wurden als die geeignetsten Organisationen für diese Tätigkeit ausgewählt und gemäß § 10 Abs. 1 ELGA-VO 2015 mit dieser Aufgabe betraut. Diese unabhängigen Institutionen greifen im Umgang mit einer ähnlichen Zielgruppe bereits auf wertvolle Erfahrungen zurück und verfügen über eine hohe Akzeptanz in der Bevölkerung.

Zu den Aufgaben der ELGA-Ombudsstelle zählen Information, Beratung und Unterstützung in Angelegenheiten von ELGA, wie u.a. die Einsichtnahme in:

- den ELGA-Teilnahmestatus,
- die ELGA-Protokolle,
- die ELGA-Gesundheitsdaten sowie
- die Unterstützung bei vermuteten Datenschutzverletzungen.

Anfragen, für die die Bekanntgabe und Verarbeitung von ELGA-Gesundheitsdaten oder anderen personenbezogenen Daten notwendig sind, müssen entweder persönlich beim dezentralen Standort vor Ort oder über die folgenden – barrierefrei zur Verfügung gestellten – Formulare gemacht werden:

- Ausübung von ELGA-Teilnehmer/innen/rechten sowie
- Behauptete Datenschutzverletzung im Zusammenhang mit ELGA.

Diese Formulare in ihren aktuellen Versionen sind sowohl über die Websites der dezentralen Standorte als auch über das Öffentliche Gesundheitsportal Österreichs www.gesundheit.gv.at abrufbar.

Auch die Kontaktdaten der einzelnen Standorte der ELGA-Ombudsstelle sind am Öffentlichen Gesundheitsportal Österreichs sowie im vorliegenden Bericht zu finden. Die jeweiligen

dezentralen Standorte können – nach vorheriger Terminvereinbarung – während ihrer individuellen Öffnungszeiten persönlich aufgesucht werden; eine telefonische bzw. schriftliche Kontaktaufnahme ist ebenfalls möglich.

ELGA-Gesundheitsdiensteanbieter, die Fragen zum Thema ELGA haben, können sich an die ELGA-Serviceline, erreichbar Montag bis Freitag zwischen 6:00 und 20:00 Uhr, sowie am Samstag von 06:00 bis 13:00 Uhr, unter der Telefonnummer 050 124 4422, wenden.

Die ELGA-Ombudsstelle bzw. die dezentralen Standorte sind für die Anliegen von ELGA-GDA nicht zuständig.

Die Tätigkeit der ELGA-Ombudsstelle in Zahlen

Aufkommen im Berichtszeitraum 2018

Im Berichtszeitraum 2018 haben die dezentralen Standorte der ELGA-Ombudsstelle ein Aufkommen von insgesamt 1564 Anfragen zu ELGA zu verzeichnen. Dabei wurden die dezentralen Standorte Steiermark und Wien am häufigsten frequentiert.

Die entsprechende Zahl an Anfragen hat sich zum Vergleichszeitraum 2017 mehr als verdoppelt. Der Anstieg lässt sich auf den im Jahr 2018 nach Bundesländern gestaffelten, schrittweise gestarteten Roll-Out zur Speicherung von Medikationsdaten in ELGA für niedergelassene Ärztinnen/Ärzte sowie für Apotheken zurückführen.

Nachstehender Vergleich zum Vorjahr zeigt bei sämtlichen Themenbereichen einen erkennbaren Anstieg:

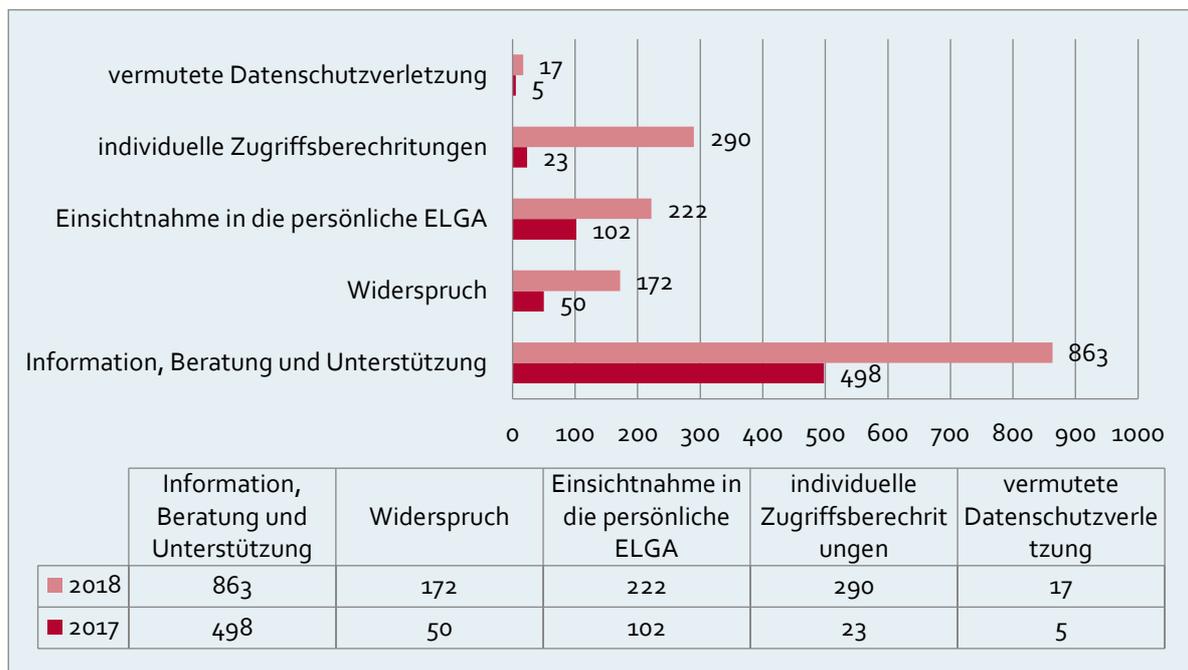


Abbildung 1: Vergleich der Anfragen Berichtszeitraum 2017 und 2018

Thematische Verteilung im Berichtszeitraum 2018

Ein großes Interesse der Bürger/innen bestand darin, generelle Informationen und Beratungen über ELGA sowie Hilfestellungen und Unterstützungen im Umgang mit ihren persönlichen ELGA-Gesundheitsdaten zu erhalten. Dazu ein Überblick über die relevantesten

Themen im Berichtszeitraum 2018:

- Allgemeine Informationen (Information, Beratung und Unterstützung): **863** Anfragen (55 % des Aufkommens)
- Fragen zum Widerspruch: **172** Anfragen (11 % des Aufkommens)
- Einsichtnahme in die persönliche ELGA: **222** Anfragen (14 % des Aufkommens)
- Individuelle Zugriffsberechtigungen: **290** Anfragen (19 % des Aufkommens)
- Anfragen zu datenschutzrechtlichen Aspekten: **17** Anfragen (1 % des Aufkommens)

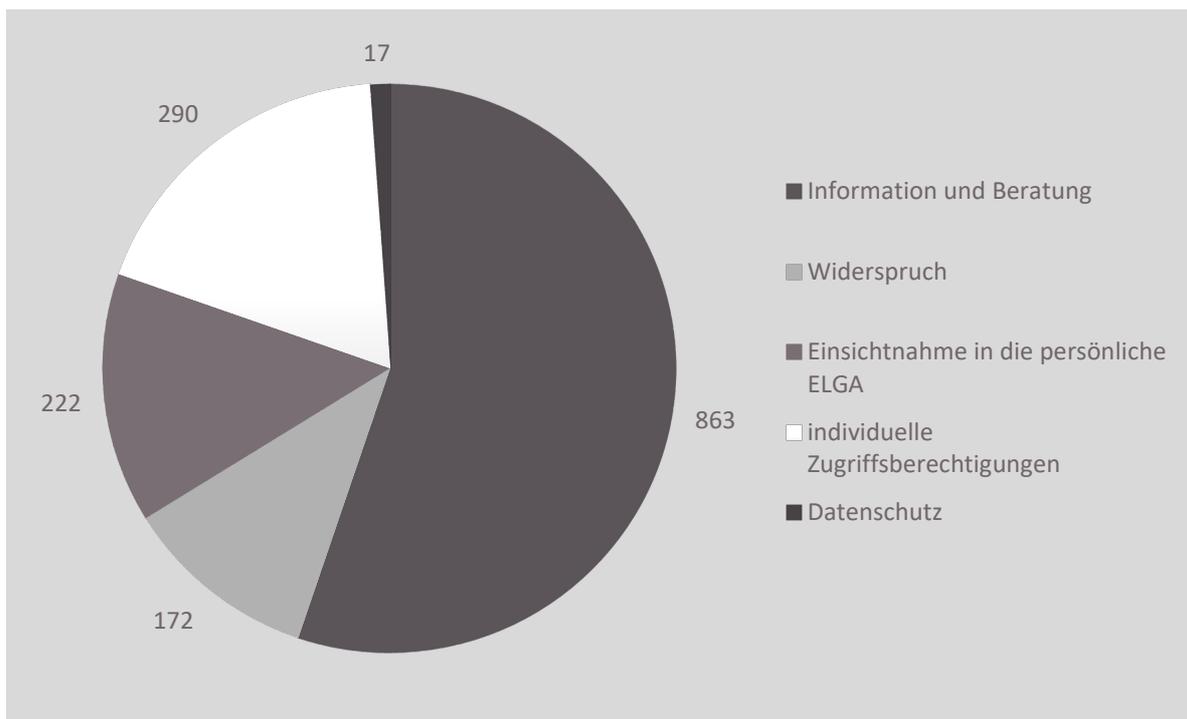


Abbildung 2: Thematische Verteilung der Anfragen im Berichtszeitraum 2018

Arten der Erledigung im Berichtszeitraum 2018

Die Anliegen der Bürger/innen wurden zu 31% telefonisch (484 Anrufe), zu 19% persönlich (302 Vorsprachen) und zu 50% schriftlich (778 E-Mails bzw. Schreiben) bei den dezentralen Standorten der ELGA-Ombudsstelle eingebracht und von den Mitarbeiter/inne/n der dezentralen Standorte bearbeitet. Davon wurden 11% (201 Anfragen) zuständigkeithalber an die Widerspruchsstelle (WIST), die Serviceline (SEL) bzw. an die Patientenadvokaturen weitergeleitet.

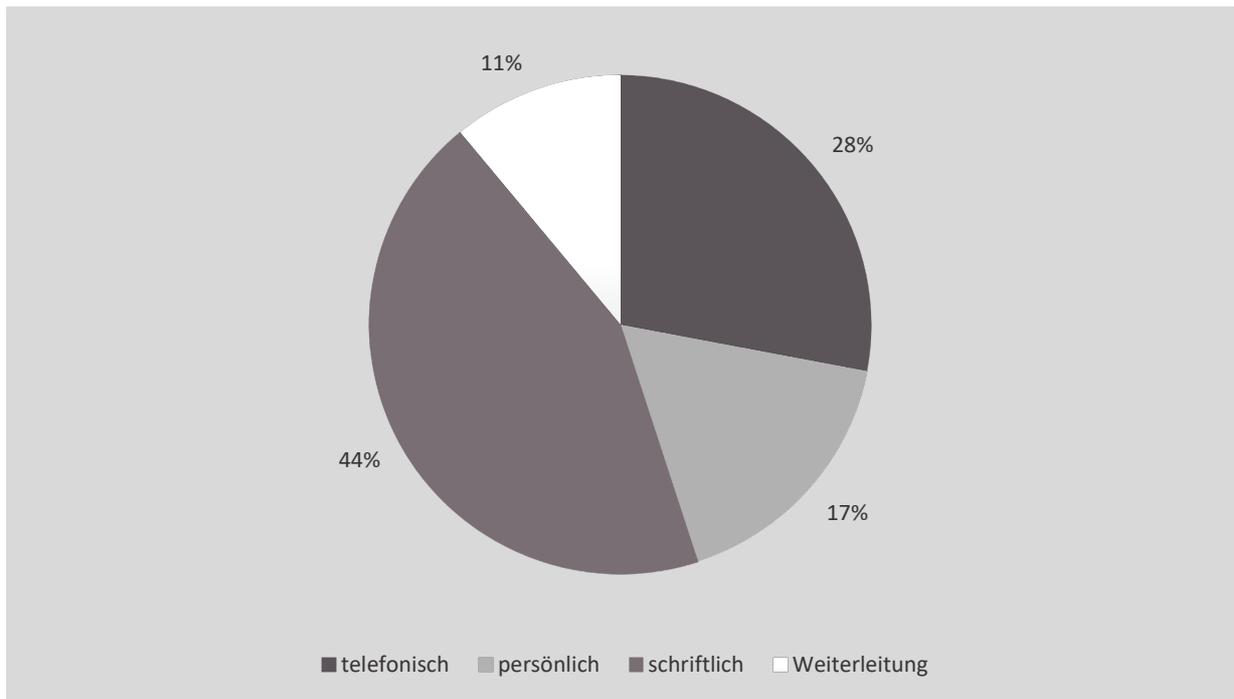


Abbildung 3: Art der Erledigung im Berichtszeitraum 2018

Stellvertretung

Im Jahr 2018 haben 51 Bürger/innen bei den dezentralen Standorten der ELGA-Ombudsstelle vorgesprochen und um Auskunft in Angelegenheiten einer Erwachsenenvertretung ersucht. Mit Inkrafttreten des 2. Erwachsenenschutz-Gesetz ab 1.7.2018 wurde aus dem „Sachwalter“ der „Erwachsenenvertreter“. Daher wird die aktuelle Bezeichnung verwendet.



© Foto Nitsche

DIE KOORDINIERUNGSSTELLE IM BMSGPK



Dr.ⁱⁿ Carina Milisits

Leiterin der Stabsstelle „Koordination ELGA-Ombudsstelle und Gesundheit Österreich GmbH“ im Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz

Die Koordinierungsstelle der ELGA-Ombudsstelle wurde gemäß § 11 ELGA-VO 2015 eingerichtet. Sie ist im Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz angesiedelt. Neben den rechtlichen, administrativen und organisatorischen Aufgaben der ELGA-Ombudsstelle fungiert die Koordinierungsstelle als Ansprechpartnerin für die neun dezentralen Standorte, aber auch für die Kolleginnen und Kollegen der Serviceline sowie der Widerspruchsstelle.

Die Stabsstelle „Koordination ELGA-Ombudsstelle und Gesundheit Österreich GmbH“ fungiert demnach als Bindeglied zu den drei Supportstellen von ELGA und stellt so einen regelmäßigen Informationsaustausch unter diesen Organisationen sicher.

Gemäß § 11 Abs. 2 Z 2 ELGA-VO 2015 erstellt die Koordinierungsstelle einen jährlichen Tätigkeitsbericht. Vorliegender Tätigkeitsbericht wird den ELGA-Systempartnern und den dezentralen Standorten der ELGA-Ombudsstelle zur Kenntnis gebracht sowie auf der Website des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz veröffentlicht (§ 11 Abs. 3 ELGA-VO 2015).

Ein weiterer Aufgabenschwerpunkt der Koordinierungsstelle ist die laufende Aktualisierung und Ergänzung des Organisationskonzepts. Darin werden die internen Prozesse, die Aufgaben der dezentralen Standorte sowie die für die Wahrnehmung dieser Aufgaben notwendige Definition einer Aufbau- und Ablauforganisation festgehalten.

Mindestens einmal jährlich findet eine Koordinierungssitzung zwischen der Koordinierungsstelle und den dezentralen Standorten der ELGA-Ombudsstelle statt. Die diesjährige Sitzung fand am 4. April 2018 in Wien statt. An dieser Sitzung nahmen die Mitarbeiter/innen sämtlicher dezentraler Standorte teil. Thematischer Schwerpunkt waren die Änderungen aufgrund der neuen Bestimmungen der DSGVO.

Das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz ist gemäß § 13 ELGA-Verordnung (ELGA-VO) verpflichtet zu überprüfen, ob die Identitätskontrollen der betroffenen Teilnehmer/innen und die dazugehörigen Aufzeichnungen auch korrekt von den Mitarbeiter/innen in den dezentralen Standorten der ELGA-Ombudsstelle geführt werden. Im

Herbst 2018 sind erstmals die gesetzlich vorgeschriebenen risikobasierten Kontrollen („Audits“) in den dezentralen Standorten der ELGA-Ombudsstelle gestartet. Bis auf den dezentralen Standort Wien konnten alle Audits bis Dezember 2018 durchgeführt werden. Das Audit im dezentralen Standort Wien ist im Februar 2019 geplant.

Der im Jahr 2017 erstmals aufgelegte Informationsfolder der ELGA-Ombudsstelle mit den wichtigsten Fragen und Antworten rund um ELGA wurde im Jahr 2018 aktualisiert. Der Folder ist online auf den Websites der dezentralen Standorte, dem Öffentlichen Gesundheitsportal Österreichs unter www.gesundheit.gv.at sowie auf der Website des Sozialressorts unter www.sozialministerium.at abrufbar und steht zum Download bereit. Der Folder liegt in den Räumlichkeiten der dezentralen Standorte auf und bietet den ELGA-Teilnehmer/inne/n einen kompakten und informativen Überblick über häufig gestellte Fragen rund um ELGA.

Sämtliche frequently asked questions (FAQ) werden laufend von der Koordinierungsstelle aufbereitet, ergänzt und allen Mitarbeiter/inne/n der dezentralen Standorte der ELGA-Ombudsstelle sowie den Mitarbeiter/inne/n der Serviceline und Widerspruchsstelle zur Verfügung gestellt.

Audits bei den dezentralen Standorten der ELGA-Ombudsstelle

Gemäß § 13 Abs. 2 und 3 der ELGA-VO 2015 hat die ELGA-Ombudsstelle und ihre dezentralen Standorte schriftliche Aufzeichnungen über ihre Tätigkeiten, insbesondere über die in § 13 Abs. 1 ELGA-VO 2015 beschriebenen Identitätsfeststellungen, sowie über die Durchführung eines innerorganisatorischen Kontrollmechanismus, zu führen.

Diese Aufzeichnungen sind vom Bundesministerium für Gesundheit (nunmehr: Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, BMSGPK) regelmäßig risikobasierten Kontrollen („Audits“) zu unterziehen. Diese wurden auf Basis des an die dezentralen Standorte im Vorhinein übermittelten Auditprogramms von den Mitarbeiterinnen der Stabsstelle „Koordinierung ELGA-Ombudsstelle und Gesundheit Österreich GmbH“ im BMSGPK (Stabsstelle VIII des BMSGPK), unter der Leitung der Stabsstellenleiterin, durchgeführt.

Ziel dieses Audits war, die Tätigkeiten, Aufgaben, Prozesse sowie die interne Organisation der dezentralen Standorte, basierend auf den Ausführungen des Organisationskonzepts in seiner aktuellen Fassung, das zwischen der Stabsstelle VIII des BMSGPK und den dezentralen Standorten vereinbart ist und die durch die Befragung der jeweiligen Auskunftspersonen im Rahmen des Audits gewonnenen Informationen, zu beurteilen.



© Landespressediens
Burgenland

DEZENTRALER STANDORT BURGENLAND

Dr. Josef Weiss

Leiter des dezentralen Standortes Burgenland



Eingerichtet seit: 01. Juni 2017
Adresse: Technologiezentrum, Bauteil 5-EG
Marktstraße 3
7000 Eisenstadt
Öffnungszeiten: Mo – Do 08:30 – 15:30 Uhr
Fr 8:30 – 12:00 Uhr
Telefon: +43 57/600-2600
E-Mail: elga-ombudsstelle@bgld.gv.at
Website: www.burgenland.at/elga-ombudsstelle

Aufkommen

Im Jahr 2018 verzeichnete der dezentrale Standort Burgenland insgesamt 26 Anfragen.

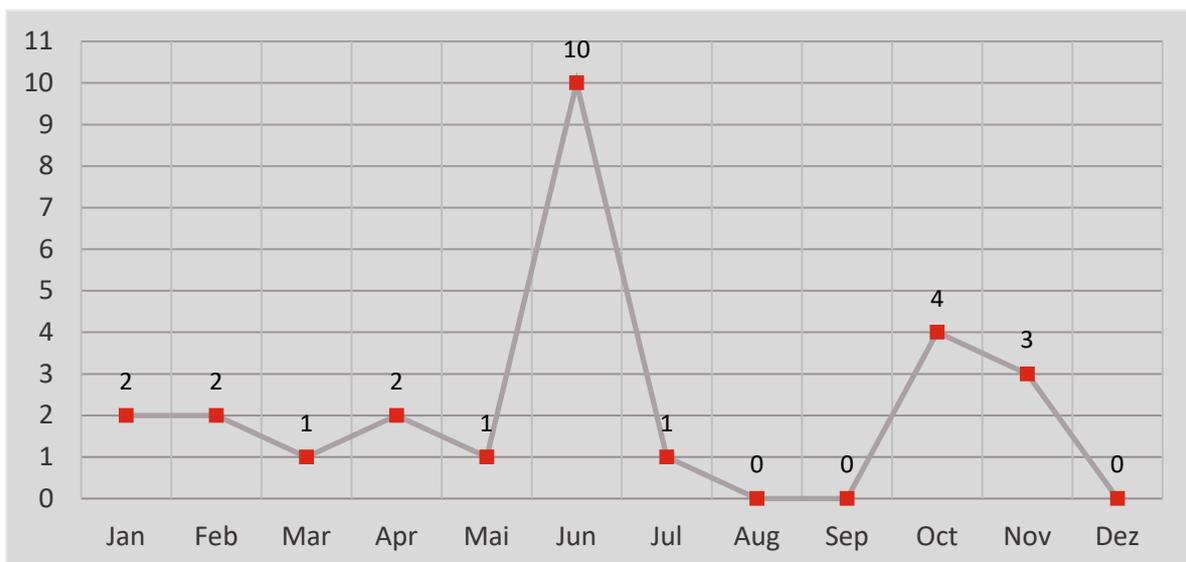


Abbildung 4: Anfragen im Burgenland

Verteilung der Anfragen

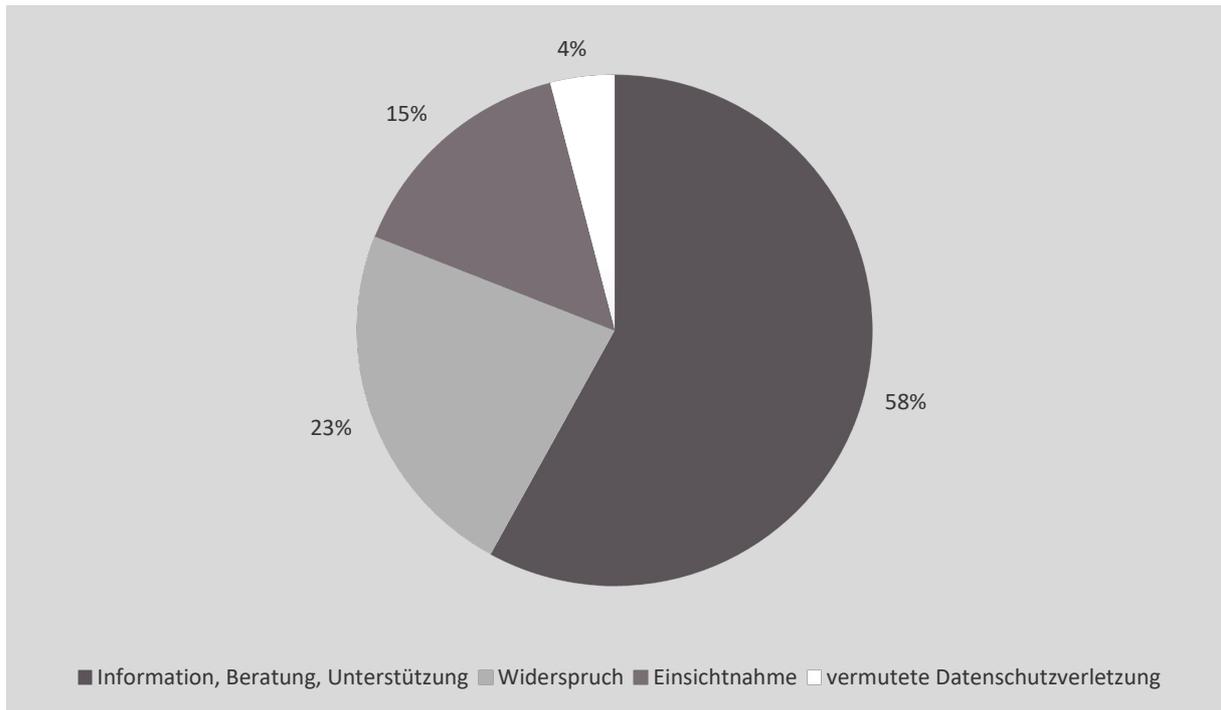


Abbildung 5: Thematische Verteilung der Anfragen im Burgenland

Insbesondere allgemeine Fragen zu ELGA waren die Beweggründe, die ELGA-Ombudsstelle, Standort Burgenland, zu kontaktieren.

Ein ELGA Roll-Up vor dem Eingangsbereich weist auf die ELGA-Ombudsstelle hin; es soll anregen, sich über ELGA zu informieren. Informationsmaterial zu ELGA liegt im Eingangsbereich der Gesundheits-, Patientinnen-, Patienten- und Behindertenanwaltschaft und im Büro des dezentralen Standortes der ELGA-Ombudsstelle auf.

Auf der Website des Landes Burgenland wurde in Absprache mit der Koordinierungsstelle eine eigene Seite mit Informationen über ELGA allgemein und über den dezentralen Standort mit seinen Ansprechpersonen und Verweisen auf die Formularübersicht eingerichtet.

Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle

Im Burgenland gibt es fünf öffentliche Krankenanstalten. Von Norden nach Süden sind das: das A.ö. Ladislaus Batthyány-Strattmann Krankenhaus Kittsee, das A.ö. Krankenhaus der Barmherzigen Brüder in Eisenstadt, das A.ö. Krankenhaus Oberpullendorf, das A.ö. Krankenhaus Oberwart sowie das A.ö. Krankenhaus Güssing. Lediglich das Krankenhaus in

Eisenstadt nimmt im gesamten Berichtszeitraum an ELGA teil. In den übrigen vier Krankenanstalten startete ELGA am 31.8.2018.

Typische Anliegen

Teilnahme der ELGA-GDA

Der Zeitpunkt der Teilnahme der niedergelassenen Ärzteschaft sowie der Start der e-Medikation waren die häufigsten Themen der Anfragen an die ELGA-OBST Standort Burgenland. Es wurde immer wieder Unverständnis darüber geäußert, dass die e-Medikation im Burgenland noch nicht realisiert ist.

Informationen zur Einschau

ELGA Teilnehmer/innen erkundigten sich, wie sie selbst in ELGA Einschau nehmen können. Dies wurde telefonisch oder schriftlich erläutert. Es wurde auf die Einschaumöglichkeit in der OBST hingewiesen und es wurde Auskunft gegeben, wie und wo man im Burgenland zu einer Handysignatur/Bürgerkarte kommt, um selbständig über www.gesundheit.gv.at Einsicht in die eigene ELGA nehmen zu können.

Sich Bestätigung über den Inhalt holen

Die Anfragen und daraus resultierenden Akten hatten das Ziel zu erfahren, „*dass wirklich nichts*“ in ELGA abrufbar ist. Die ELGA Teilnehmer/innen bedauerten dies durchwegs und erkundigten sich, ab wann mit dem „Funktionieren“ der ELGA im Burgenland gerechnet werden könne. In erster Linie wurde dabei an die e-Medikation gedacht.

ELGA Teilnehmer/innen, die in der Ombudsstelle in ihre ELGA Einschau nahmen, wollten sich auch vergewissern, dass in ELGA nicht mehr Informationen beinhaltet sind als ihnen mit den Entlassungspapieren ausgehändigt wurde.

Andere wieder haben ihr Bedauern darüber zum Ausdruck gebracht, dass im Burgenland die Gesundheitsdienstanbieter – abgesehen von den Krankenanstalten – noch nicht an ELGA teilnehmen.

Medienarbeit/Veranstaltungen

Am 13.09.2018 fand im Krankenhaus Oberwart eine Informationsveranstaltung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der KRAGES statt. Frau Dr.in Gerlinde Stern-Pauer, MA hat dabei in einem Kurzreferat die ELGA Ombudsstelle Standort Burgenland vorgestellt. Weiters waren am Podium u.a. der Geschäftsführer der ELGA GmbH, Herr Dr. Franz Leisch, sowie Frau

Drⁱⁿ. Carina Milisits, die jeweils einen Kurzbericht über ELGA aus ihrer Sicht gegeben haben (technisch und rechtlich) und auch für Fragen aus dem Publikum zur Verfügung standen.

Am 29. und 30. Oktober 2018 fand das Audit der ELGA-Ombudsstelle, Standort Burgenland, statt.



DEZENTRALER STANDORT KÄRNTEN



Dr.ⁱⁿ Angelika Schiwek

Leiterin des dezentralen Standortes Kärnten

Eingerichtet seit: 18. Juli 2016
Adresse: Völkermarkter Ring 31
9020 Klagenfurt am Wörthersee
Öffnungszeiten: Mo – Fr 08:00 – 12:00 Uhr
Telefon: +43 050/536-57201
E-Mail: elga-ombudsstelle@ktn.gv.at
Website: www.patientenanwalt-kaernten.at/elga/

Aufkommen

Im Jahr 2018 verzeichnete der dezentrale Standort Kärnten insgesamt 54 Anfragen.

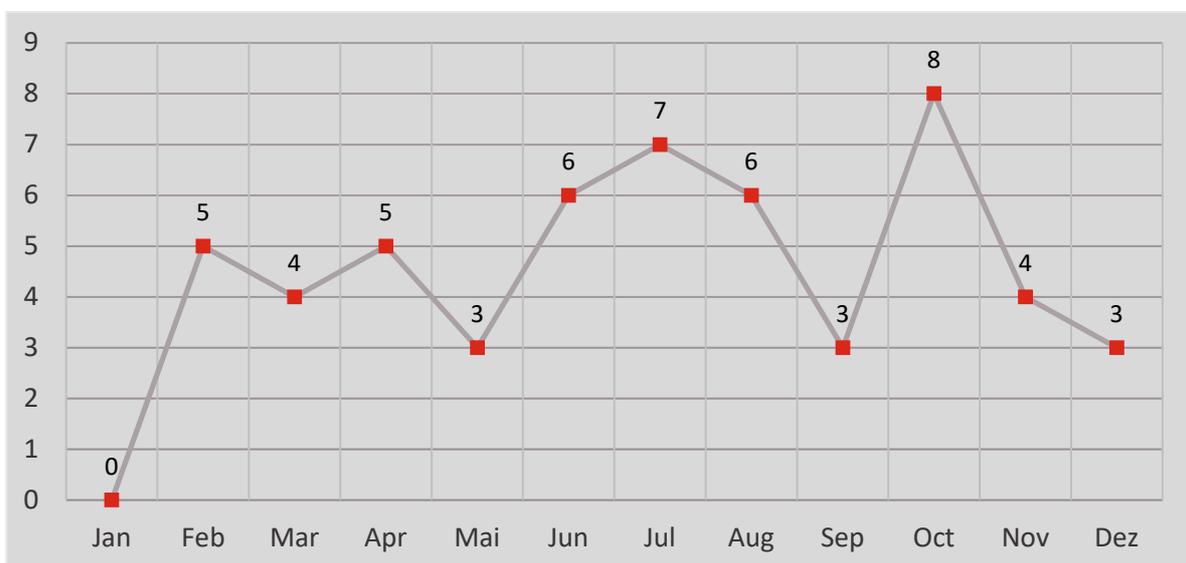


Abbildung 6: Anfragen in Kärnten

Verteilung der Anfragen

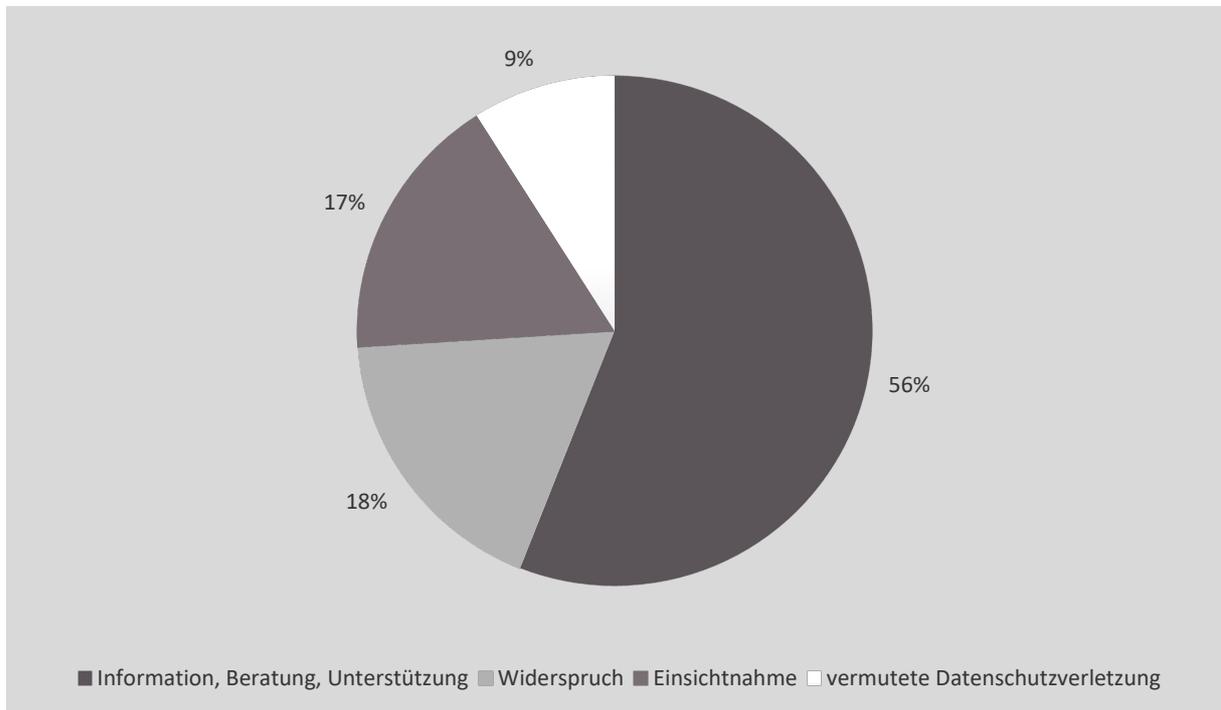


Abbildung 7: Thematische Verteilung der Anfragen in Kärnten

Persönliche und telefonische Auskünfte zu ELGA waren vor allem in eigener Sache gefragt, schriftliche Anfragen bei der ELGA-Ombudsstelle, Standort Kärnten, waren eindeutig in der Minderheit. Generell kann ein weitreichendes Informationsbedürfnis festgestellt werden.

Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle

Häufig gestellte Fragen zum Thema ELGA:

Warum gestaltet sich eine ELGA-Abmeldung so aufwendig?

Wie sicher sind ELGA-Gesundheitsdaten?

Warum dauert es in der Praxis so lange bis nach einem stationären Aufenthalt die dazugehörigen Arztbriefe in ELGA abzurufen sind?

Warum werden Ambulanzberichte in ELGA nicht gespeichert?

Ist die Patientenverfügung in ELGA abrufbar?

Warum sind lebenswichtige Informationen (Blutgruppe, Allergien, Implantate, Medikamente) des ELGA-Teilnehmers/der ELGA-Teilnehmerin auf der Einstiegsseite nicht ersichtlich?

Ab wann werden auch Zahnärzt/inn/e/n verpflichtet, an ELGA teilzunehmen?

Warum gibt es in den Medien wenig Informationen rund um ELGA?

Medienarbeit/Veranstaltungen

Vorträge zu ELGA:

- 04.07.2018: KGKK – Generalversammlung: Vortrag über ELGA (Drⁱⁿ. Carina Milisits) mit anschließender Vorstellung der ELGA-Ombudsstelle Kärnten (Frau Maria Kienberger-Kogler, Mitarbeiterin und Hauptansprechperson der ELGA-OBST Kärnten)
- 03.10.2018: Vida Gewerkschaft – Betriebsrätetagung
- 20.11.2018: Sozial und Gesundheitssprengel Villach - Fachtagung

INFO Veranstaltung:

- 17.09.2018: KABEG – Internationaler Tag der Patientensicherheit.

Sitzungen:

Teilnahme an drei Beiratssitzungen in der Ärztekammer Kärnten zum e-Medikations-Roll-Out in Kärnten.

Am 11. und 12. Oktober 2018 fand das Audit der ELGA-Ombudsstelle, Standort Kärnten, statt.



DEZENTRALER STANDORT NIEDERÖSTERREICH



Dr. Gerald Bachinger

Leiter des dezentralen Standortes Niederösterreich

Eingerichtet seit: 10. Jänner 2017
Adresse: Landhausplatz 1, Haus 13
3109 St. Pölten
Öffnungszeiten: Mo – Do 08:00 – 15:00 Uhr
Fr 8:00 – 12:00 Uhr
Telefon: +43 2742/9005-15444
E-Mail: elga-ombudsstelle@noel.gv.at
Website: www.patientenanwalt.com/elga-ombudsstelle/

Aufkommen

Im Jahr 2018 verzeichnete der dezentrale Standort Niederösterreich insgesamt 99 Anfragen.

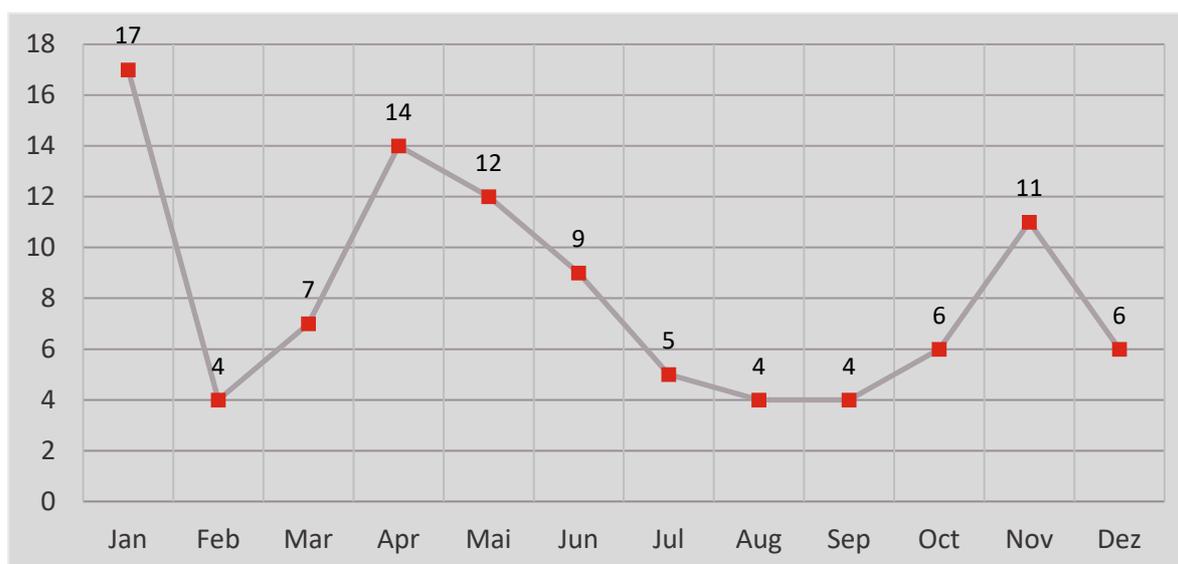


Abbildung 8: Anfragen in Niederösterreich

Verteilung der Anfragen

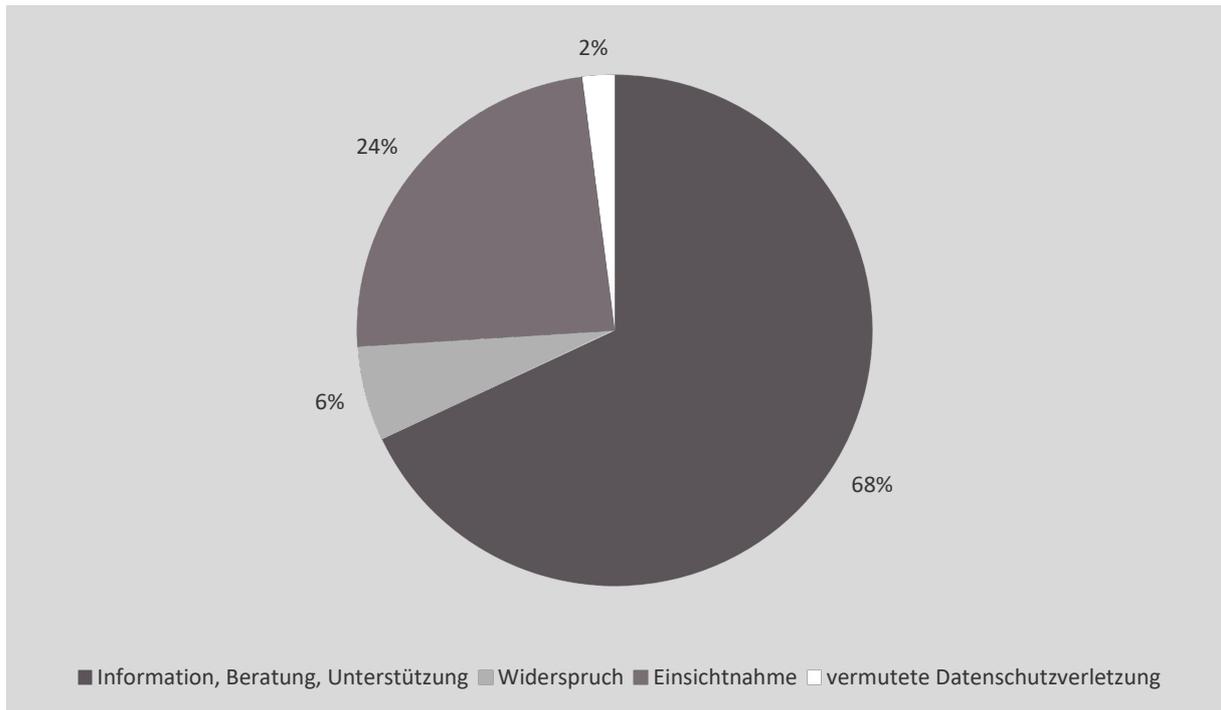


Abbildung 9: Thematische Verteilung der Anfragen in Niederösterreich

Allgemeine Informationen zu ELGA waren der häufigste Grund, dass Bürger/innen die ELGA-Ombudsstelle, Standort Niederösterreich, kontaktierten.

Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle

Vermutete Datenschutzverletzung durch ein Krankenhaus:

Der betroffene Bürger ist aktiver ELGA-Teilnehmer mit Wohnsitz in Niederösterreich. Er nahm Einsicht in ELGA und ist dabei auf einen Zugriff eines Krankenhauses eines anderen Bundeslandes gestoßen, in dem der Bürger vor allem im Zeitraum des Zugriffs nicht aufhältig war. Der Zugriff konnte durch den Standort Niederösterreich ohne Einholung einer Stellungnahme durch das betroffene Krankenhaus nicht erklärt werden. Mit Einverständnis des Bürgers wurde die vermutete Datenschutzverletzung zur weiteren Abklärung an die Ombudsstelle des Bundeslandes, in dem das Krankenhaus seinen Standort hat, weitergeleitet.

Medienarbeit/Veranstaltungen

Beiträge in Zeitungen:

- Treffpunkt – Magazin der Arbeiterkammer NÖ, Ausgabe 03/18, Für & Wider „ELGA – Abmelden oder nicht?“, S. 5 (Link zum Bericht: https://noe.arbeiterkammer.at/service/zeitschriftenundstudien/aknoezeitschriften/treffpunkt/treffpunkt_03_18.pdf)
- Pharmaceutical Tribune, Ausgabe 11, „Rendezvous mit ELGA“ (Artikel beiliegend)
- Kronen Zeitung, Ausgabe vom 05.10.2018, Gastkommentar von Dr. Bachinger „Doppelt hält nicht immer besser“ (Artikel beiliegend)
- Ärztewoche, Publikationsdatum 06.12.2018, „Zehn Jahre Patientensicherheit“ (Link: <https://www.springermedizin.at/praxis-und-beruf/it-fuer-aerzte/zehn-jahre-patientensicherheit/16323990>)

Vorträge:

- PMCA Impuls, „ELGA in aller Munde – wie geht es weiter?“ Vortrag von Dr. Bachinger am 28.05.2018 (Bericht dazu: <https://www.leadersnet.at/news/31560,hochkaratiger-health-talk-beim-vierten-pmca-impuls.html>)
- 5. Österreichischer Brustkrebs Patientinnen Kongress – Vortrag von Dr. Bachinger
- IDC Health Care Summit 2018 am 28.11.2018, Vortrag von Dr. Bachinger

Am 29. und 30. November 2018 fand das Audit der ELGA-Ombudsstelle, Standort Niederösterreich, statt.



DEZENTRALER STANDORT OBERÖSTERREICH

Mag. Michael Wall

Leiter des dezentralen Standortes Oberösterreich



Eingerichtet seit: 06. Dezember 2016
Adresse: Bahnhofplatz 1
4021 Linz
Öffnungszeiten: Mo – Fr 08:00 – 12:00 Uhr
Telefon: +43 732/77 20-16550
E-Mail: elga-ombudsstelle@ooe.gv.at
Website: www.land-oberoesterreich.gv.at/elgaombudsstelle.htm

Aufkommen

Im Jahr 2018 verzeichnete der dezentrale Standort Oberösterreich insgesamt 38 Anfragen.

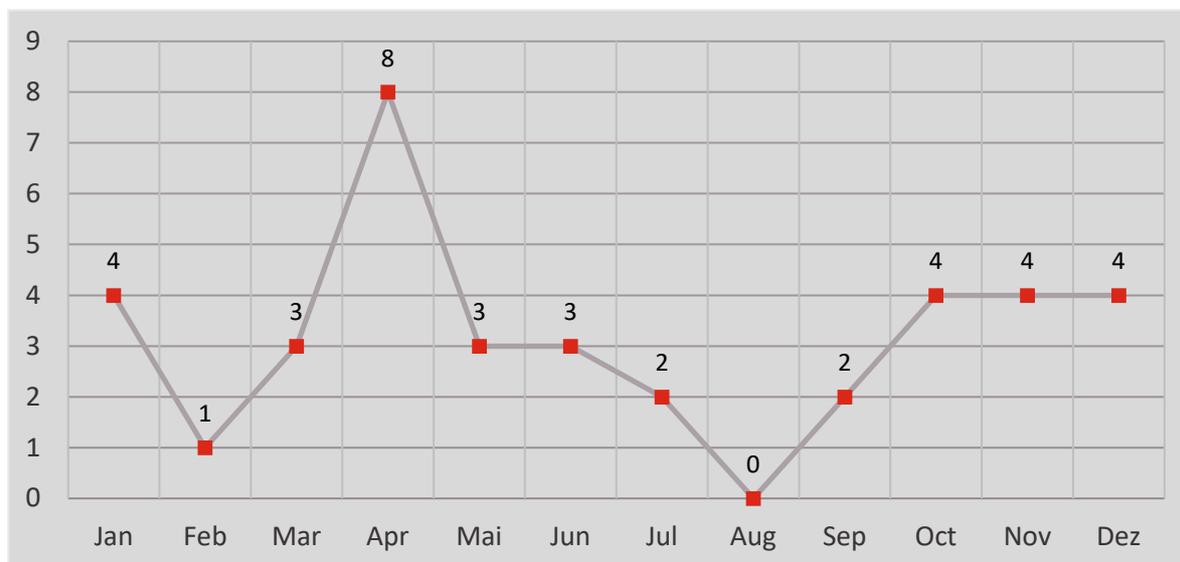


Abbildung 10: Anfragen in Oberösterreich

Verteilung der Anfragen

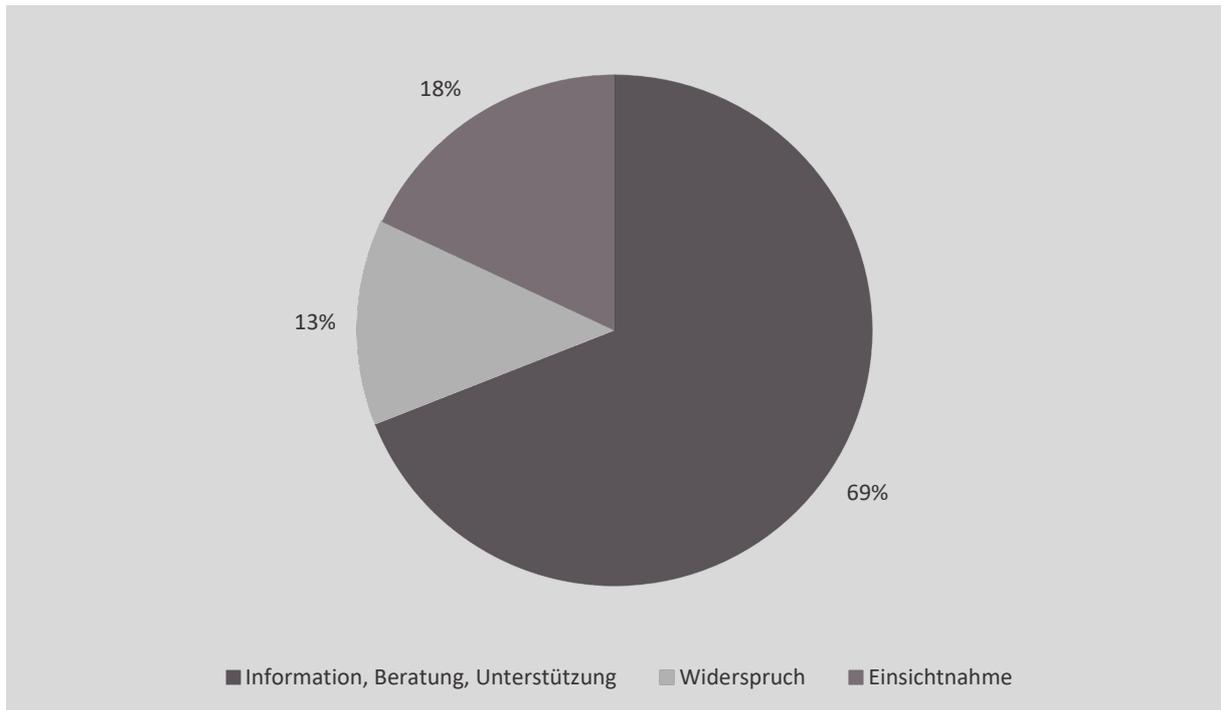


Abbildung 11: Thematische Verteilung der Anfragen in Oberösterreich

Allgemeine Informationen zu ELGA sowie Unterstützung bei der Einsichtnahme in die eigene ELGA gemeinsam mit einer Mitarbeiterin der ELGA-Ombudsstelle, Standort Oberösterreich, waren die häufigsten Gründe, die Bürger/innen dazu bewogen hatten, die ELGA-Ombudsstelle zu kontaktieren und in weiterer Folge auch aufzusuchen.

Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle

Verteilung der Anfragen:

Die häufigsten Gründe, weshalb Bürger/innen die ELGA Ombudsstelle am Standort Oberösterreich kontaktierten und aufsuchten, waren allgemeine Auskünfte über ELGA, Weiterverweisungen an die ELGA Serviceline sowie an die Widerspruchsstelle, und vereinzelt das Ermöglichen einer Einsichtnahme in die ELGA über die ELGA Ombudsstelle, vor allem im Zusammenhang eines bestehenden Opt-Outs.

ELGA und Datenweitergabe:

Vereinzelt wurde Unsicherheit wahrgenommen, ob bei ELGA-Daten tatsächlich die Vertraulichkeit bei allen Systempartnern gewährleistet ist. Teilweise wurden diese Zweifel sogar als Motiv für einen möglichen ELGA-Ausstieg genannt.

ELGA und e-Medikation:

In Oberösterreich hat der Roll-Out der e-Medikation im letzten Quartal 2018 begonnen. Hierbei wurde festgestellt, dass damit zusammenhängend bei den Bürger/inne/n neue Fragen auftauchten bzw. eine konkretere Auseinandersetzung mit ELGA erfolgt ist.

ELGA und Obsorgeberechtigung:

Obsorgeberechtigte sind immer wieder mit Fragestellungen aus ELGA konfrontiert, die sich zum Teil aus deren Versicherungskonstellation oder aus deren Wohnsituation ergeben. Diesbezüglich können zwar Erklärungen angeboten werden, diese werden aber nicht immer als zufriedenstellende Lösung wahrgenommen.

Hinweis der ELGA-OBST OÖ – Klares Profil der Anlaufstellen

Sonstige Anfragen haben gezeigt (z.B. im Zusammenhang mit der e-Medikation oder technische Fragestellungen), dass Unsicherheit besteht, welche der in Frage kommenden Stellen mit der jeweiligen Anfrage zu kontaktieren ist. Daher wäre aus unserer Sicht zu empfehlen, das Profil der möglichen Kontaktstellen zu schärfen bzw. für Bürger/innen verständlicher darzustellen.

Medienarbeit/Veranstaltungen

Keine.

Am 17. und 18. Oktober 2018 fand das Audit der ELGA-Ombudsstelle, Standort Oberösterreich, statt.



DEZENTRALER STANDORT SALZBURG



Dr.ⁱⁿ Mercedes Zsifkovic

Leiterin des dezentralen Standortes Salzburg

Eingerichtet seit:	01. Dezember 2016
Adresse:	Michael-Pacher-Straße 36 5020 Salzburg
Öffnungszeiten:	Mo – Do 08:00 – 13:00 Uhr
Telefon:	+43 662/8042-2823
E-Mail:	<i>elga-ombudsstelle@salzburg.gv.at</i>
Website:	<i>www.salzburg.gv.at/themen/gesundheit/patientenvertretung/ elga-ombudsstelle</i>

Aufkommen

Im Jahr 2018 verzeichnete der dezentrale Standort Salzburg insgesamt 105 Anfragen.

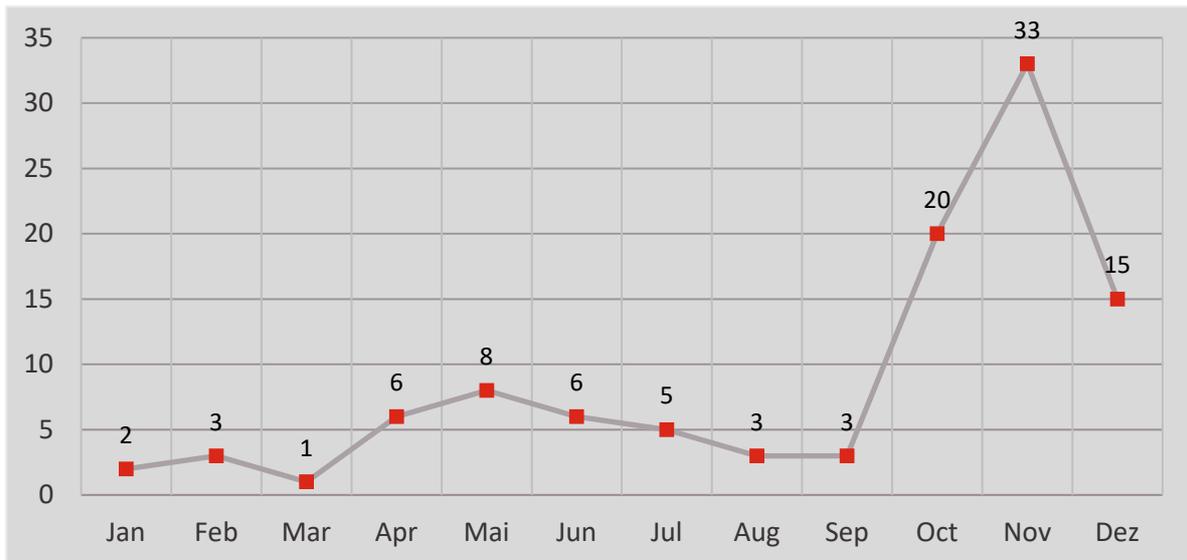


Abbildung 12: Anfragen in Salzburg

Verteilung der Anfragen

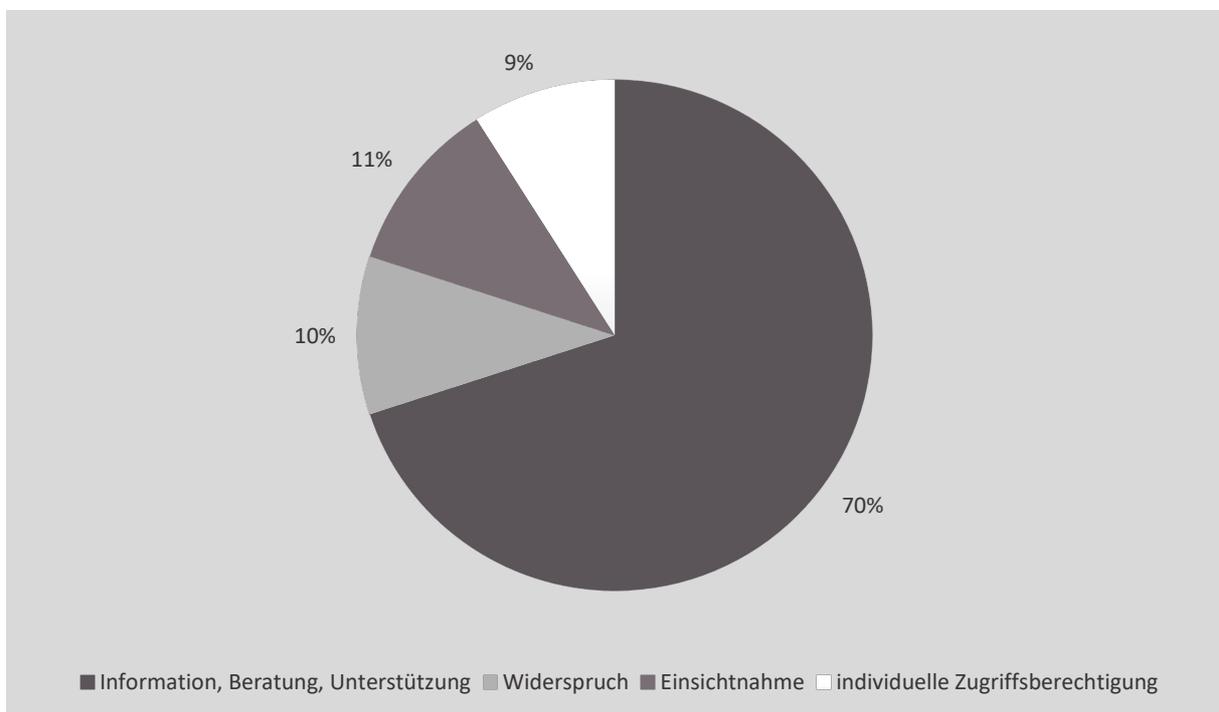


Abbildung 13: Thematische Verteilung der Anfragen in Salzburg

Allgemeine Informationen zu ELGA, Beratungen zu einzelnen Fragen sowie die Unterstützung im Umgang mit ELGA und zur Einsichtnahme in die persönliche ELGA,

waren die häufigsten Gründe, die Bürger/innen dazu bewogen hatten, die ELGA-Ombudsstelle, Standort Salzburg, zu kontaktieren.

Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle

E-Medikation wurde ausgerollt und in diesem Zusammenhang stiegen die Anfragen der Bürger/innen, die Zugriffsdauer ihrer Hausärztinnen und Hausärzte auf ein Jahr zu verlängern.

Teilnahme an der Koordinierungssitzung per Telefonkonferenz am 4.4.2018.

Mag. Katherina Hörl-Hertz, die Hauptansprechperson im ELGA-OBST-Standort Salzburg, nahm an den Beiratssitzungen „e-Medikation - Rollout Salzburg“ teil – insgesamt waren es zwei Beiratssitzungen 2018 (05.09.2018, 05.11.2018), eine weitere folgt im Februar 2019.

Medienarbeit/Veranstaltungen

Keine.

Das Audit der ELGA-Ombudsstelle, Standort Salzburg, fand am 27. und 28. November 2018 statt.



© Sommer Art
Fotografie

DEZENTRALER STANDORT STEIERMARK



Mag.ª Renate Skledar

Leiterin des dezentralen Standortes Steiermark

Eingerichtet seit: 09. Dezember 2015
Adresse: Friedrichgasse 9
8010 Graz
Öffnungszeiten: Mo 8:30 – 15:30 Uhr
Di-Fr 8:30 – 12:30 Uhr
Telefon: +43 316/877-3404
E-Mail: elga-ombudsstelle@stmk.gv.at
Website: [www.verwaltung.steiermark.at/cms/beitrag/12395829/
74835708/](http://www.verwaltung.steiermark.at/cms/beitrag/12395829/74835708/)

Aufkommen

Im Jahr 2018 verzeichnete der dezentrale Standort Steiermark insgesamt 548 Anfragen.

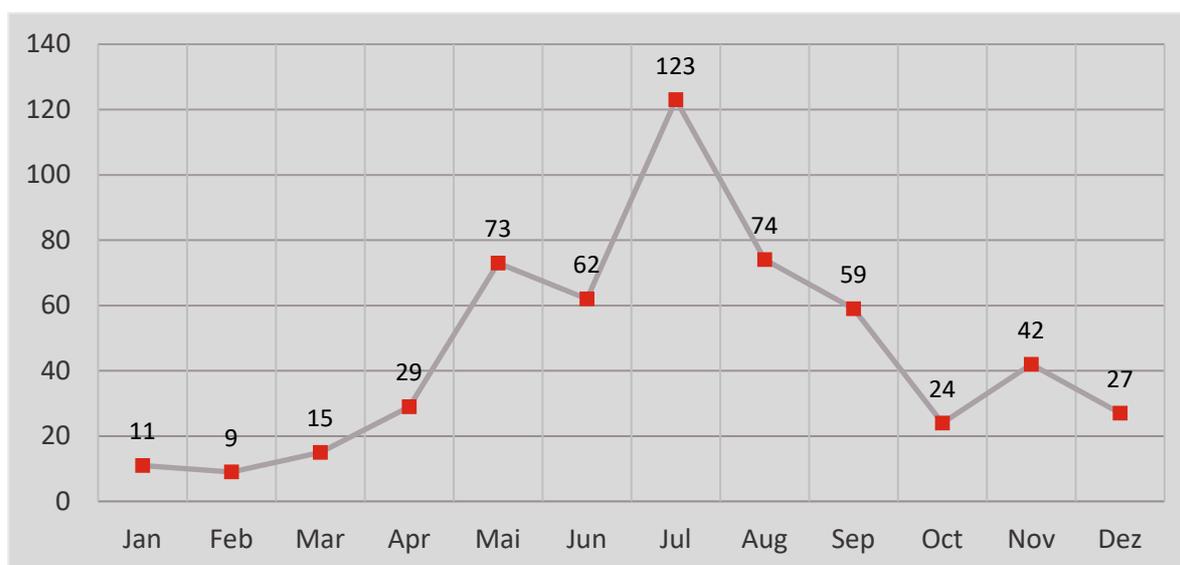


Abbildung 14: Anfragen in der Steiermark

Verteilung der Anfragen

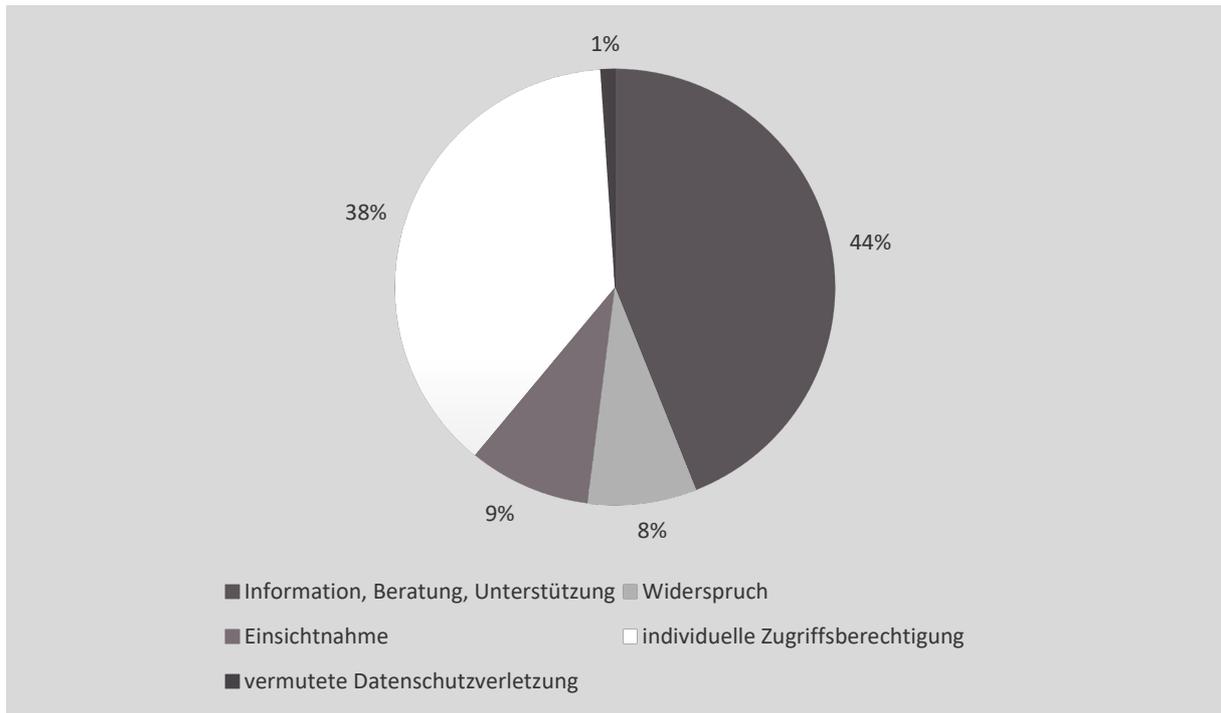


Abbildung 15: Thematische Verteilung der Anfragen in der Steiermark

Bei den Anfragen handelte es sich um allgemeine Auskünfte über ELGA, Weiterverweisungen, Informationen über Bürgerkarte/Handy-Signatur und bereits teilnehmende ELGA-GDA sowie die durch den Roll-Out steigenden Zahlen der Anfragen zu Änderungen bei den individuellen Zugriffsberechtigungen insbesondere bei Bewohner/innen von Pflegeheimen.

Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle

Allgemeine Anfragen:

Die ELGA-OBST Steiermark musste bei Anfragen teilweise feststellen, dass Teilnehmer/innen von ELGA sehr verunsichert sind und auch nicht genau wissen, was in ELGA gespeichert ist/wird. Manche Teilnehmer/innen vermuteten auch, dass alle Ärzte und Ärztinnen uneingeschränkt in ELGA Einsicht nehmen können. Es kam bei verschiedenen Anfragen zu Vermischungen dahingehend, welche Befunde der Patient/inn/en im Krankenhausinformationssystem und welche in ELGA gespeichert werden.

Viele Anfragen betrafen auch die Einstiegsmöglichkeiten in ELGA. Die OBST informierte über den Zugang zu ELGA per Bürgerkarte und Handysignatur. Oftmals wurde in diesem Punkt kritisiert, dass der Einstieg in die ELGA zu „kompliziert“ und „umständlich“ sei.

ELGA ist in der Steiermark seit Dezember 2015 in Betrieb, die Informationen darüber bei den Teilnehmer/innen sind allerdings diesbezüglich noch sehr lückenhaft. Dies führt auf der einen Seite zu einer großen Verunsicherung, auf der anderen Seite resultieren daraus Ausstiege aus ELGA – motiviert durch Unwissenheit und Uninformiertheit.

Gemeinsames Ausfüllen des Widerspruchformulars:

Da viele Teilnehmer/innen keinen EDV-Zugang haben, war die OBST in Einzelfällen beim Ausfüllen des Widerspruchformulars auf www.gesundhit.gv.at behilflich.

Fallbeispiel: Widerspruch:

Eine Teilnehmerin hatte in der ELGA-OBST einen Termin vereinbart. Sie bat um Hilfe beim Ausfüllen des Widerspruchformulars. Durch die Beratung in der ELGA-Ombudsstelle kam es dann aber schließlich dazu, dass diese Teilnehmerin durch die genaue Erklärung des ELGA-Portals und der Möglichkeiten von ELGA vom Widerspruch Abstand genommen hat.

Ein Bürger kontaktierte die ELGA-OBST. Er habe ELGA widersprochen und wollte von der ELGA-OBST eine Bestätigung seines Widerspruches haben. Die ELGA-OBST Mitarbeiterin hat daraufhin mit der Koordinierungsstelle Kontakt aufgenommen. Diese teilte mit, dass es eine Bestätigung über die Willenserklärung nur von der Widerspruchsstelle, die den Widerspruch einträgt, gibt. Diese Information wurde an den Bürger weitergegeben, der damit zufrieden war.

Ein (selbst)kritisches Beispiel:

Eine Teilnehmerin suchte die ELGA-OBST auf um das Widerspruchformular gemeinsam auszufüllen. Die Teilnehmerin äußerte sich ständig negativ zu ELGA und attackierte die ELGA-OBST-Mitarbeiterin verbal. Nachdem das Ausfüllen des Formulars erledigt war, wollte sie Einsichtnahme in ihre ELGA haben. Sie verweigerte ursprünglich die Vollmachts- und Zustimmungserklärung zu unterzeichnen. Die ELGA-OBST klärte sie auf, dass die Unterschrift für einen Einstieg zwingend notwendig sei.

Auf der Zustimmungserklärung fügte die Teilnehmerin schließlich eigenhändig hinzu: „nur für einmaligen Einstieg“. Beim Einstieg kam es unter e-Befunden zu einem technischen

Problem „die Bearbeitung dieser Abfrage ist derzeit leider nicht möglich, sie können uns helfen und uns eine Statusmeldung senden.“ Dies erzürnte die Person sehr und sie verstand nicht, warum das Problem nicht gleich behoben werden konnte. Der Einstieg musste abgebrochen werden. Als Serviceleistung verschickte die ELGA-OBST das Widerspruchsformular an die Widerspruchsstelle und ein erneuter Termin zur Einsichtnahme wurde vereinbart.

Bei diesem musste ein neuer Antrag aufgrund ihrer handschriftlichen Anmerkung „einmaliger Einstieg“ ausgefüllt werden. Über diesen Vorfall wurde die ELGA-Koordinierungsstelle informiert und das technische Problem an die Serviceline übermittelt. Die Bürgerin meldete sich darauf telefonisch, ob das technische Problem in der Zwischenzeit gelöst sei. Es verärgerte sie wieder, dass die Serviceline noch keine Rückmeldung gegeben hat.

Schließlich kam sie wieder persönlich in die ELGA-OBST und beim Einstieg trat das selbe technische Problem auf, daraufhin wurde sie sehr ungehalten und beschimpfte die ELGA-Mitarbeiterin und äußerte sich gegenüber ELGA sehr negativ. Sie verlangte einen Ausdruck ihrer e-Befunde und wollte überprüfen, was in ELGA gespeichert sei.

Ein sofort getätigter Anruf bei der Serviceline blieb ebenfalls erfolglos, was die Bürgerin noch mehr erzürnte. Die ELGA-OBST-Mitarbeiterin machte sie daraufhin aufmerksam, dass ihr Widerspruch möglicherweise bereits durchgeführt sein könnte und aus diesem Grund keine Befunde in ihrer ELGA hinterlegt sein können. Abschließend nahm die ELGA-Koordinierungsstelle mit der Bürgerin Kontakt auf und übernahm die Bearbeitung.

An dieser Stelle muss angemerkt werden, dass das Misstrauen ELGA gegenüber durch die technischen Probleme bestätigt wurde.

Auch wenn von Seiten der ELGA-OBST Steiermark der Unmut über technische Probleme verstanden wird, muss aber dennoch verbalen Attacken Einhalt geboten werden. Diesbezüglich wurde die ELGA-OBST Mitarbeiterin von der Koordinierungsstelle unterstützt.

Fallbeispiel: Vermutete Datenschutzverletzung:

Eine Bürgerin stellte bei der OBST-Steiermark einen Antrag bezüglich einer vermuteten Datenschutzverletzung. Sie sei seit vielen Jahren von ELGA „abgemeldet“ und habe sich zum aktuellen Zeitpunkt wieder in ELGA „angemeldet“.

Dabei sei ihr aufgefallen, dass trotzdem in ELGA-Kontakte vorhanden seien. Sie forderte vollständige Aufklärung und eine schriftliche Darstellung des Sachverhalts seitens der

verantwortlichen Stellen und außerdem solle man ihr ein Schadenersatzangebot unterbreiten.

Die zeitaufwändige Aufarbeitung der OBST-Steiermark zeigte:

„Abgelaufene Kontakte“ einer Krankenanstalt fanden sich im Teilnahmestatus. „Aktive Kontakte“ waren keine vermerkt.

Abgelaufene Kontakte entstehen durch das Stecken der e-card, indem es zu einem automatischen Kontaktversuch des ELGA-GDA kommt. Beim Stecken der e-card wird automatisch versucht, ELGA-Daten abzurufen, dies wird jedoch aufgrund der bestehenden Abmeldung verwehrt. Da ELGA großen Wert auf Datenschutz legt, werden sämtliche Zugriffsversuche mitprotokolliert und bei Wiederanmeldung scheinen diese auf.

Eine Datenschutzverletzung hat diesbezüglich nicht stattgefunden, da der betroffene ELGA-GDA keine Daten von ELGA abrufen und kein Einstieg in ELGA erfolgen konnte.

Die Willenserklärung konnte von der OBST nicht aufgefunden werden. Die ELGA-Serviceline berichtete, dass die Willenserklärung aus 2014 deswegen nicht schriftlich aufliegt, da im Teilnahmestatus seit dem ELGA-Release nur mehr die aktuelle Willenserklärung aufscheint, ältere Willenserklärungen sind im Protokoll zu finden, sofern diese nicht älter als drei Jahre sind (Löschfrist).

Mit diesen Erklärungen war die Teilnehmerin nicht zufrieden zu stellen. Sie ersuchte weiters um schriftliche Aufklärung auch seitens der ELGA-GDA-Verantwortlichen.

Die ELGA-OBST ersuchte um Übermittlung einer Vollmacht, um ihr Anliegen an die Koordinierungsstelle weiter zu leiten. Dies erzürnte der Teilnehmerin, die sich daraufhin sowohl an das zuständige Bundesministerium als auch an die Ärztekammer wandte.

In einem ausführlichen Schreiben seitens des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (BMASGK – Stabsstelle VIII) wurde der Teilnehmerin mitgeteilt, dass das Einholen einer Vollmacht nicht nötig gewesen wäre. Die Stabsstelle VIII entschuldigte sich dafür und besprach das mit den Mitarbeiterinnen der ELGA-OBST. Auch die noch offenen Fragen konnten durch dieses Schreiben erklärt werden.

Verlängerung der individuellen Zugriffsberechtigungen:

Ein Großteil der Anfragen im Jahr 2018 betraf das Verlängern der Zugriffsberechtigungen der Vertrauensärzt/inn/e/n. Im Folgenden werden auszugsweise einige Hürden und Herausforderungen der ELGA-OBST dargestellt:

Hauptsächlich wurde von Pflegeheimen der Antrag auf Zugriffsverlängerung eines Vertrauensarztes/einer Vertrauensärztin übermittelt. Als die Mitarbeiterin in die ELGA des Bewohners einstieg, gab es oftmals noch keinen ELGA-Kontakt vom betroffenen Vertrauensarzt/von der betroffenen Vertrauensärztin. In diesen Fällen musste das Pflegeheim informiert werden, dass die e-card zumindest 1x in der Ordination gesteckt werden muss, damit eine Zugriffsverlängerung durchgeführt werden kann.

Besonders zeitaufwändig war die Kontrolle und Nachbearbeitung bei den dem Antrag beiliegten Vollmachten. So wurden beispielsweise Vollmachten vorgelegt, die den Inhaber/die Inhaberin nicht in medizinischen Angelegenheiten berechnigten. Weiters war oftmals der Eintritt des Vorsorgefalles nicht eingetragen. Durch die intensive Aufklärung der ELGA-OBST Mitarbeiterinnen wurden auch die Vollmachtinhaber/innen über das Wesen der Urkunde unterrichtet, die sich zeitweise in einem Irrtum über das Wesen der Vollmacht befanden.

Waren Lichtbildausweise nicht mehr vorhanden, das Datumfeld nicht ausgefüllt, Unterschriften nicht lesbar oder Ausweise zu lange abgelaufen, mussten Identitätsnachweise im 4-Augen-Prinzip vom Pflegeheim nachgefordert werden. Dies war sehr zeitaufwändig und bedurfte manchmal mehrerer Urgezen seitens der ELGA-OBST.

Durch diesen administrativen Mehraufwand ist es manchmal vorgekommen, dass der Ersteinstieg bereits mehr als 28 Tage zurücklag. In diesem Fall musste die ELGA-OBST die Ausstellung eines neuen Antrages verlangen. Dies erforderte viel Aufklärungsarbeit der ELGA-OBST Mitarbeiterinnen mit den Teilnehmer/inne/n und Pflegeheimen.

Mittlerweile hat sich durch die gute Zusammenarbeit zwischen der ELGA-OBST und den betreffenden Pflegeheimen der administrative Aufwand verringert.

Es wurden auch einige Fragen zum Thema Obsorgeberechnigung an die ELGA-OBST herangetragen. Hauptsächlich ging es den Eltern um die Beantwortung der Frage, wie sie für ihre minderjährigen Kinder in deren ELGA einsteigen können.

Manchmal konnten Teilnehmer/innen nicht zwischen dem Krankenhausinformationssystem und ELGA unterscheiden. So wurde verwechselt bzw. vermischt, welche Daten in welchem System abgelegt werden.

Ein ELGA-Teilnehmer wandte sich an die ELGA-OBST mit der Frage, warum sein ambulanter Befund nicht in der ELGA abgespeichert sei. Im Beratungsgespräch konnte dieser Bürger ursprünglich nicht verstehen, warum sein ambulanter Befund der betroffenen Spezialambulanz nicht in ELGA gespeichert wird, sehr wohl aber im Krankenhausinformationssystem.

Bei speziellen Fragestellungen war auch die Serviceline immer sehr behilflich und bemühte sich umgehend um Problemlösungen.

Abschließend möchten wir uns für die gute Zusammenarbeit mit der Stabsstelle „Koordinierung ELGA-Ombudsstelle und Gesundheit Österreich GmbH“ bedanken. Dies zeigte sich besonders beim Audit vom 13.-15.11.2018.

Gemeinsam wurden sämtliche Fälle und Anfragen seit Inbetriebnahme der ELGA-OBST im Dezember 2015 gesichtet und besprochen. Außerdem wurden die Räumlichkeiten, die EDV-Ausstattung und das Sicherheitskonzept überprüft.

Der diesbezügliche Auditbericht liegt zum Berichtszeitpunkt noch nicht vor.

In den Räumlichkeiten der ELGA-OBST Steiermark wurde vor dem ELGA-Büro ein Bereich gestaltet, bei dem Informationen aufliegen und Folder entnommen werden können.

Hinweis der ELGA-OBST Steiermark – mehr Informationen

Die ELGA-OBST Steiermark findet es daher unabdingbar, mehr Informationen und Informationsmaterial über ELGA direkt an die Haushalte zu übermitteln.

Medienarbeit/Veranstaltungen

Interview ELGA mit Frau Mag. Skledar:

- 07.05.2018: Thema: ELGA-Abmeldungen (ORF-Steiermark, Herr Prattes, Tel.: 0650/9561500)

- 27.04.2018: schriftliche Pressemeldung – PPO, Landesrat, Ärztekammer
- Teilnahme an e-Medikations-Beiratssitzungen: (17.01.2018, 14.03.2018, 04.06.2018)

Vom 13. – 15. November 2018 fand das Audit der ELGA-Ombudsstelle, Standort Steiermark, statt.



© Land Tirol/
Wolfgang Lackner

DEZENTRALER STANDORT TIROL



Mag. Birger Rudisch

Leiter des dezentralen Standortes Tirol

Eingerichtet seit: 06. Dezember 2016
Adresse: Meraner Straße 5
6020 Innsbruck
Öffnungszeiten: Mo – Do 08:00 – 12:00 Uhr, 14:00 – 17:00 Uhr
Fr 8:00 – 12:00 Uhr
Telefon: +43 512/508-7999
E-Mail: elga-ombudsstelle@tirol.gv.at
Website: www.tirol.gv.at/gesundheit-vorsorge/patientenvertretung/elga-ombudsstelle-standort-tirol/

Aufkommen

Im Jahr 2018 verzeichnete der dezentrale Standort Tirol insgesamt 150 Anfragen.

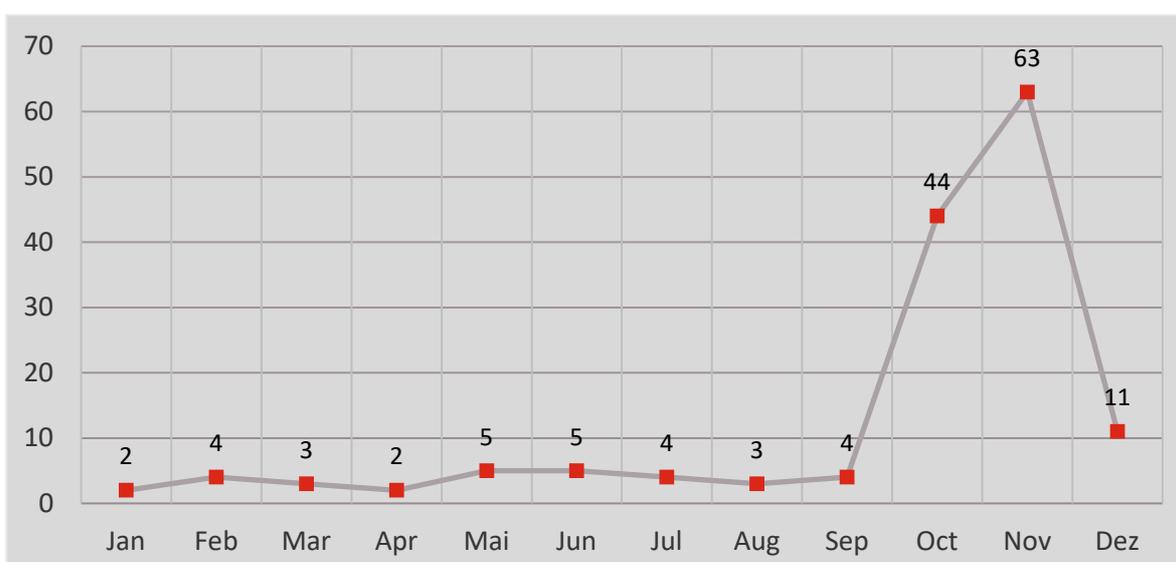


Abbildung 16: Anfragen in Tirol

Verteilung der Anfragen

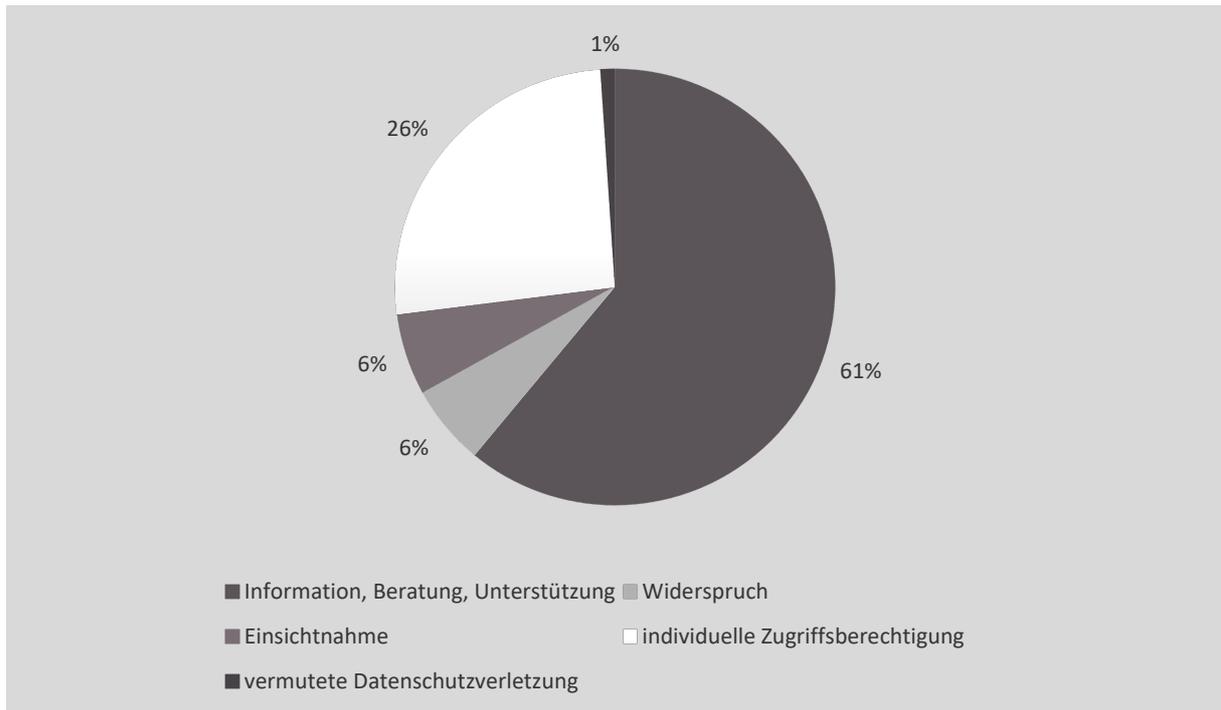


Abbildung 17: Thematische Verteilung der Anfragen in Tirol

Insbesondere allgemeine Informationen zu ELGA waren die häufigsten Gründe, die Bürger/innen dazu bewogen hatten, die ELGA-Ombudsstelle Tirol zu kontaktieren. Im Jahr 2018 war überdies ein Anstieg bei den Anfragen zu den individuellen Zugriffsberechtigungen festzustellen.

Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle

Im vergangenen Jahr häuften sich –wohl auch bedingt durch den Roll-Out im niedergelassenen Bereich –die Anfragen und Falltätigkeiten beim Standort Tirol der ELGA-Ombudsstelle.

Besonders zugenommen haben die Anträge auf Verlängerung der Zugriffsberechtigung für einzelne ELGA-GDA. Auffallend oft wurden diese durch Bewohner/innen von Alten- und Pflegeheimen gestellt. Im Zuge der Bearbeitung dieser Anträge musste an einen Großteil der Antragsteller/innen ein Verbesserungsauftrag erstellt werden, da vielfach die Anträge an sich oder die vorzulegenden Dokumente fehlerhaft oder unvollständig waren. Nur ein Teil der Verbesserungsaufträge wurde fristgerecht erfüllt und konnte somit antragsgemäß erledigt werden.

Ein Fall handelte von einer vermuteten Datenschutzverletzung. Der Vorwurf wurde jedoch im Zuge der Aufarbeitung entkräftet: Der aus einem anderen Bundesland stammende Klient hatte einen Zugriff einer Gesundheitseinrichtung in Tirol auf seine ELGA nicht zuordnen können. Dieser Umstand fand seine Erklärung darin, dass die behandelnde Krankenanstalt seines Heimatbundeslandes eine Probe zur Befundung an eine Krankenanstalt in Tirol verschickt hatte. Über diese Untersuchung in Tirol wurde ein Laborbefund erstellt, der als ELGA-Dokument in die ELGA des Klienten aufgenommen wurde. Damit war der Zugriff auf die ELGA dieses Klienten in der Tiroler Krankenanstalt zu Recht erfolgt und der Klient mit der darüber erteilten Auskunft zufrieden.

Die telefonischen Anfragen betrafen mehrfach die Abmeldung von ELGA und das zugehörige Verfahren. Die anfragenden Klientinnen und Klienten können den Umweg über die ELGA-Serviceline nicht verstehen und reagieren auf unsere Auskunft häufig sehr ungehalten.

Auch im Jahr 2018 stellten wir am Nationalfeiertag anlässlich des Tags der offenen Tür des Landes Tirol im Innsbrucker Landhaus den Besucherinnen und Besuchern in vielen Einzelgesprächen und anhand von Plakaten und Roll-Ups die ELGA und die ELGA-Ombudsstelle vor.



Abbildung 18: Landesrat Univ. Prof. DI Dr. Bernhard Tilg, Landesrätin Dr. in Beate Palfrader, Patientenvertreter und Leiter der ELGA-OBST Tirol Mag. Birger Rudisch (von links)

Medienarbeit/Veranstaltungen

Im vergangenen Jahr haben die Mitarbeiter/innen der Tiroler Patientenvertretung im Rahmen der Ärztinnen- und Ärzte- sowie Pflegeaus- und -fortbildung, bei Veranstaltungen diverser

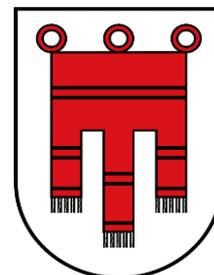
Selbsthilfeorganisationen und so weiter insgesamt 26 Vorträge gehalten. Dabei werden zwar in erster Linie die Tiroler Patientenvertretung, ihre Aufgaben und Handlungsweise vorgestellt. In all diesen Vorträgen wird aber im gebotenen Maße immer auch die ELGA und die Tätigkeit der ELGA-Ombudsstelle vorgestellt.

Am 11. und 12. Dezember 2018 fand das Audit der ELGA-Ombudsstelle, Standort Tirol, statt.



© PA Vorarlberg

DEZENTRALER STANDORT VORARLBERG



Mag. Alexander Wolf

Leiter des dezentralen Standortes Vorarlberg

Eingerichtet seit: 07. Februar 2017
Adresse: Marktplatz 8
6800 Feldkirch
Öffnungszeiten: Mo, Di, Mi und Fr 08:30 – 11:30 Uhr
Do 13:00 – 17:00 Uhr
Telefon: +43 5522/81 55 333
E-Mail: vorarlberg@elga-ombudsstelle.at
Website: www.patientenanwalt-vbg.at/elga/

Aufkommen

Im Jahr 2018 verzeichnete der dezentrale Standort Vorarlberg insgesamt 145 Anfragen.

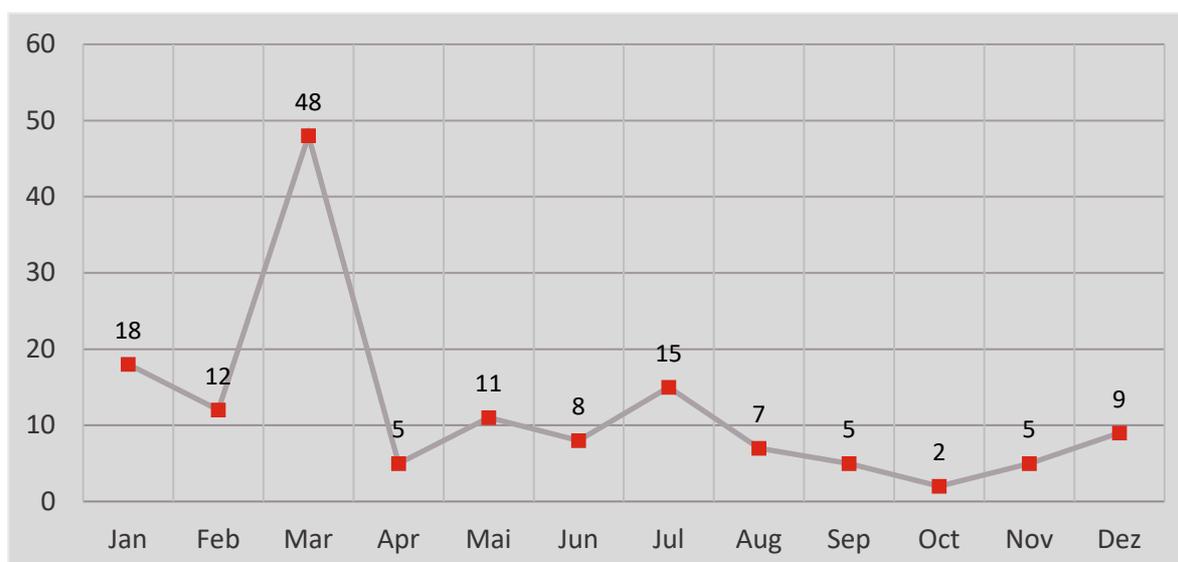


Abbildung 19: Anfragen in Vorarlberg

Verteilung der Anfragen

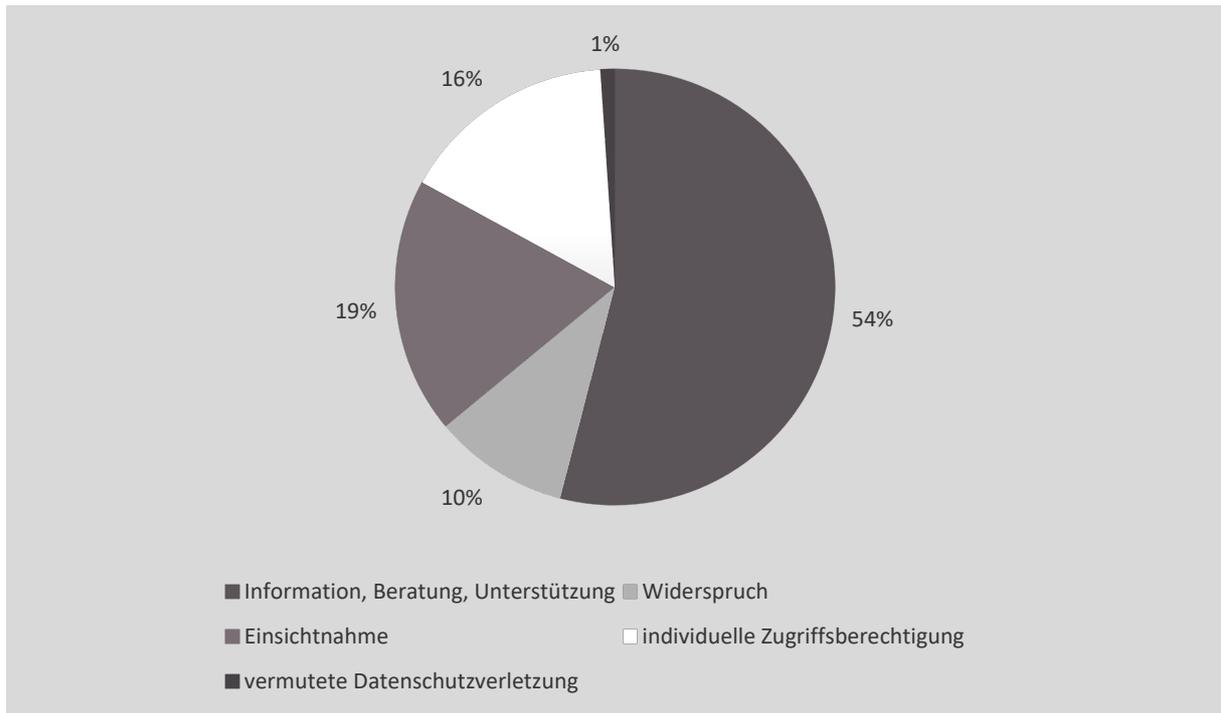


Abbildung 20: Thematische Verteilung der Anfragen in Vorarlberg

Bei den meisten Anfragen in der ELGA-Ombudsstelle, Standort Vorarlberg, handelte es sich um Informationen rund um ELGA sowie um die Änderung der individuellen Zugriffsberechtigung der persönlichen ELGA.

Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle

Im Jänner 2018 hat Vorarlberg als erstes Bundesland in Österreich mit der ELGA-Funktion e-Medikation gestartet. Dies führte bei der ELGA-Ombudsstelle Standort Vorarlberg zu einem deutlichen Anstieg der Anfragen im Vergleich zum Vorjahr. Zu Beginn des Jahres wurden vermehrt die Zugriffsberechtigungsänderungen zur Ernennung eines Vertrauensarztes/einer Vertrauensärztin in Anspruch genommen. Im Laufe des Jahres kamen jedoch auch mehrere Einsichtnahmen und Sperrungen von Teilbereichen in ELGA hinzu. Natürlich stand die ELGA-Ombudsstelle Standort Vorarlberg auch wieder telefonisch, schriftlich und persönlich für Fragen rund um ELGA zur Verfügung.

Am 04.04.2018 fand eine Koordinierungssitzung in Wien mit allen dezentralen Standorten der ELGA-Ombudsstelle statt. Dieses Zusammenkommen und der dortige Austausch unter

den dezentralen Standorten wurden erneut sehr geschätzt und es konnte viel Input mit nach Vorarlberg genommen werden.

Neu hinzugekommen im Jahre 2018 waren Beiratssitzungen, die von der SVC aufgrund des Roll-Outs der e-Medikation in Vorarlberg organisiert wurden. Hier war, neben Vertreter/inne/n der Ärztekammer, Apothekerkammer und Softwareanbietern, auch die ELGA-Ombudsstelle Standort Vorarlberg vertreten. Bei diesen Sitzungen stellte sich schnell heraus, dass die Kassenärzt/inn/e/n in Vorarlberg einen Nutzen aus der e-Medikation ziehen können und diesen schätzen, da die zu verordnende Medikation auf die vorherige oder bestehende Medikation angeglichen werden kann. Auch sogenanntes „Ärzt hopping“ wurde durch die e-Medikation ersichtlich, wodurch der Missbrauch der freien Arztwahl und von verschreibungspflichtigen Medikamenten eingedämmt werden konnte. Für die ELGA-Ombudsstelle Standort Vorarlberg waren diese Beiratssitzungen eine gute Ergänzung zum sonstigen Informationsfluss, da es eine Einsicht in den Umgang mit ELGA der ELGA-GDA ermöglichte.

Am meisten in Erinnerung geblieben ist der ELGA-Ombudsstelle Standort Vorarlberg dieses Jahr eine Anfrage bezüglich einer Überprüfung des ELGA-Teilnahmestatus. Der Ehegatte der betreffenden ELGA-Teilnehmerin rief bei der ELGA-Ombudsstelle Standort Vorarlberg an und gab an, dass eine Ärztin ihnen mitgeteilt hätte, dass seine Gattin keine elektronische Gesundheitsakte hätte und sie sich dies nicht erklären könnten. Da bei der ELGA-Teilnehmerin jedoch am selbigen Tag Krebs diagnostiziert wurde, war es dem Ehegatten sehr wichtig, dass alle Befunde und die Medikation ab diesem Zeitpunkt in eine Elektronische Gesundheitsakte eingespeist werden. Von Seiten der ELGA-Ombudsstelle Standort Vorarlberg wurde erklärt, dass der ELGA-Teilnahmestatus mittels Formular und Ausweiskopie bei der ELGA-Ombudsstelle eingesehen werden kann. Der Gatte teilte jedoch mit, dass die ELGA-Teilnehmerin sich im Krankenhaus befände und somit nicht bei der ELGA-Ombudsstelle Vorarlberg vorbeikommen könnte und dass der postalische Weg aufgrund der bevorstehenden Feiertage zu lange dauern würde. Somit wurde, auch nach Rücksprache mit der Koordinierungsstelle, entschieden, dass man sich seitens der ELGA-Ombudsstelle Standort Vorarlberg im Krankenhaus die Unterschriften und die Ausweiskopie holte. Mit den benötigten Unterlagen konnte dann der Einstieg vorgenommen werden und es stellte sich heraus, dass die ELGA-Teilnehmerin sehr wohl eine Elektronische Gesundheitsakte hatte und es lediglich ein Bedienungsfehler seitens der Ärztin oder ein Softwarefehler der Ordination war.

Hinweis der ELGA-OBST Vorarlberg – Appell an die ELGA-GDA

Die Empfehlung der ELGA-Ombudsstelle Standort Vorarlberg aufgrund dieses Sachverhalts ist, die ELGA-Gesundheitsdienstleister verstärkt darauf aufmerksam zu machen, dass man sich mit Fehlermeldungen an die Serviceline oder an den Helpdesk wenden sollte, da nicht jede Fehlermeldung einen Opt-Out der ELGA-Teilnehmer/innen bedeutet.

Medienarbeit/Veranstaltungen

- Jänner 2018: Kolumne in der Tageszeitschrift „Vorarlberger Nachrichten“ über die Einsichtnahme in die e-Medikationsliste
- Juni 2018; Vortrag bei der AIDS-Hilfe von Mag. Alexander Wolf mit Teilbereich ELGA: Protokollierung, situatives Opt-Out, generelles Opt-Out, ausgenommene Ärzte, etc.
- Juli 2018: Vortrag beim Seniorenverbund Wolfurt von Corinna Kuhn mit den Themen: Was ist ELGA? Welche Möglichkeiten gibt es innerhalb von ELGA? Was ist die ELGA-Ombudsstelle? Wie sieht eine ELGA aus?
- Juli 2018: Kolumne in der Tageszeitschrift „Vorarlberger Nachrichten“ über den Entlassungsbrief in ELGA
- Oktober 2018: Kolumne in der Tageszeitschrift „Vorarlberger Nachrichten“ über die Vertrauensärzt/inn/e/n und Vertrauensapotheken in ELGA.

Am 13. und 14. Dezember 2018 fand das Audit der ELGA-Ombudsstelle, Standort Vorarlberg, statt.



© picture people

DEZENTRALER STANDORT WIEN



Dr.ⁱⁿ Helga Willinger

Leiterin des dezentralen Standortes Wien

Eingerichtet seit: 9. Dezember 2015
Adresse: Ramperstorffergasse 67
 1050 Wien
Öffnungszeiten: Mo – Fr 08:00 – 16:00 Uhr
Telefon: +43/1/544-06 80
E-Mail: elga-ombudsstelle@wien.gv.at
Webseite: www.wien.gv.at/gesundheit/einrichtungen/patientenanwaltschaft/hilfestellungen/elga-ombudsstelle.html

Aufkommen

Im Jahr 2018 verzeichnete der dezentrale Standort Wien insgesamt 397 Anfragen.

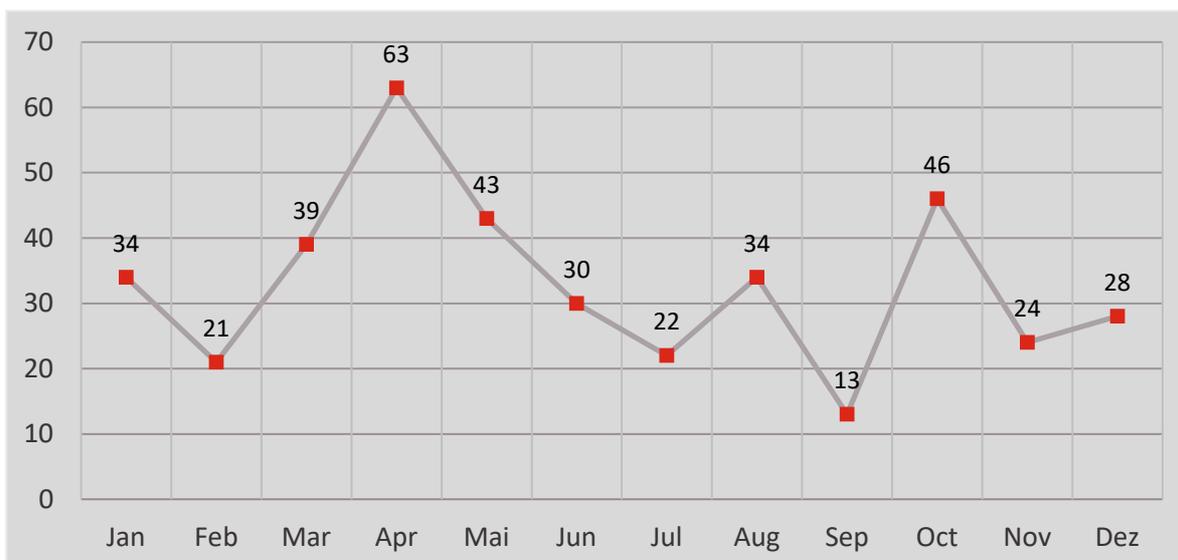


Abbildung 21: Anfragen in Wien

Verteilung der Anfragen

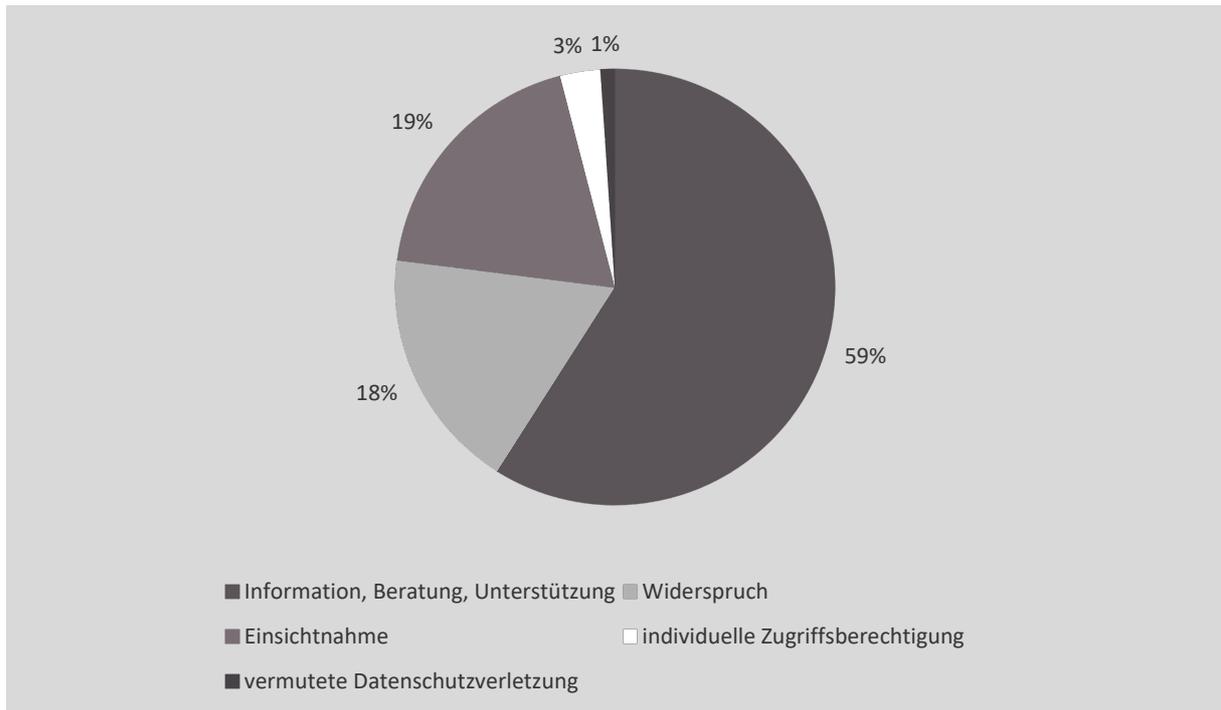


Abbildung 22: Thematische Verteilung der Anfragen in Wien

Allgemeine Anfragen zu ELGA sowie Einsichtnahmen in die eigene ELGA waren die häufigsten Gründe, die Bürger/innen dazu veranlassten, die ELGA-Ombudsstelle, Standort Wien, aufzusuchen bzw. zu kontaktieren.

Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle

Auch im Berichtszeitraum 2018 wurden zahlreiche Beratungs- und Informationsgespräche geführt. Einerseits ging es dabei zunächst um allgemeine Informationen zu ELGA. Viele Fragen betrafen den Inhalt der ELGA, die Zugriffsberechtigungen, Vor- und Nachteile von ELGA. Einige Fragestellungen bezogen sich auch auf die Möglichkeit des sog. „Opt-Out“ von ELGA, des Widerspruchs zu ELGA. Für die jederzeit mögliche Abmeldung von ELGA wurde die sog. „Widerspruchsstelle“ eingerichtet. Zur Durchführung eines „Opt-Out“ wurden daher die dazu anfragenden Bürgerinnen und Bürger in erster Linie an diese Stelle verwiesen. Es wurde aber auch im Bedarfsfall Unterstützung bei der Weiterleitung der erforderlichen Unterlagen gegeben.

Immer wieder wurden auch Anliegen an die ELGA-Ombudsstelle Standort Wien herangetragen, die das sog. „situative Opt-Out“ betrafen. Dabei ging es um Fragen im

Zusammenhang mit der Möglichkeit, für einen konkreten Behandlungsfall der Aufnahme von Befunden in ELGA zu widersprechen. Es konnte so dem Wunsch mancher ELGA – Teilnehmer/innen entsprochen und Befunde gelöscht werden.

Weiters wurde auch von der Möglichkeit der Einsichtnahme in die jeweilige Elektronische Gesundheitsakte im Wege der ELGA – Ombudsstelle Standort Wien zahlreich Gebrauch gemacht. ELGA Teilnehmer/innen, die nicht mit einer Handy-Signatur oder Bürgerkarte über das Gesundheitsportal in ihre eigene ELGA einsteigen können oder wollen, haben auf diesem Weg die gewünschten Informationen zu e-Befunden, Teilnahmestatus oder Zugriffen auf ihre ELGA erhalten. Viele Bürger/innen haben auf diesem Wege auch Zugriffsberechtigungen individuell geändert.

Es zeigt sich auch im Berichtsjahr 2018, dass die Serviceeinrichtung der ELGA – Ombudsstelle Standort Wien für Bürger/innen von großer Bedeutung und Wichtigkeit ist und auch in Zukunft mit der weiteren Ausweitung von ELGA noch an Bedeutung zunehmen wird.

Medienarbeit/Veranstaltungen

Im Rahmen von Vorträgen über die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenanzwtschaft (WPPA) wird regelmäßig auch das Thema ELGA und ELGA – Ombudsstelle erörtert. Auch bei Veranstaltungen können viele Fragen von interessierten Bürgerinnen und Bürgern beantwortet werden.

Ebenso wurden bei Informations- und Fortbildungsveranstaltungen von Gesundheits- und Krankenpflegeschulen, Selbsthilfegruppen, Ärztekammer, Pensionistenverbänden oder in Pflegezentren anlässlich von Angehörigenabenden und Treffen für pflegende und betreuende Menschen sowie in Häusern des Kuratoriums der Wiener Pensionisten einschlägige Vorträge gehalten.

Insbesondere in Hinblick auf die zukünftige Aufnahme von Patientenverfügungen in ELGA konnten die geplanten Neuerungen bei Vorträgen und Veranstaltungen zum Thema kommuniziert und diesbezügliche Fragen beantwortet werden.

Es seien an dieser Stelle einige von diesen Terminen beispielhaft angeführt:

- 19.02.2018: Volkshochschule Alsergrund, Vortrag zur Patientenverfügung durch Frau Dr. Willinger

- 22.03.2018: Österreichische Gesellschaft für Strafrecht, Vortrag WPPA durch Frau Dr. Willinger
- 25.05.2018: Akademie für Fortbildungen und Sonderausbildungen AKH, Vortrag WPPA durch Frau Mag. Kavalirek (Mitarbeiterin in der ELGA-OBST Wien)
- 15.10.2018: Wiener Augentag, Vortrag WPPA durch Frau Dr. Pilz, Leiterin der WPPA

Das Audit in der ELGA-Ombudsstelle, Standort Wien, findet im Februar 2019 statt.

Weiterführende Informationen

Ausführliche Informationen zu ELGA finden Sie auf:

- [der Website des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz](#)
- [dem Öffentlichen Gesundheitsportal Österreichs](#)
- [der Website der ELGA GmbH](#)
- www.oesterreich.gv.at
- [der Website des Dachverbands der Sozialversicherungsträger](#)
- [der Website der SVC](#)

Rechtstexte

Die rechtlichen Grundlagen von ELGA sind im Wesentlichen in folgenden Bestimmungen zu finden (jeweils in der geltenden Fassung):

- [Gesundheitstelematikgesetz 2012 \(GTelG 2012\), BGBl. I Nr. 111/2012](#)
- [ELGA-Verordnung 2015 \(ELGA-VO 2015\), BGBl. II Nr. 106/2015](#)
- [Gesundheitstelematikverordnung 2013 \(GTelV 2013\), BGBl. II Nr. 506/2013](#)
- [Datenschutzgesetz \(DSG\), BGBl. I Nr. 165/1999](#)

ELGA-Zugangsportale

Das ELGA-Zugangsportale finden Sie unter www.gesundheit.gv.at/elga/inhalt.

ELGA-Serviceline für Bürger/innen

Telefonnummer: **050 124 4411**
Erreichbarkeit: **Montag bis Freitag (werktags): 7:00 Uhr bis 19:00 Uhr**
E-Mail: info@elga-serviceline.at

ELGA-Serviceline für (ELGA-)GDA

Telefonnummer: **050 124 4422**

Erreichbarkeit: **Montag bis Freitag (werktags): 6:00 Uhr bis 20:00 Uhr und
Samstag: 6:00 Uhr bis 13:00 Uhr**

E-Mail: gda@elga-serviceline.at

Abbildungsverzeichnis

- Abbildung 1: Vergleich der Anfragen Berichtszeitraum 2017 und 2018
- Abbildung 23: Thematische Verteilung der Anfragen im Berichtszeitraum 2018
- Abbildung 3: Art der Erledigung im Berichtszeitraum 2018
- Abbildung 4: Anfragen im Burgenland
- Abbildung 5: Thematische Verteilung der Anfragen im Burgenland
- Abbildung 6: Anfragen in Kärnten
- Abbildung 7: Thematische Verteilung der Anfragen in Kärnten
- Abbildung 8: Anfragen in Niederösterreich
- Abbildung 9: Thematische Verteilung der Anfragen in Niederösterreich
- Abbildung 10: Anfragen in Oberösterreich
- Abbildung 11: Thematische Verteilung der Anfragen in Oberösterreich
- Abbildung 12: Anfragen in Salzburg
- Abbildung 13: Thematische Verteilung der Anfragen in Salzburg
- Abbildung 14: Anfragen in der Steiermark
- Abbildung 15: Thematische Verteilung der Anfragen in der Steiermark
- Abbildung 16: Anfragen in Tirol
- Abbildung 17: Thematische Verteilung der Anfragen in Tirol
- Abbildung 18: Landesrat Univ. Prof. DI Dr. Bernhard Tilg, Landesrätin Dr. in Beate Palfrader, Patientenvertreter Mag. Birger Rudisch
- Abbildung 19: Anfragen in Vorarlberg
- Abbildung 20: Thematische Verteilung der Anfragen in Vorarlberg
- Abbildung 21: Anfragen in Wien
- Abbildung 22: Thematische Verteilung der Anfragen in Wien

Abkürzungen

Abs.	Absatz
A.ö.	Allgemeines öffentliches
Art.	Artikel
ASVG	Allgemeines Sozialversicherungsgesetz, BGBl. Nr. 189/1955 (idgF)
BGBL.	Bundesgesetzblatt
BGStG	Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz BGBl. I Nr. 82/2005 (idgF)
BMASGK	Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz
BMGF	Bundesministerium für Gesundheit und Frauen
BMSGPK	Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
bzw.	beziehungsweise
CDA	Clinical Document Architecture
Dr.	Doktor
Dr. ⁱⁿ	Doktorin
DSG	Datenschutzgesetz
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
e-Befunde	elektronische Befunde
E-GovG	E-Government-Gesetz, BGBl. I Nr. 10/2004 (idgF)
e-Medikation	elektronische Medikation
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
ELGA	Elektronische Gesundheitsakte
ELGA-GDA	ELGA-Gesundheitsdiensteanbieter
ELGA-VO 2015	ELGA-Verordnung 2015, BGBl. II Nr. 106/2015 (idgF)
FAQ	Frequently Asked Questions (häufig gestellte Fragen)
GRUG 2017	Gesundheitsreformumsetzungsgesetz 2017, BGBl. I Nr. 131/2017
GTelG 2012	Gesundheitstelematikgesetz 2012, BGBl. I Nr. 83/2013 (idgF)
ggf.	gegebenenfalls

GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
idF	in der Fassung
idgF	in der geltenden Fassung
lit.	litera(e)
Mag.	Magister
Mag. ^a	Magistra
OTC	Over The Counter (= rezeptfreie, aber apothekenpflichtige Arzneimittel)
PPO	PatientInnen- und Pflegeombudsschaft
PrimVG	Primärversorgungsgesetz, BGBl. I Nr. 131/2017
SEL	Serviceline
sog.	so genannt/e/er
SVC	Sozialversicherungs-Chipkarten Betriebs- und Errichtungsgesellschaft m.b.H.
u.a.	unter anderem
WIST	Widerspruchsstelle
WPPA	Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenanwaltschaft
z.B.	zum Beispiel

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber:

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK),
Stubenring 1, 1010 Wien

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Autorinnen und Autoren: Stabsstelle „Koordinierung ELGA-Ombudsstelle und Gesundheit
Österreich GmbH“

Wien, Juli 2020

Alle Rechte vorbehalten:

Jede kommerzielle Verwertung (auch auszugsweise) ist ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Dies gilt insbesondere für jede Art der Vervielfältigung, der Übersetzung, der Mikroverfilmung, der Wiedergabe in Fernsehen und Hörfunk, sowie für die Verbreitung und Einspeicherung in elektronische Medien wie z.B. Internet oder CD-Rom.

Im Falle von Zitierungen im Zuge von wissenschaftlichen Arbeiten sind als Quellenangabe „BMSGPK“ sowie der Titel der Publikation und das Erscheinungsjahr anzugeben.

Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des BMSGPK und der Autorin/des Autors ausgeschlossen ist. Rechtsausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin/des Autors dar und können der Rechtsprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgreifen.



Meine elektronische
Gesundheitsakte.

Meine Ombudsstelle.

**Bundesministerium für
Soziales, Gesundheit, Pflege
und Konsumentenschutz**

Stubenring 1, 1010 Wien

+43 1 711 00-0

sozialministerium.at