

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

# **ELGA-Ombudsstelle**

Tätigkeitsbericht 2019 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 2019.....	11
Thematische Verteilung im Berichtszeitraum 2019.....	12
Arten der Erledigung im Berichtszeitraum 2019.....	13
Stellvertretung .....	13
DIE KOORDINIERUNGSSTELLE IM BMSGPK.....	14
Allgemeines.....	14
Schwerpunkte 2019.....	14
Besonderheiten bei den dezentralen Standorten der ELGA-Ombudsstelle.....	15
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 .....	20
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 .....	31
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 .....	40
Aufkommen.....	40
Verteilung der Anfragen .....	41
Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle .....	41
Medienarbeit/Veranstaltungen .....	42
DEZENTRALER STANDORT VORARLBERG .....	43
Aufkommen.....	43
Verteilung der Anfragen .....	44
Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle .....	46
Medienarbeit/Veranstaltungen .....	46
DEZENTRALER STANDORT WIEN .....	48
Aufkommen.....	48
Verteilung der Anfragen .....	49

Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle .....	50
Medienarbeit/Veranstaltungen .....	51
WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN .....	52
Ausführliche Informationen zu ELGA finden Sie auf .....	52
Rechtstexte.....	52
ELGA-Zugangportal.....	52
ELGA-Serviceline für Bürger/innen.....	52
ELGA-Serviceline für (ELGA-)GDA .....	53
Abbildungsverzeichnis .....	54
Abkürzungsverzeichnis.....	55
Impressum.....	57

# Vorwort



Als Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz obliegt mir die Einrichtung und der Betrieb der ELGA-Ombudsstelle. Der vorliegende Tätigkeitsbericht umfasst einen Zeitraum, in dem noch meiner Vorgängerin die Verantwortung über die ELGA-Ombudsstelle innehatte. Ihre Aufgaben habe ich mit Anfang 2020 übernommen.

Die Elektronische Gesundheitsakte ist seit ihrer Einführung ein zweckmäßiges System, um die Gesundheitsversorgung in Österreich effizienter zu gestalten. Behandelnde und betreuende ELGA-Gesundheitsdiensteanbieter können Befunde sowie verschriebene und abgegebene Medikamente anderer in der Behandlungs- bzw. Betreuungskette stehende Kolleginnen und Kollegen einsehen. So kann rasch ein Überblick über vorangegangene Untersuchungen und Medikationsdaten gewonnen und eine gezielte Behandlung begonnen werden.

Durch den Abschluss des Roll-Outs der e-Medikation im niedergelassenen Bereich und in Apotheken im Herbst 2019, kann ELGA nun flächendeckend in ganz Österreich verwendet werden. Der österreichischen Bevölkerung wird der Nutzen von ELGA auch immer mehr bewusst. Dies zeigen in der Gesamtschau die steigenden Zahlen der Kontaktaufnahme der Menschen mit den dezentralen Standorte der ELGA-Ombudsstelle in der Berichtsperiode. Besonders freut mich, dass Anträge auf Zugriffsverlängerungen für Vertrauensärztinnen und Vertrauensärzte gehäuft vorkommen. Um das Sichtbarmachen des Nutzens sowie das Vertrauen der Bevölkerung weiterhin zu stärken, ist es mir ein großes Anliegen, die unterschiedlichen Funktionen und Möglichkeiten von ELGA noch besser darzulegen und zu kommunizieren.

Mit diesem Tätigkeitsbericht liegt ein Dokument vor, das die Arbeit der ELGA-Ombudsstelle im Jahr 2019 wiedergibt und besondere Anliegen der Menschen, die sich an die ELGA-Ombudsstelle und ihre dezentralen Standorte wenden, beschreibt.

An dieser Stelle danke ich den Kolleginnen und Kollegen sehr herzlich für Ihre Arbeit und die gute Zusammenarbeit mit meinem Haus.

Bundesminister  
Rudolf Anschöber

# 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 seiner 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. Im Herbst 2019 wurde mit dem Roll-Out in Wien die bundesweite Ausrollung für die Verwendung von ELGA auch im niedergelassenen Bereich sowie in Apotheken abgeschlossen.

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.
- Im Berechtigungssystem wird 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.

Durch die Verwendung von ELGA soll die Qualität der medizinischen Versorgung weiter ansteigen. 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 in ELGA zur Verfügung stehenden e-Medikationsliste kann diese Gefahr reduziert werden.

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

Nicht nur für ELGA-Teilnehmer/innen, sondern auch für ELGA-GDA ist ein Nutzen von ELGA erkennbar. Das Risiko von Fehlbehandlungen kann durch schnellere und möglicherweise mehr Informationen verringert werden, aktuelle Vorbefunde müssen nicht erneut erstellt werden, da sie über ELGA abrufbar sind.

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

## **ELGA und Datenschutz**

Das Gesundheitstelematikgesetz 2012 (GTeIG 2012), BGBl. I Nr. 111/2012, 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 von Gesetzes wegen 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 eine ELGA-Ombudsstelle mit dezentralen Standorten in den Bundesländern eingerichtet.

Eine Speicherung von ELGA-Gesundheitsdaten erfolgt grundsätzlich dezentral; das heißt Befunde bleiben weiterhin dort, wo sie entstehen, nämlich 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 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 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 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 (KAKuG) 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.

Die ersten beiden dezentralen Standorte der ELGA-Ombudsstelle, Steiermark und Wien, nahmen ihre Tätigkeiten bereits im Dezember 2015 mit dem Start von ELGA in öffentlichen Krankenhäusern in diesen beiden Bundesländern, auf. Es folgten sukzessive die weiteren Standorte, bis letztendlich das Burgenland im Juni 2017 den Abschluss bildete.

Auch wenn die Frequenzzahlen bei den Standorten generell noch nicht sehr hoch sind, zeigt sich, dass es notwendig ist, der Bevölkerung Ansprech-, aber vor allem Anlaufstellen zu bieten, zu denen sie hingehen und sich beraten und unterstützen lassen können.

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

- die ELGA-Gesundheitsdaten,
- die ELGA-Protokolle,
- den ELGA-Teilnahmestatus 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 schriftlich über die barrierefrei zur Verfügung gestellten Formulare eingebracht 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](http://www.gesundheit.gv.at) abrufbar und werden von der Koordinierungsstelle laufend aktualisiert und den Standorten zur Verfügung gestellt.

Auch die Kontaktdaten der einzelnen Standorte der ELGA-Ombudsstelle sind am Öffentlichen Gesundheitsportal Österreichs sowie im vorliegenden Bericht und im Informationsfolder der ELGA-Ombudsstelle 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 für ELGA-GDA zuständige ELGA-GDA-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 2019

Im Berichtszeitraum 2019 haben die dezentralen Standorte der ELGA-Ombudsstelle ein Aufkommen von insgesamt 1173 Anfragen zu ELGA zu verzeichnen. Dabei wurden die dezentralen Standorte Niederösterreich und Wien am häufigsten frequentiert.

Mit der ELGA-Verordnungsnovelle 2017 wurde die schrittweise Verpflichtung zur Speicherung von Medikationsdaten in ELGA im niedergelassenen Bereich, das betrifft Vertragsärztinnen und Vertragsärzte sowie Ambulatorien und Apotheken, festgelegt. Der Roll-Out wurde im März 2018 im Bundesland Steiermark gestartet und im September 2019 mit dem Bundesland Wien abgeschlossen. Im Vergleich zu den Vorjahren hat sich die Art der Anfragen – nicht zuletzt durch die Speicherung der Medikationsdaten – verlagert, wie nachstehende Abbildung zeigt. Dieses Diagramm bildet in einer Vergleichsdarstellung das inhaltliche Interesse der Bürger/innen an ELGA in den Jahren 2017 bis 2019 ab:

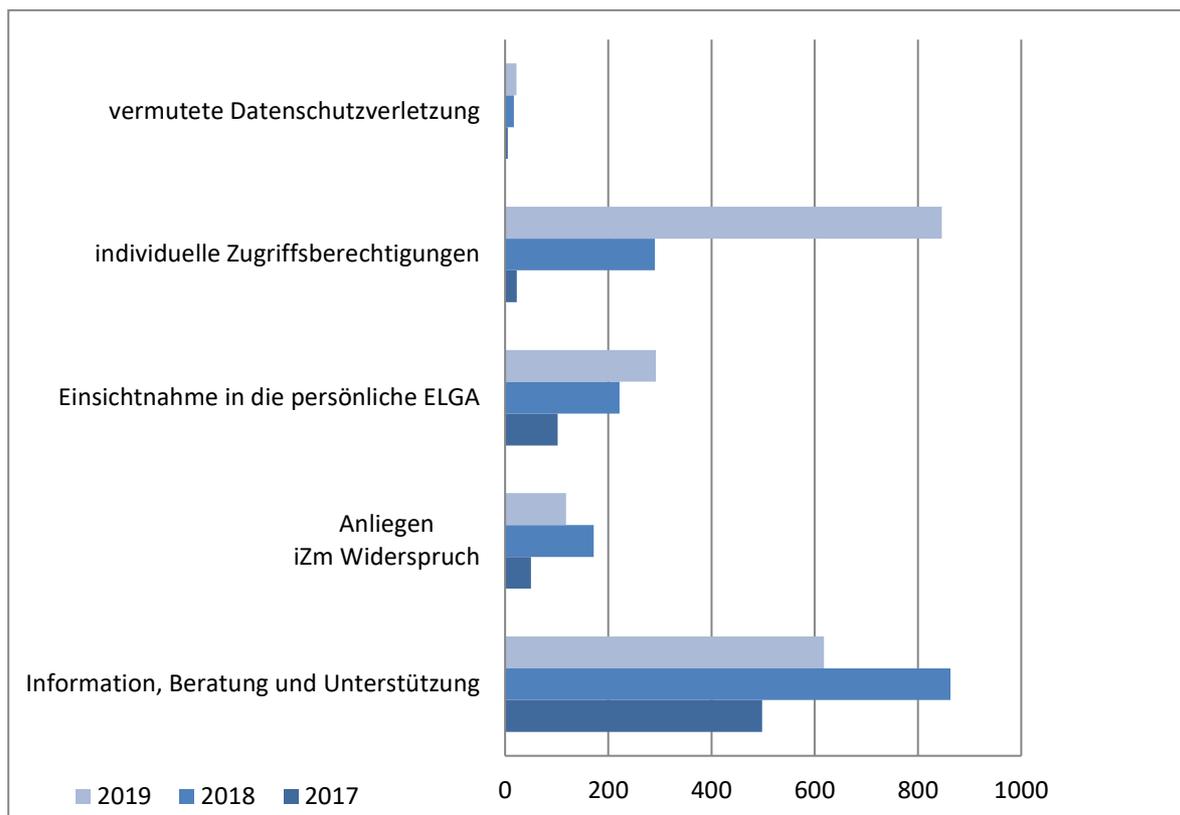


Abbildung 1: Vergleich der Anfragen nach Inhalten im Berichtszeitraum 2017 bis 2019

## Thematische Verteilung im Berichtszeitraum 2019

Das Interesse der Bürger/innen hat sich in den letzten drei Jahren von den Beratungen über ELGA sowie Hilfestellungen und Unterstützungen im Umgang mit den persönlichen ELGA-Gesundheitsdaten hin zu anderen Themenschwerpunkten verschoben. Die Zahl der Nachfrage für eine Einsichtnahme in die eigenen ELGA-Gesundheitsdaten sind im Berichtszeitraum weiter angestiegen; ebenso wurde die Möglichkeit der Änderung der individuellen Zugriffsberechtigung vermehrt genutzt.

Dazu ein Überblick über die relevantesten Themen im Berichtszeitraum 2019:

- Allgemeine Informationen (Information, Beratung und Unterstützung): **511** Anfragen (44 % des Aufkommens)
- Fragen zum Widerspruch: **77** Anfragen (7 % des Aufkommens)
- Einsichtnahme in die persönliche ELGA: **154** Anfragen (13 % des Aufkommens)
- Änderung der Individuellen Zugriffsberechtigungen: **415** Anfragen (35 % des Aufkommens)
- Anfragen zu datenschutzrechtlichen Aspekten: **16** Anfragen (1 % des Aufkommens)

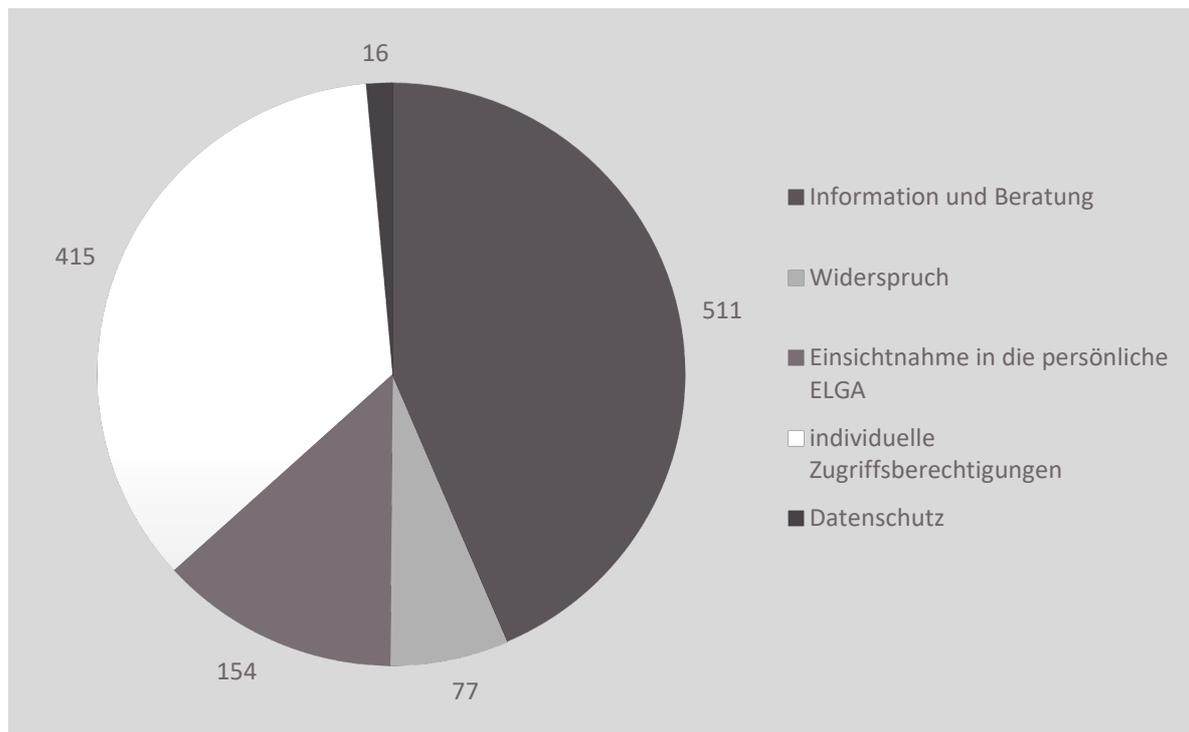


Abbildung 2: Thematische Verteilung der Anfragen im Berichtszeitraum 2019

### Arten der Erledigung im Berichtszeitraum 2019

Die Anliegen der Bürger/innen wurden zu 11% persönlich (128 Vorsprachen), zu 34% telefonisch (406 Anrufe) und zu 46% schriftlich (535 E-Mails bzw. Schreiben) bei den dezentralen Standorten der ELGA-Ombudsstelle eingebracht und von den Mitarbeiter/inne/n der dezentralen Standorte bearbeitet. Davon wurden 9% (104 Anfragen) zuständigkeithalber an die Widerspruchsstelle (WIST), die Serviceline (SEL) bzw. an die Patientenadvokaturen weitergeleitet.

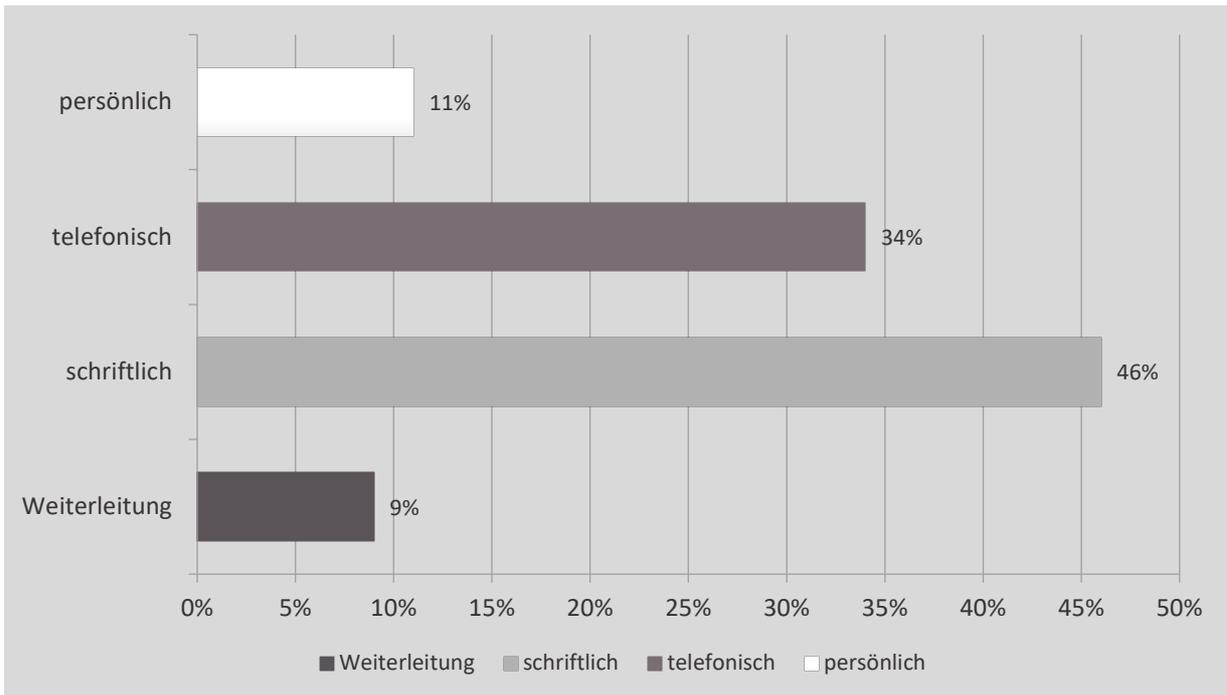


Abbildung 3: Art der Erledigung im Berichtszeitraum 2019

### Stellvertretung

Im Jahr 2019 haben 55 Bürger/innen bei den dezentralen Standorten der ELGA-Ombudsstelle vorgesprochen und um Auskunft in Zusammenhang mit der persönlichen ELGA eines nahen Angehörigen oder in Angelegenheiten einer Sachwalterschaft ersucht.

Für 244 Pflegeheimbewohner/innen wurde der Antrag auf Verlängerung der Zugriffsberechtigung für einen ELGA-GDA durch eine bevollmächtigte Vertrauensperson durchgeführt.



© Foto Nitsche

## **DIE KOORDINIERUNGSSTELLE IM BMSGPK**



### **Dr.<sup>in</sup> Carina Milisits**

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

### **Allgemeines**

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

Die Stabsstelle „Koordinierung ELGA-Ombudsstelle und Gesundheit Österreich GmbH“ ist demnach das Bindeglied zu den drei Supportstellen von ELGA und stellt so einen regelmäßigen Informationsaustausch zwischen diesen Organisationen sicher.

Gemäß § 11 Abs. 2 Z 2 ELGA-VO 2015 erstellt die Koordinierungsstelle jährlich einen Tätigkeitsbericht. Dieser Tätigkeitsbericht wird 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 eines Organisationskonzepts. In diesem werden die internen Prozesse zwischen der Koordinierungsstelle und den dezentralen Standorten, die Aufgaben der Standorte sowie die für die Wahrnehmung dieser Aufgaben notwendige Definition einer Aufbau- und Ablauforganisation festgehalten.

### **Schwerpunkte 2019**

Mindestens einmal jährlich findet eine Koordinierungssitzung zwischen der Koordinierungsstelle und den dezentralen Standorten der ELGA-Ombudsstelle statt. Die

diesjährige Sitzung wurde am 01. sowie 02. April 2019 in Salzburg abgehalten. An dieser Sitzung nahmen die Mitarbeiter/innen sämtlicher dezentraler Standorte teil. Thematischer Schwerpunkt waren die Änderungen aufgrund der neuen Bestimmungen der DSGVO. Vorträge zum Thema „Datenschutz“ sowie „technische Anforderungen an ELGA“ wurden von Kolleg/inn/en aus dem Ressort, der ELGA GmbH und des Landes Oberösterreich gehalten.

Das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz ist gemäß § 13 ELGA-Verordnung 2015 (ELGA-VO 2015) verpflichtet zu überprüfen, ob die Identitätskontrollen der betroffenen Teilnehmer/innen und die dazugehörigen Aufzeichnungen auch korrekt von den Mitarbeiter/innen der dezentralen Standorte der ELGA-Ombudsstelle geführt werden. Dies wurde im Rahmen der 2018 durchgeführten Audits („risikobasierte Kontrollen“) in acht dezentralen Standorten geprüft. Im Februar 2019 wurde das letzte Audit, im dezentralen Standort Wien, durchgeführt und abgeschlossen.

Der im Jahr 2017 erstmals aufgelegte und 2018 aktualisierte Informationsfolder der ELGA-Ombudsstelle mit den wichtigsten Fragen und Antworten rund um ELGA, wurde im Jahr 2019 neuerlich aktualisiert. Der Folder ist online auf den Websites der dezentralen Standorte, dem Öffentlichen Gesundheitsportal [www.gesundheit.gv.at](http://www.gesundheit.gv.at) sowie auf [www.sozialministerium.at](http://www.sozialministerium.at) abrufbar und steht zum Download bereit. Er liegt in den Räumlichkeiten der dezentralen Standorte auf und bietet den ELGA-Teilnehmer/innen einen kompakten und informativen Überblick über häufig gestellte Fragen rund um ELGA. Der Folder kann auch über das Broschürenservice des Sozialministeriums in seiner Druckversion bezogen werden. Dieses Service wird von der Bevölkerung sehr gut angenommen.

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

Die Berichte der dezentralen Standorte der ELGA-Ombudsstelle basieren auf deren Erfahrungen. Dabei wird den Mitarbeiter/innen weitgehend freigestellt, was sie in ihren Bericht einbringen möchten. Anfragen und Akten in tabellarischer Form darzustellen, wie es die Standorte Vorarlberg und Wien heuer gemacht haben, ist eine gute Möglichkeit, um die Arbeit der ELGA-Ombudsstelle zu veranschaulichen.

### **Besonderheiten bei den dezentralen Standorten der ELGA-Ombudsstelle**

Bei sämtlichen Standorten wurde vermehrt die Frage der Patientenverfügungen in ELGA gestellt. Das ist das mit Abstand häufigste Thema, das im Jahr 2019 in regelmäßigen

Abständen angesprochen wurde. Die Bevölkerung erwartet eine möglichst rasche Umsetzung der Verfügbarkeit von Patientenverfügungen in ihrer ELGA.

### **Audits bei den dezentralen Standorten der ELGA-Ombudsstelle**

Gemäß § 13 Abs. 2 und 3 der ELGA-VO 2015, hat die ELGA-Ombudsstelle und die 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.

Für jeden einzelnen Standort wurde ein Bericht erstellt, der den betroffenen Leiter/inne/n zur Stellungnahme übermittelt wurde. Die Stellungnahme wurde in Folge eingearbeitet und ein Endbericht den Standortleiter/inne/n sowie der Sektionsleitung VIII zur Kenntnis gebracht.



© Landespressediens

## DEZENTRALER STANDORT BURGENLAND

**Mag. Dr. Lukas Greisenegger**

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](mailto:elga-ombudsstelle@bgld.gv.at)  
**Website:** [www.burgenland.at/elga-ombudsstelle](http://www.burgenland.at/elga-ombudsstelle)

### Aufkommen

Im Jahr 2019 hatte die ELGA-Ombudsstelle Burgenland 54 Bürger/innen/anfragen zu bearbeiten. Die Verteilung der Anfragen ist in nachfolgender Grafik dargestellt.

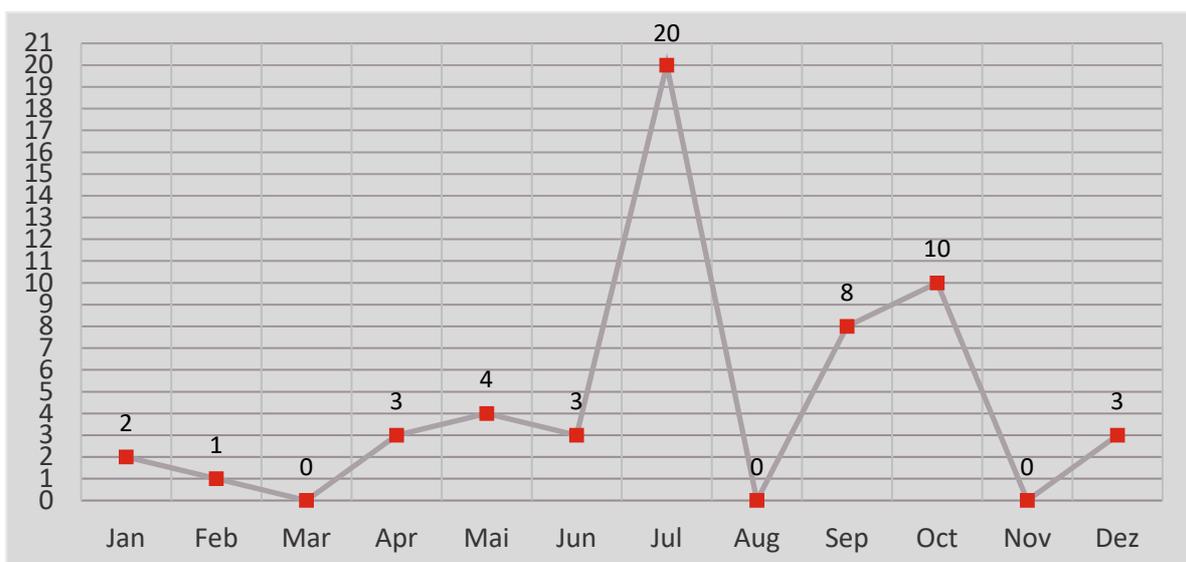


Abbildung 4: Anfragen im Burgenland

## Verteilung der Anfragen

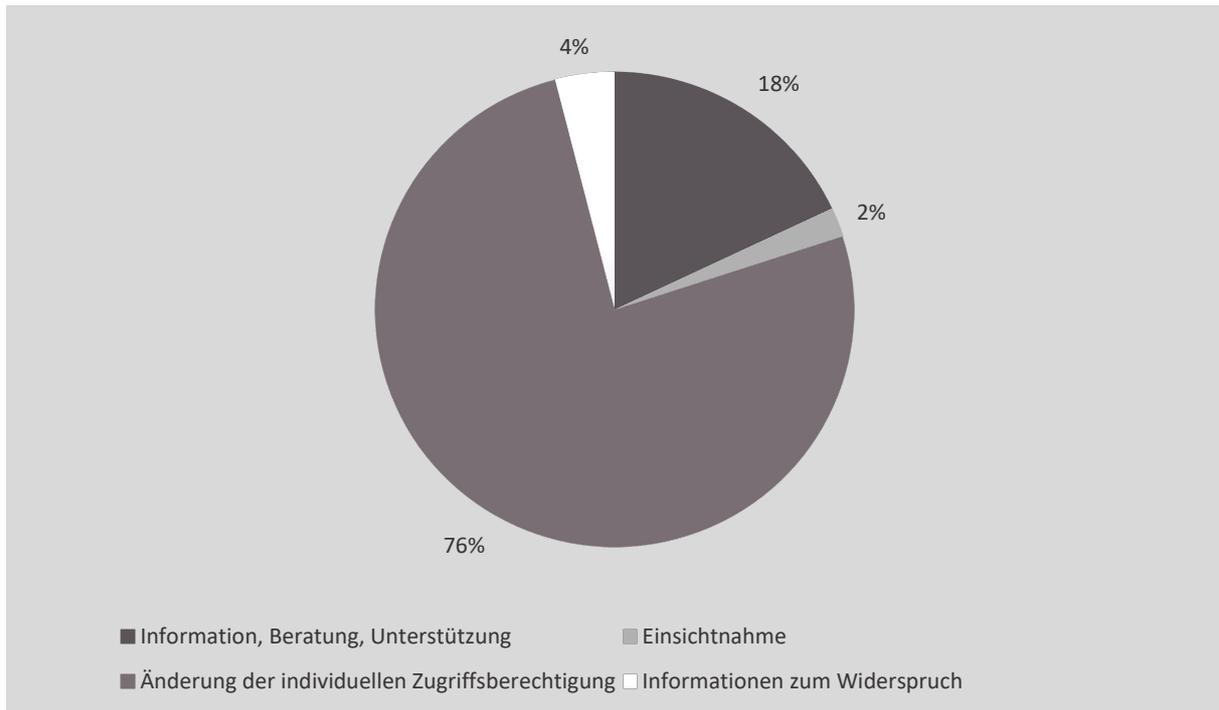


Abbildung 5: Thematische Verteilung der Anfragen im Burgenland

Rund zwei Drittel der Bürger/innen veranlassten eine Änderung der individuellen Zugriffsberechtigung, in den meisten Fällen war der Hauptinhalt die Verlängerung der Zugriffsberechtigung für die Hausärztin/den Hausarzt auf 365 Tage. In einigen dieser Fälle wurden zusätzlich auch alle in der ELGA bearbeiteten Daten angefordert.

Jeweils zwei Personen wollten bestätigt haben, dass der ELGA -Widerspruch auch für die e-Medikation gilt bzw. wollten Einsichtnahme in Ihre persönliche ELGA, um sich zu vergewissern, dass diese tatsächlich keine gespeicherten Daten enthält. Ungefähr zwanzig Prozent der Bürger/innen erbaten allgemeine Informationen, Beratung und Unterstützung zu ELGA und rund vier Prozent Information und Unterstützung zum ELGA Widerspruch.

## Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle

### Änderung der individuellen Zugriffsberechtigung

Der Wunsch nach Änderung der individuellen Zugriffsberechtigung für einen praktischen Arzt kam ausschließlich aus einem einzigen Pflegeheim. Die Bewohner/innen haben dort bis auf wenige Ausnahmen keine Lichtbildausweise. Die Pflegedienstleitung hat schriftlich die Identität der Bewohner/innen bestätigt. Als nicht unkompliziert erwies sich auch von den

Erwachsenenvertreter/innen Identitätsnachweise zu bekommen. Die Pflegedienstleiterin der Einrichtung hat dies mehrfach rückgemeldet.

#### Bestätigung, dass Widerspruch respektiert wird

Deutlich wahrnehmbar war der Wunsch nach persönlicher Bestätigung, dass der ELGA-Widerspruch respektiert wird und dass er auch für die e-Medikation gilt. Einige Anfragende haben sich in der ELGA Ombudsstelle persönlich davon überzeugt, dass ihre ELGA leer ist.

#### Inhalte stehen noch nicht zur Verfügung

Die Einführung der e-Medikation ging einigen Anfragenden nicht schnell genug und sei nicht weitreichend genug; so gäbe es keinen Zugriff auf ELGA für Rehabilitationseinrichtungen und Wahlärzte. Dies wurde ausnahmslos bedauernd zur Kenntnis genommen. Die Nichtverfügbarkeit der Darstellungen der bildgebenden Diagnostik und der Patientenverfügungen in der ELGA wurde ebenfalls bedauernd thematisiert.

#### Arzt kann ELGA nicht öffnen

Die ELGA Ombudsstelle, Standort Burgenland, wurde in einem Fall kontaktiert, weil ein praktischer Arzt keinen Zugriff auf die ELGA hatte und der Patientin vermittelte, dass sie von der ELGA abgemeldet sei. Die Patientin hatte sich aber von ELGA nicht abgemeldet und wollte wissen, ob dies jemand für sie getan haben könnte. Mit Unterstützung der Koordinierungsstelle und der ELGA Serviceline konnte geklärt werden, dass dieser Fehlermeldung ein Schreibfehler beim Anlegen der e-Card zu Grunde lag.

#### Informationen zur Einschau

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

Fragen zum Datenschutz, zum situativen Opt-Out, zum Sperren einzelner Medikamente in ELGA sowie zur Umsetzung des ELGA-Widerspruchs wurden ebenfalls an die ELGA-Ombudsstelle, Standort Burgenland, herangetragen. Letztere erhielten ein mit der Koordinierungsstelle abgestimmtes Schreiben mit Informationen, wie ein Widerspruch erfolgen kann.

## **Medienarbeit/Veranstaltungen**

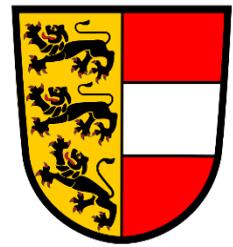
Seit 01.04.2019 ist Herr Mag. Dr. Lukas Greisenegger burgenländischer Patientinnen-, Patienten- und Behindertenanwalt und auch Leiter der ELGA-Ombudsstelle, Standort Burgenland.

Der Roll-Out der e-Medikation im Burgenland wurde im zweiten Halbjahr 2019 im Burgenland abgeschlossen. Die Vertreterin der ELGA-Ombudsstelle, Standort Burgenland, war Mitglied des von der SVA gegründeten Umsetzungsbeirates.

Im Frühjahr 2019 gab es im Bildungshaus St. Stefan in Oberpullendorf eine Tagung der burgenländischen Arbeitsgemeinschaft „Gemeinsam gegen Gewalt“, bei der Frau Dr.<sup>in</sup> Gerlinde Stern-Pauer, MA, die ELGA Ombudsstelle, Standort Burgenland, vorgestellt hat.



## DEZENTRALER STANDORT KÄRNTEN



**Dr.<sup>in</sup> 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](mailto:elga-ombudsstelle@ktn.gv.at)  
**Website:** [www.patientenanwalt-kaernten.at/elga/](http://www.patientenanwalt-kaernten.at/elga/)

### Aufkommen

Im Jahr 2019 verzeichnete der dezentrale Standort Kärnten insgesamt 25 Anfragen.

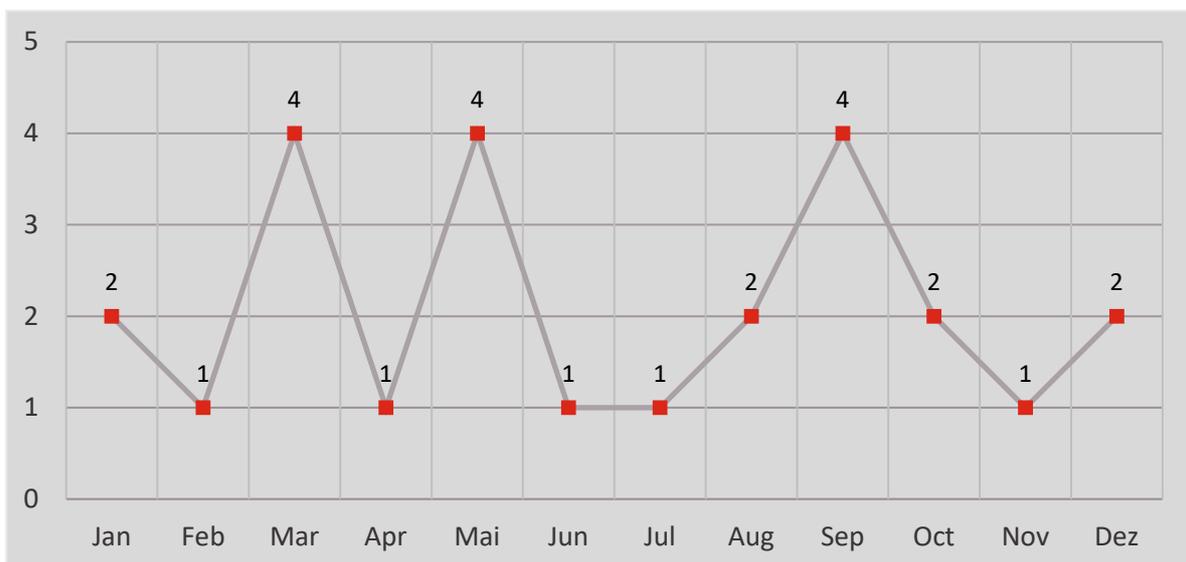


Abbildung 6: Anfragen in Kärnten

## Verteilung der Anfragen

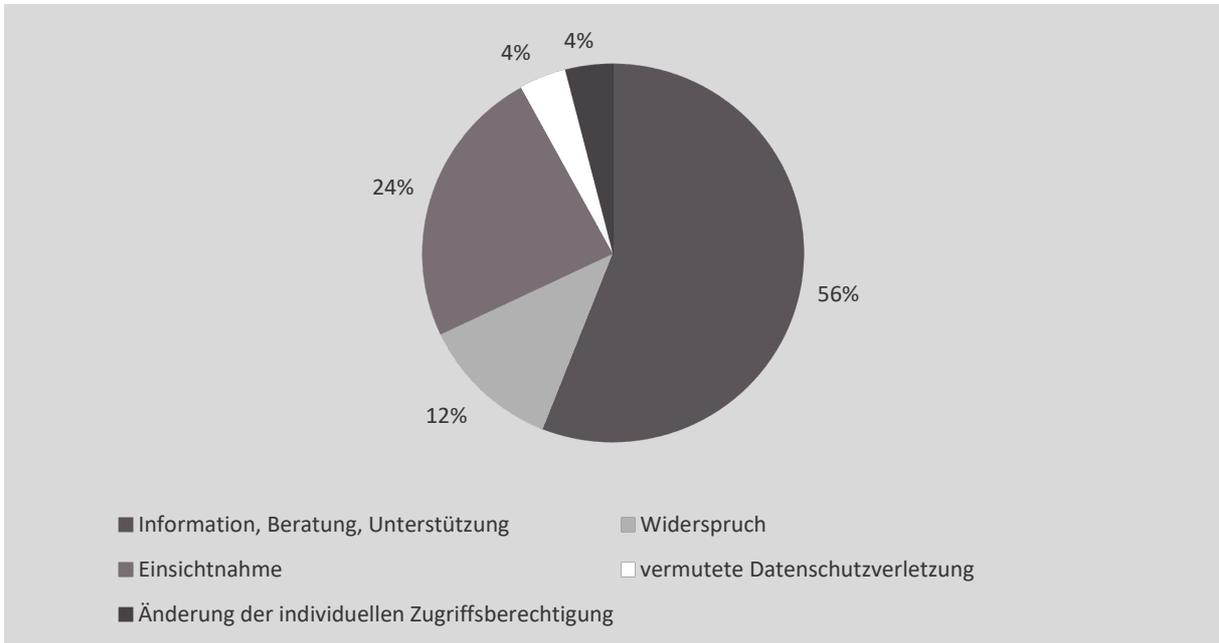


Abbildung 7: Thematische Verteilung der Anfragen in Kärnten

Überwiegend wurden die Anfragen zu ELGA in eigener Sache beziehungsweise im Hinblick auf allgemeine Informationen gestellt.

### Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle

In Summe gingen im Jahr 2019 in der ELGA Ombudsstelle, Standort Kärnten, 25 Anfragen ein.

Dazu ist zu bemerken, dass es hier zu einer Abnahme der Anfragen im Vergleich zum Vorjahr 2018 gekommen ist. Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass im Jahr 2019 sehr wenige Bürger/innen die ELGA-Ombudsstelle, Standort Kärnten, frequentiert haben.

#### Verteilung der Anfragen

Die Anzahl der telefonischen Anfragen haben im Jahr 2019 im Standort Kärnten überwogen. Hier ging es vorrangig darum, inhaltlich Auskunft zu erteilen, bei Unsicherheiten und Fragen aufzuklären und auch Kontaktadressen zu nennen.

Aufgefallen ist, dass die Anfragen per E- Mail in Summe einen beachtlichen Teil der Anfragen bestimmt haben. Es wurden allgemeine Informationen erteilt, Kontaktadressen genannt sowie Antragsformulare übermittelt.

Hinsichtlich der Fallbearbeitung wurde die Möglichkeit der Einsichtnahme im Jahr 2019 im Standort Kärnten in vermehrtem Ausmaß genutzt. So erfolgten zwei Einsichtnahmen mit der Begründung der Parteien, sich vergewissern zu wollen, ob die Abmeldung von ELGA auch erfolgreich war.

Der Beweggrund einer anderen Einsichtnahme war, die anfragende Person fühlte sich von ihrem behandelnden Arzt im Spital zu wenig informiert und wollte sich zusätzliche Informationen über ihre persönliche ELGA einholen, was jedoch nicht erfüllt werden konnte, da in ELGA keine weiteren Informationen vorhanden waren.

Eine Anfrage hatte zum Inhalt, dass ein obsorgeberechtigter Vater (geschieden, gemeinsame Obsorge) Einsicht in die ELGA seines Kindesvornehmen lassen wollte. Dieser Fall erforderte zusätzlich den Nachweis einer rezenten Obsorgeberechtigung. Der Nachweis ist beim zuständigen Pflschaftsgericht oder Jugendamt einholbar.

#### ELGA und Datensicherheit

Hier ließ sich in der Bevölkerung klar ein Misstrauen hinsichtlich der Gewährung der Sicherheit der persönlichen Daten und der persönlichen Gesundheitsdaten in Verbindung mit ELGA feststellen. In allen Fällen wurde ausführliche Aufklärung gegeben.

#### ELGA und Kritik

Beispielsweise wurde von den vorsprechenden Parteien bemängelt, dass ELGA noch wichtige Informationstools fehlen würden (Notfalldaten, Impfpass, Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht.) Die Elektronische Gesundheitsakte würde noch keine verlässliche Informationsquelle darstellen, weder für die behandelnde Ärztin/den behandelnden Arzt, noch für die ELGA-Teilnehmer/innen selbst.

#### ELGA und Wiederanmeldung

Eine Anfrage hatte zum Inhalt, wie eine Wiederanmeldung funktioniere, es betraf einer ELGA-Wiederanmeldung einer alten Dame, die von ihrem Sohn dabei unterstützt wurde. Es fiel auf, dass vor allem für die alternde Bevölkerung ELGA eine Rolle zu spielen beginne, was sehr erfreulich ist.

### **Medienarbeit/Veranstaltungen**

Im Jahr 2019 gab es keine Medienarbeit vom dezentralen Standort Kärnten.



© Florian Schulte

## 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](mailto:elga-ombudsstelle@noel.gv.at)  
**Website:** [www.patientenanwalt.com/elga-ombudsstelle/](http://www.patientenanwalt.com/elga-ombudsstelle/)

### Aufkommen

Am dezentralen Standort Niederösterreich sind im Jahr 2019 234 Anfragen eingelangt.

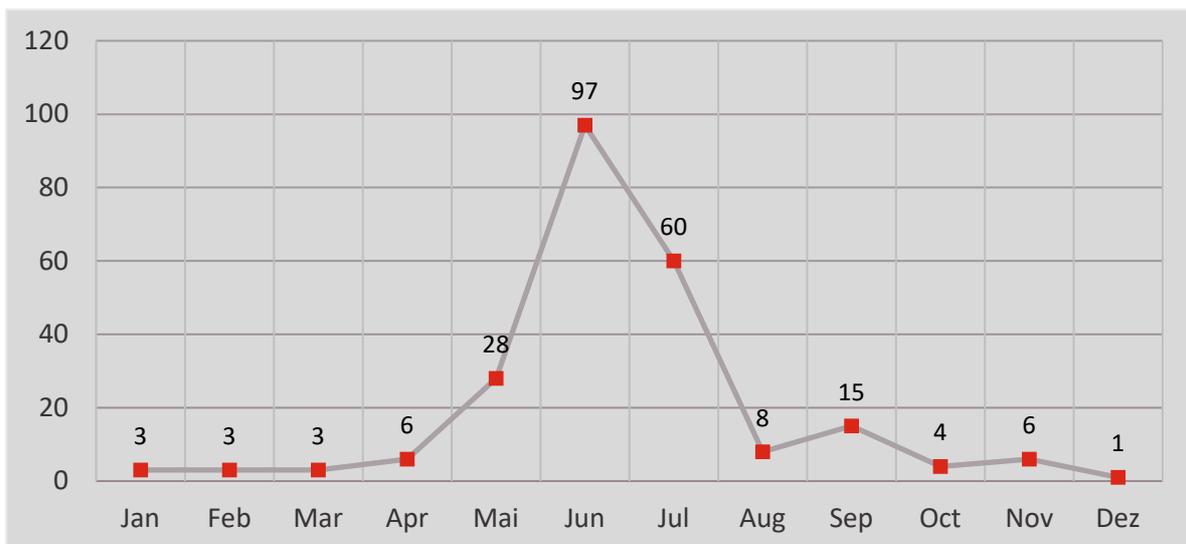


Abbildung 8: Anfragen in Niederösterreich

## Verteilung der Anfragen

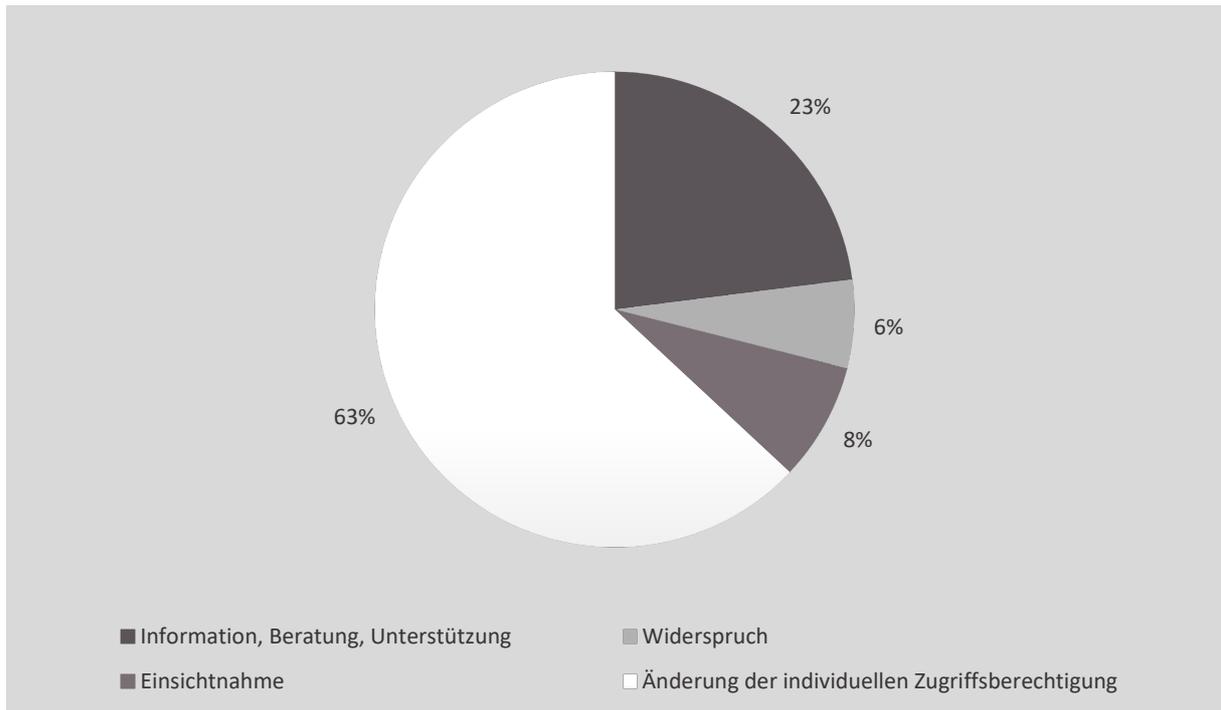


Abbildung 9: Thematische Verteilung der Anfragen in Niederösterreich

Die 234 Anfragen teilen sich auf 76 allgemeine Anfragen (43 telefonisch und 31 schriftlich) und 158 Einsichtnahmen auf. Allgemeine Informationen zu ELGA waren der häufigste Grund, dass Bürger/innen den dezentralen Standort Niederösterreich kontaktierten.

### Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle

Die allgemeinen Anfragen betrafen hauptsächlich Auskünfte zur ELGA Einsichtnahme bzw. welche Daten in ELGA einsehbar wären sowie Weiterleitungen von Abmeldungen an die ELGA-Widerspruchsstelle. Viele Anfragen hatten auch zum Thema, ab wann Patientenverfügungen in ELGA verfügbar sein werden.

Bei den Einsichtnahmen in die ELGA im Auftrag von Bürger/inne/n wurden hauptsächlich Änderungen von Zugriffsberechtigungen für ELGA-GDA vorgenommen.

## **Medienarbeit/Veranstaltungen**

- Vortrag „Selbstverständlichkeit ELGA? Status quo und Ausblick“ von Herrn Dr. Bachinger am 31.01.2019 in Wien
- Bericht in Medical Tribune vom 13.02.2019 „Patientenverfügung gehört zu ELGA“
- Bericht "Von Kraut und Rüben zu geordneten Daten-Verhältnissen" in Ärzte Woche Nr. 8, am 21.02.2019
- Vorstellung ELGA und die ELGA Ombudsstelle, Standort Niederösterreich, beim Selbsthilfe-Stammtisch in Zwettl durch Herrn Mag. Prunbauer am 05.04.2019
- Vorstellung „ELGA“ vor einer Schweizer Delegation von Herrn Dr. Bachinger am 24.10.2019



## DEZENTRALER STANDORT OBERÖSTERREICH

**Mag. Michael Wall**

Leiter des dezentralen Standortes Oberösterreich



© Land OÖ/Denise Stinglmayr

**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](mailto:elga-ombudsstelle@ooe.gv.at)  
**Website:** [www.land-oberoesterreich.gv.at/elgaombudsstelle.htm](http://www.land-oberoesterreich.gv.at/elgaombudsstelle.htm)

### Aufkommen

Im Jahr 2019 verzeichnete der dezentrale Standort Oberösterreich insgesamt 184 Anfragen.

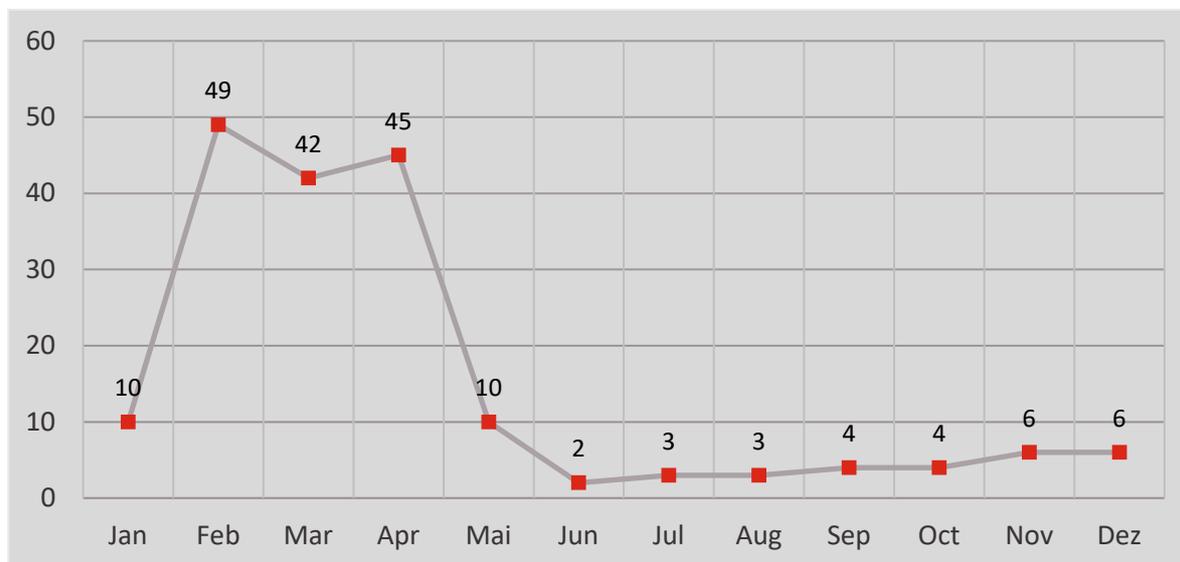


Abbildung 10: Anfragen in Oberösterreich

## Verteilung der Anfragen

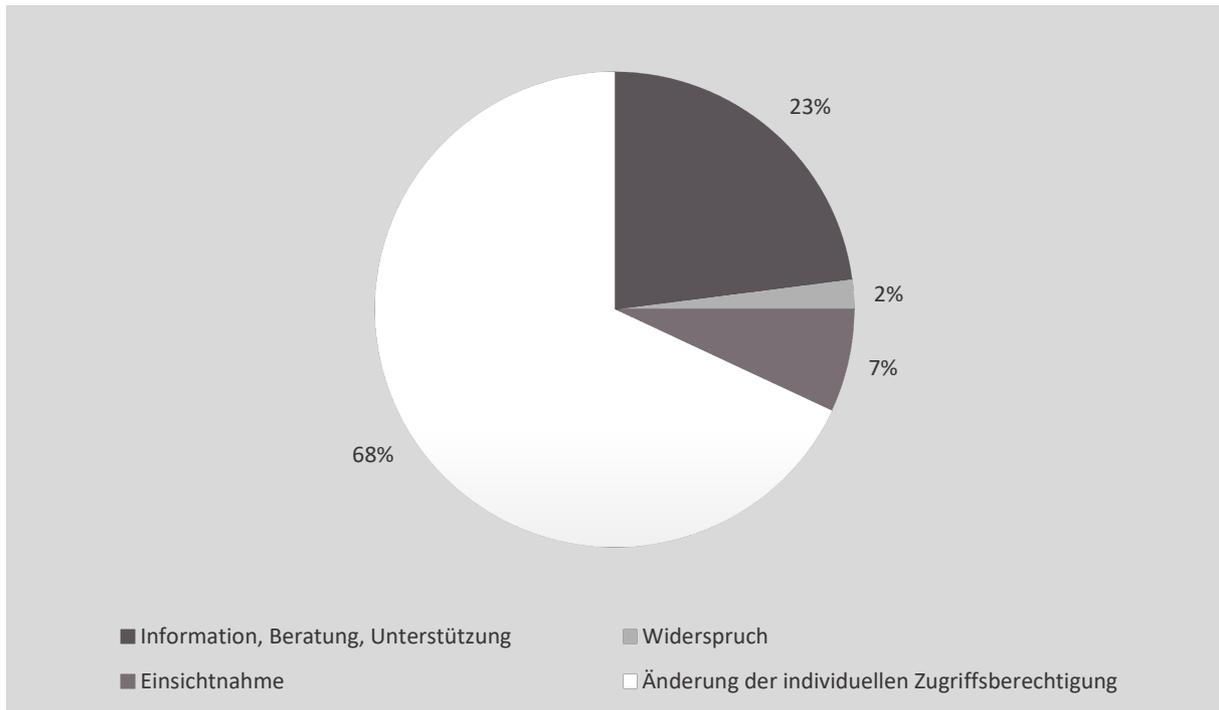


Abbildung 11: Thematische Verteilung der Anfragen in Oberösterreich

Die häufigsten Gründe, weshalb Bürger/innen die ELGA Ombudsstelle, Standort Oberösterreich, kontaktierten und teilweise aufsuchten, waren Änderungen der Zugriffsdauer für ELGA GDA auf 365 Tage („Vertrauens-ELGA-GDA“), allgemeine Auskünfte über ELGA sowie eine Weiterleitung an die Widerspruchsstelle. Vereinzelt wurde das Ermöglichen einer Einsichtnahme in die ELGA über die ELGA Ombudsstelle angefragt.

### Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle

Es konnte weiterhin bei einigen ELGA Teilnehmer/inne/n Unsicherheit wahrgenommen werden, ob bei ELGA-Daten tatsächlich die Vertraulichkeit bei allen Systempartnern gewährleistet ist. In einigen dieser Fälle konnte ein Fehlen von Information über ELGA beobachtet werden. Vereinzelt wurden sogar Fehlinformationen, wie z.B. in ELGA seien Befunde zentral gespeichert, als Grund für einen möglichen ELGA Ausstieg angegeben.

In Oberösterreich hat der Roll-Out der e-Medikation 2018 begonnen. 2019 wurden in diesem Zusammenhang sehr viele Änderungen individueller Zugriffsberechtigungen (Verlängerung der Zugriffsdauer für ELGA-GDA auf 365 Tage), besonders bei Pflegeeinrichtungen und ELGA GDA, beantragt.

Weiterhin wurden Obsorgeberechtigte immer wieder mit Barrieren in ELGA konfrontiert, zum Teil aus deren Versicherungskonstellation. Hierbei stellt nicht nur die Mitversicherung, sondern auch die Versicherungsanstalt eine Hürde dar. So können z.B. KFL (Kranken- und Unfallfürsorge für Oberösterreichische Landesbedienstete) versicherte Elternteile nicht auf die ELGA ihres Kindes zugreifen, da es hier zu keinem Eintrag in dem Zentralenversicherungsregister kommt. Ebenso ist nicht immer ein gemeinsamer Wohnort gegeben. Vereinzelt wurden diesbezüglich Fehlinformationen durch die SEL von den Obsorgeberechtigten rückgemeldet.

Eine besondere Herausforderung stellt sich Obsorgeberechtigten, deren Kinder das 14. Lebensjahr erreicht haben, die allerdings nicht selbstständig entscheidungsfähig sind, da in solchen Fällen keine Erwachsenenvertretung vorliegt und im Gesetz auf diese Situation nicht eingegangen wird.

Am Standort Oberösterreich konnte beobachtet werden, dass das korrekte Ausfüllen des Formulars „Ausübung meiner ELGA-Teilnehmer/innen/rechte“ gewisse Schwierigkeiten bereitet. Die Beilage der Ausfüllhilfe stellte sich hierbei als wenig hilfreich heraus. Vereinzelt wurde deshalb das Formular gemeinsam am Telefon ausgefüllt und anschließend der Patientin/dem Patienten zur Kontrolle und zum Unterzeichnen übermittelt.

## **Medienarbeit/Veranstaltungen**

Am dezentralen Standort Oberösterreich gab es im Jahr 2019 keine Pressearbeit.



## DEZENTRALER STANDORT SALZBURG



**Dr.<sup>in</sup> Mercedes Zsifkovics**  
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:** [elga-ombudsstelle@salzburg.gv.at](mailto:elga-ombudsstelle@salzburg.gv.at)  
**Website:** [www.salzburg.gv.at/themen/gesundheit/patientenvertretung/elga-ombudsstelle](http://www.salzburg.gv.at/themen/gesundheit/patientenvertretung/elga-ombudsstelle)

### Aufkommen

Im Jahr 2019 erreichten den dezentralen Standort der ELGA-Ombudsstelle in Salzburg insgesamt 47 Anfragen.

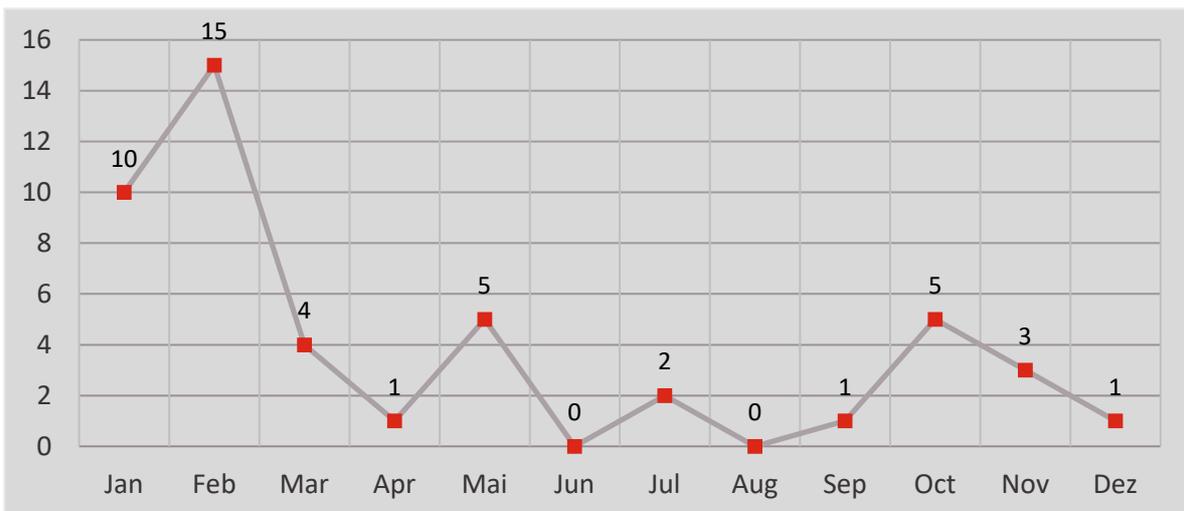


Abbildung 12: Anfragen in Salzburg

## Verteilung der Anfragen

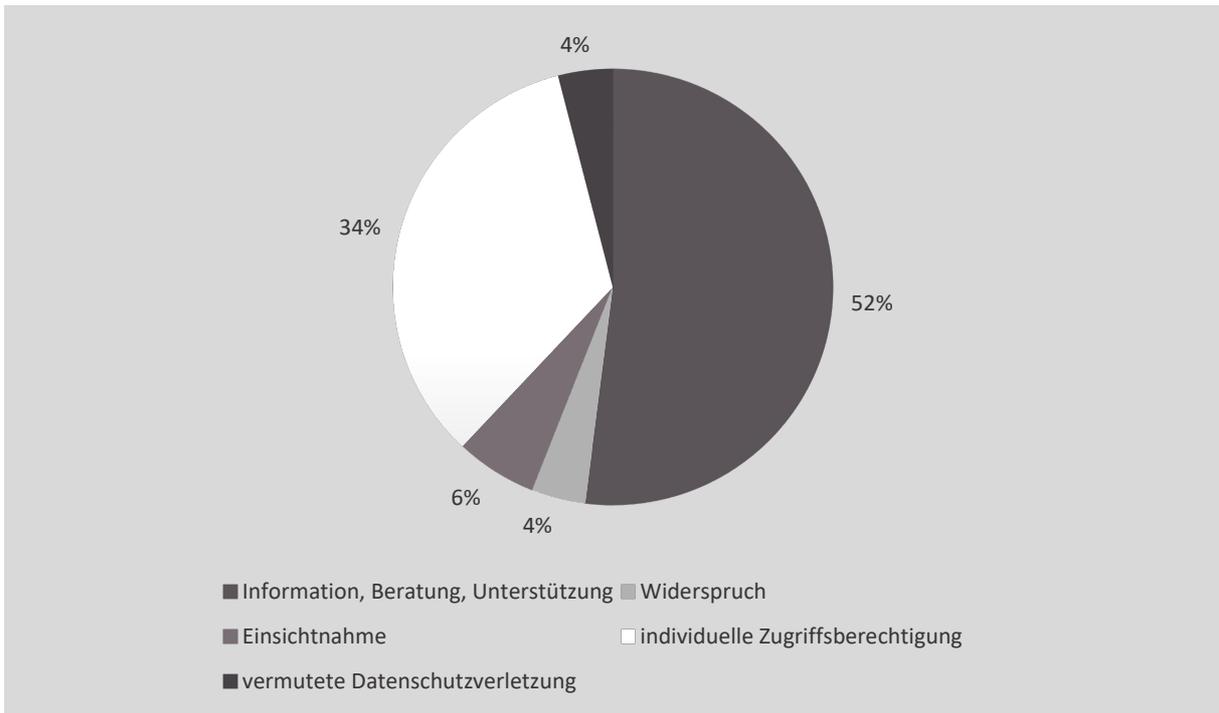


Abbildung 13: Thematische Verteilung der Anfragen in Salzburg

Die Änderung der individuellen Zugriffsberechtigungen waren im Beobachtungszeitraum die häufigsten Gründe, die Bürger/innen dazu bewogen hatten, die ELGA-Ombudsstelle, Standort Salzburg, zu kontaktieren.

### Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle

Die meisten Anfragen an die ELGA-Ombudsstelle, Standort Salzburg, betrafen inhaltliche Auskünfte. Viele Bürger/innen wollten sich über allgemeine Themen rund um ELGA erkundigen – es war eindeutig noch eine große Unsicherheit von den Bürger/inne/n im Zusammenhang mit ELGA zu spüren. Dieser Mangel an Wissen über ELGA sei auf fehlende Informationen zurückzuführen. Dadurch kam es öfters zu Falschinformation in der Bevölkerung.

Die Möglichkeit in der ELGA-Ombudsstelle in die ELGA Einsicht zu nehmen, nutzen einige ELGA-Teilnehmer/innen. Grund für das Aufsuchen der Ombudsstelle war meist das Fehlen einer Handy-Signatur.

Vermeehrt kam es auch zu Fragen betreffend die Speicherung von Patientenverfügungen in ELGA. Es wurde die Auskunft erteilt, dass die Speicherung von Patientenverfügungen prinzipiell vorgesehen ist, es aber derzeit technisch noch nicht umsetzbar ist.

Durch den Abschluss des Roll-Outs der e-Medikation in Salzburg verzeichnete der Standort Salzburg gehäufte Anfragen bezüglich der Zugriffsdauer. Die ELGA-Teilnehmer/innen äußerten den Wunsch, ihre Hausärztin/ihren Hausarzt zur Vertrauensärztin/zum Vertrauensarzt auszuwählen und somit für diesen ELGA-GDA die Zugriffsdauer von standardmäßig 28 Tage auf 365 Tage zu erhöhen. Die Bürger/innen kamen teils persönlich, teils wurde die Änderung der Zugriffsdauer postalisch von der ELGA-Ombudsstelle Salzburg erledigt. In diesem Zusammenhang hatte der Standort Salzburg auch mit einigen Hausärzt/inn/en Kontakt, um diesen Informationen über die Zugriffsdauererhöhung für ihre Patient/inn/en zu übermitteln.

Einige Bürger/innen waren sich nicht mehr sicher, ob sie sich von ELGA abgemeldet haben oder nicht. Oft wurde beklagt, dass sie keine Bestätigung über den erfolgten Widerspruch übermittelt bekommen haben und somit eine Unsicherheit bestand, ob der Widerspruch auch wirklich durchgeführt worden ist. Die Anfragenden haben sich in der ELGA-Ombudsstelle, Standort Salzburg, persönlich überzeugt, dass sie in ihre ELGA einsteigen können oder ob ein Widerspruch besteht.

### **Medienarbeit/Veranstaltungen**

Die ELGA-Ombudsstelle Salzburg hat am 03.04.2019, vertreten durch Frau Mag. Katherina Hörl-Hertz, einen Vortrag bei der Selbsthilfegruppe für COPD-Patienten gehalten.

Frau Mag. Katherina Hörl-Hertz hat am 09.12.2019 am ELGA-Nutzerbeirat in Wien teilgenommen.



©steiermark.at/Streibl

## DEZENTRALER STANDORT STEIERMARK



**Dr.<sup>in</sup> Michaela Wlattnig**

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](mailto:elga-ombudsstelle@stmk.gv.at)  
**Website:** [www.patientenvertretung.steiermark.at/cms/ziel/154154831/DE/](http://www.patientenvertretung.steiermark.at/cms/ziel/154154831/DE/)

### Aufkommen

Im Berichtsjahr 2019 bearbeitete der dezentrale Standort der ELGA-Ombudsstelle in der Steiermark 113 Anfragen.

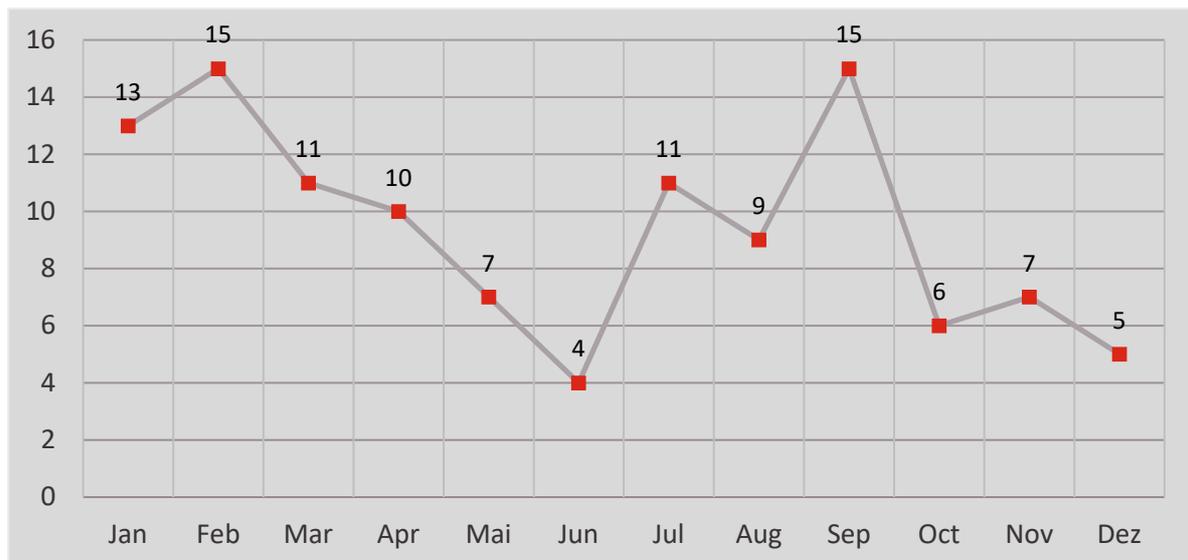


Abbildung 14: Anfragen in der Steiermark

## Verteilung der Anfragen

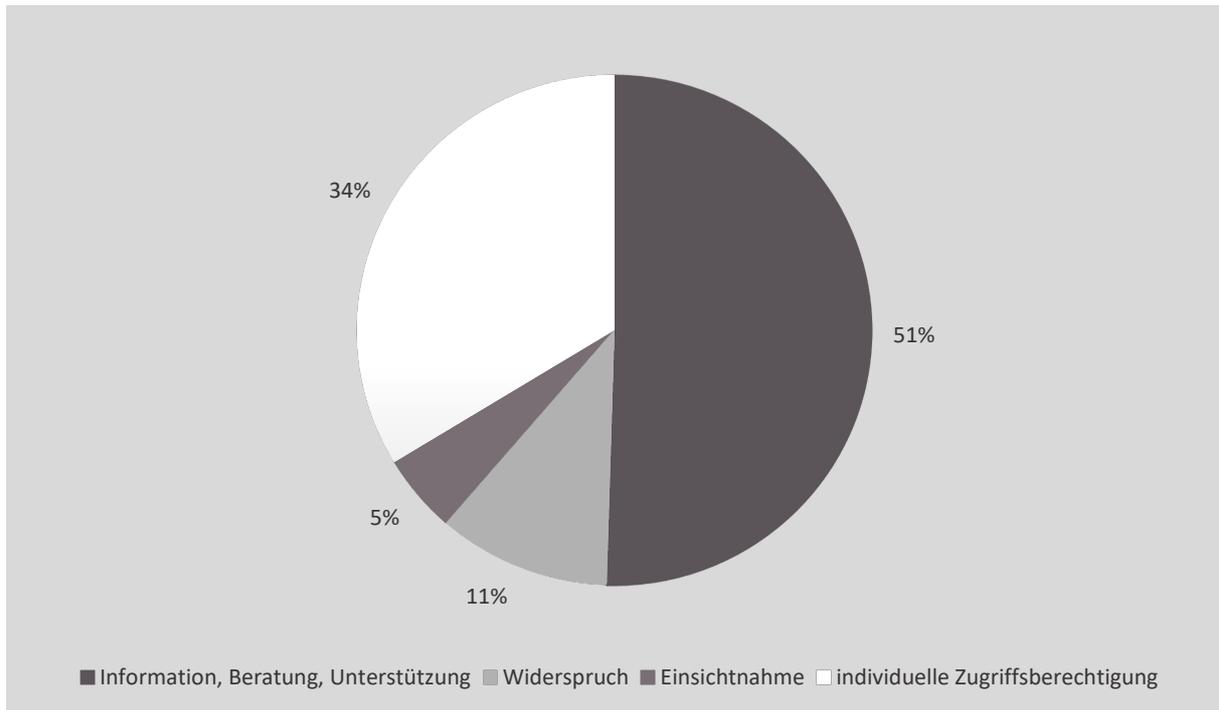


Abbildung 15: Thematische Verteilung der Anfragen in der Steiermark

Bei den Anfragen handelte es sich um allgemeine Auskünfte über ELGA, Änderungen bei den individuellen Zugriffsberechtigungen, Auszügen aus dem Protokoll, Ausdrucken von Dokumenten in ELGA, behauptete Datenschutzverletzungen sowie um Auskünfte zum Datenschutzgesetz.

### Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle

Da der dezentrale Standort der ELGA-Ombudsstelle in Kärnten im Zeitraum vom 29.07. 2019 bis 09.08.2019 urlaubsbedingt nicht besetzt war, wurde mit der Koordinierungsstelle vereinbart, dass der dezentrale Standort Steiermark für diesen Zeitraum dringende Fälle vom dezentralen Standort Kärnten übernimmt. In dieser Zeit sind keine Anfragen aus Kärnten in der Steiermark eingelangt.

#### Allgemeine Anfragen

Viele Ersuchen wurden an die ELGA-Ombudsstelle Steiermark gestellt, mit der Frage, welche Befunde in ELGA gespeichert werden. Für viele ELGA-Teilnehmer/innen war nicht

nachvollziehbar und bedurfte einem erhöhten Erklärungsbedarf, warum nicht sämtliche Befunde in ELGA gespeichert werden.

Einige ELGA-Teilnehmer/innen informierten sich, ob bereits Patientenverfügungen in das ELGA-Portal gestellt werden können. Auch Rechtsanwält/inn/e/n stellten diesbezüglich Anfragen und wollten die von ihnen errichteten verbindlichen Patientenverfügungen durch die ELGA-Ombudsstelle in die betreffende ELGA der Teilnehmer/innen eintragen lassen.

Da auch die juristischen Mitarbeiter/innen der Patient/innen- und Pflegeombudsschaft verbindliche Patientenverfügungen errichten, wäre eine Zurverfügungstellung in ELGA auch aufgrund der räumlichen Nähe wünschenswert. Dies ist leider aus technischen Gründen noch immer nicht möglich. Die ELGA-Ombudsstelle Steiermark befürwortet eine möglichst rasche Umsetzung.

Einige Anliegen betrafen die Fragen, wie man sein minderjähriges Kind von ELGA abmelden kann oder ob eine Privatversicherung Einsicht in ELGA nehmen kann.

Der gesamte Roll-Out zur e-Medikation wurde im Bundesland abgeschlossen, dennoch wurden weiterhin einige Fragen in diesem Zusammenhang gestellt.

#### FALLBEISPIELE:

##### Verlängerung der Zugriffsberechtigung

Von Bewohner/innen in einem Pflegeheim wurden im September 2018 Verlängerungen für die Zugriffsberechtigung auf 365 Tage von der ELGA-Ombudsstelle Steiermark durchgeführt. Ein Jahr später bekam die ELGA-Ombudsstelle Steiermark wieder neue Anträge von denselben Teilnehmer /inne/n. Beim Einstieg in die ELGA der betroffenen Personen war die Verlängerung der Zugriffsberechtigung allerdings nicht möglich, da im System aufschien, dass die Zugriffsberechtigung seit dem Februar 2019 (letzter aktiver Kontakt) wieder automatisch auf 365 Tage verlängert wurde.

Da dies für die ELGA-Ombudsstelle Steiermark nicht nachvollziehbar war, nahm diese mit der Serviceline und weiters mit der Koordinierungsstelle bezüglich Abklärung des genannten Falles Kontakt auf. Die ELGA-Ombudsstelle bekam die Information, dass sich die Zugriffsberechtigung (mit Zustimmung des ELGA-GDA) ab Identifikation – erneutes Stecken der e-card in der Ordination – automatisch wieder um diese bestimmte Zeit verlängert.

Im Anschluss wurden die Pflegeheime über die Recherche von der ELGA-Ombudsstelle informiert. Dieser Umstand machte eine neuerliche Antragstellung obsolet und stellt daher eine

große Erleichterung für die Pflegeheime dar. Der administrative Aufwand für die ELGA-Ombudsstelle verringert sich dadurch auch.

Die ELGA-Ombudsstelle Steiermark hat aufgrund dieser neuen Erkenntnis die Koordinierungsstelle gebeten, dies in den Schulungsunterlagen aufzunehmen, da dies für alle Standorte von großer Relevanz sei. Diese Information könnte auch auf der Website [www.elga.gv.at](http://www.elga.gv.at) und dort in den zur Verfügung gestellten Videos sowie unter [www.gesundheit.gv.at](http://www.gesundheit.gv.at) sowie direkt im ELGA-Portal unter „Hilfestellungen“ aufgenommen werden. Im aktualisierten Informationsfolder der ELGA-Ombudsstelle sowie in den FAQ wurde diese Klarstellung bereits vorgenommen.

#### Allgemeines zu den Verlängerungen der Zugriffsberechtigungen

Aus dem oben genannten Umstand waren die Anträge für die Verlängerungen der Zugriffsberechtigungen im Jahr 2019 gegenüber dem Jahr 2018 rückgängig. In den Vorjahren bereiteten unvollständige Anträge (fehlende Unterschriften, fehlende Lichtbildausweise, fehlende Vertretungsbefugnisse etc.) einen großen administrativen Mehraufwand in der Bearbeitung.

Durch den ständigen informativen Austausch der ELGA-Ombudsstelle Steiermark mit den Pflegeheimen wurde beobachtet, dass die einlangenden Anträge nun fast gänzlich richtig ausgefüllt waren und die richtigen und notwendigen Unterlagen beigelegt wurden. Dies erleichterte die Durchführung der Bearbeitung ohne einen zusätzlichen bürokratischen Zeitaufwand.

#### ELGA-GDA meldet Patient/in von ELGA ab

Eine Patientin wurde in der Ordination eines niedergelassenen Arztes vorstellig; dabei wurde – nach eigenen Angaben – ein Konvolut an Papieren zum Unterschreiben vorgelegt. An den genauen Inhalt konnte sich die Patientin nicht mehr erinnern. Erst beim Besuch ihres Hausarztes stellte sich heraus, dass sie von ELGA abgemeldet war.

Ein Ausstieg von ELGA wäre von der betroffenen Person weder beabsichtigt noch gewünscht gewesen. Für diesen Zweck habe die Patientin weder die Zustimmung erteilt, noch eine Ausweiskopie zur Verfügung gestellt. Daraufhin nahm die Patientin mit der ELGA-Ombudsstelle Steiermark Kontakt auf und bat um Klärung ihres aktuellen Teilnahmestatus.

Auch der Hausarzt hatte bereits erfahren, dass besagter niedergelassener Arzt mehrfach seine Patient/inn/en von ELGA ohne deren Wissen abgemeldet hätte.

Es wurde mit der betroffenen Person bei der ELGA-Ombudsstelle Steiermark ein Termin für eine gemeinsame Einsichtnahme in ihre ELGA vereinbart, insbesondere, um ihren Teilnahmestatus zu überprüfen. Dabei stellte sich heraus, dass die Person tatsächlich von ELGA abgemeldet war. Die Betroffene ging darauf nochmals zu ihrem niedergelassenen Arzt und bat um Aufklärung. Es stellte sich heraus, dass die Ordinationsgehilfin offensichtlich sämtlichen Patient/inn/en ein bereits vorgefertigtes angekreuztes Formular für einen ELGA-Widerspruch vorlegt, darunter auch die datenschutzrechtlichen Belehrungen. Als die betroffene Person nachfragte, woher man ihren Lichtbildausweis hätte, wurde der Person mitgeteilt, dass der abgegebene kopierte Lichtbildausweis, der für die Ordination als Identifikation abgegeben wurde, auch für die Abmeldung von ELGA herangezogen wurde.

In weiterer Folge stellte sich heraus, dass es auch eine Verwandte der betroffenen Person genauso erging. Auch in diesem Fall wurde das Formular für den Widerspruch mitsamt den anderen Formularen zur Unterschrift vorgelegt. Auch diese Person wurde ohne ihr Wissen von ELGA abgemeldet, obwohl sie es gar nicht wollte. Diese Abmeldungen erfolgten entgegen dem Willen der Bürger/innen und ohne deren ausdrückliche Zustimmung, wenngleich sie ein entsprechendes Formular unterschrieben hätten. Weiters kam es dadurch zu einer missbräuchlichen Verwendung derer Lichtbildausweise.

Dieser Fall wurde umgehend der Koordinierungsstelle berichtet. Die Koordinierungsstelle wurde sofort aktiv und es wurde mitgeteilt, dass die Widerspruchsstelle bereits eine sehr hohe Anzahl von Widersprüchen von diesem besagten niedergelassenen Arzt erhalten habe.

ELGA-Ombudsstelle informierte die betroffene Person über die Auskunft der Koordinierungsstelle sowie über die Möglichkeit, sich direkt an die Ärztekammer sowie an die Datenschutzbehörde zu wenden. Die Koordinierungsstelle bat die ELGA-Ombudsstelle Steiermark, die betroffene Person zu fragen, ob sie mit Unterstützung eine Anzeige bei der Datenschutzbehörde machen möchte. Dies wurde aus privaten Gründen abgelehnt.

### Weiterverweisungen

Viele telefonische Anfragen und schriftliche Anfragen wurden aufgrund Unzuständigkeit an die richtigen Stellen weiterverwiesen; das betraf vermehrt die Patient/innen- und Pflegeombudsschaft.

Ein/e ELGA-Teilnehmer/in vermutete, dass trotz Widerspruchs Verwandte in ihre ELGA Einsicht nahmen.

In vielen Gesprächen, die die ELGA-Ombudsstelle-Steiermark im vergangenen Jahr führte, erkennt man noch immer Misstrauen in ELGA, da viele Teilnehmer/innen weiterhin verunsichert sind und vermuten, dass „alle“ in ihre persönliche ELGA Einsicht nehmen können.

#### Beispiel

Ein/e ELGA-Teilnehmer/in hat einen Antrag an die ELGA-Ombudsstelle-Steiermark für die Einsichtnahme in ELGA (Protokoll und den ELGA-Teilnahmestatus) übermittelt, da vermutet wurde, dass trotz Widerspruchs „Krankenunterlagen“ in ELGA hinterlegt seien und Verwandte in die entsprechende ELGA Einsicht genommen hätten. Dieser Verdacht bestätigte sich nach dem Einstieg in ELGA nicht. Diese Person wurde schließlich von der ELGA-Ombudsstelle Steiermark über ELGA allgemein, die elektronische Handysignatur, den ELGA-Widerspruch sowie die Möglichkeit der Einsichtnahme der ELGA-GDA bei einem bestehenden aktiven Behandlungskontakt aufgeklärt. Dies beruhigte die/den Teilnehmer/in sehr.

#### Gemeinsames Ausfüllen des Widerspruchformulars

Die ELGA-Ombudsstelle Steiermark war einigen Teilnehmer/inne/n beim Ausfüllen des Widerspruchformulars behilflich. Dies betraf vor allem Personen, die keinen EDV-Einstieg besitzen. Dieses Service wird dankend angenommen.

#### Begeisterung für ELGA

Mehrere ELGA-Teilnehmer/innen erschienen persönlich in der ELGA-Ombudsstelle und wollten sich vor Ort von ELGA abmelden. Nach dem Einstieg in deren ELGA und nach ausführlichen Beratungen und Informationen über das ELGA-Portal, waren die ELGA-Teilnehmer/innen so begeistert, dass sie sich schließlich doch nicht von ELGA abgemeldet haben.

#### Ungehaltener ELGA-GDA

Es gab nicht nur positive Gespräche in der ELGA-Ombudsstelle-Steiermark – auch negative Äußerungen musste die ELGA-Ombudsstelle entgegennehmen.

#### Beispiel

Es hat sich ein erboster niedergelassener Arzt gemeldet, der von der Serviceline an die ELGA-Ombudsstelle Steiermark weiterverwiesen wurde. In seiner Ordination war ein Ehepaar und es war ihm nicht möglich, verordnete Medikamente in deren ELGA zu speichern. Seine Vermutung war, das Ehepaar sei abgemeldet, obwohl es eine Willenserklärung bezüglich eines Widerspruchs nie abgegeben hätte. Der Arzt verlangte, dass die ELGA-Ombudsstelle sofort in die ELGA dieser beiden Patient/inn/en einsteige, um das Problem zu beheben. Dies wurde selbstverständlich mangels Voraussetzungen nicht durchgeführt. Unter anderem wurde

insistiert, dass die ELGA-Ombudsstelle selbst Kontakt mit den Patient/inn/en aufnehmen müsse. Dafür sollte die ELGA-Ombudsstelle die Adresse von den Personen aus dem Internet suchen.

Nach Aufklärung, welche Aufgaben die ELGA-Ombudsstelle hat und dass die ELGA-Ombudsstelle keine Teilnehmer/innen ohne deren Wissen kontaktiere, diese sich selbst aktiv, falls sie eine Unterstützung von einer ELGA-Ombudsstelle benötigen, melden können, blieb der Arzt weiter ungehalten. Nach der Empfehlung, sich jederzeit bezüglich eines technischen Problems an die Serviceline (Kontakt für (ELGA)GDA) zu wenden, wurde der betroffene niedergelassene Arzt noch aufgebracht. Nach Rücksprache mit der Koordinierungsstelle wurde der Arzt nochmals von der ELGA-Ombudsstelle kontaktiert und es wurde vereinbart, dass diese die Formulare „Ausübung meiner ELGA-Teilnehmer/innen/rechte“ übermittelt und der Arzt bei Bedarf diese Anträge dem Ehepaar aushändigt.

Abschließend bleibt die Empfehlung der ELGA-Ombudsstelle, Standort Steiermark, dass weiterhin viel Aufklärungsarbeit im Zusammenhang mit ELGA geleistet werden muss.

### **Medienarbeit/Veranstaltungen**

Frau Dr.<sup>in</sup> Michaela Wlattnig wurde am 16.09. 2019 als neue Patient/innen- und Pflegeombudsfrau bestellt.



© 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](mailto:elga-ombudsstelle@tirol.gv.at)  
**Website:** [www.tirol.gv.at/gesundheit-vorsorge/patientenvertretung/elga-ombudsstelle-standort-tirol/](http://www.tirol.gv.at/gesundheit-vorsorge/patientenvertretung/elga-ombudsstelle-standort-tirol/)

### Aufkommen

Im Jahr 2019 verzeichnete der dezentrale Standort Tirol insgesamt 47 Anfragen.

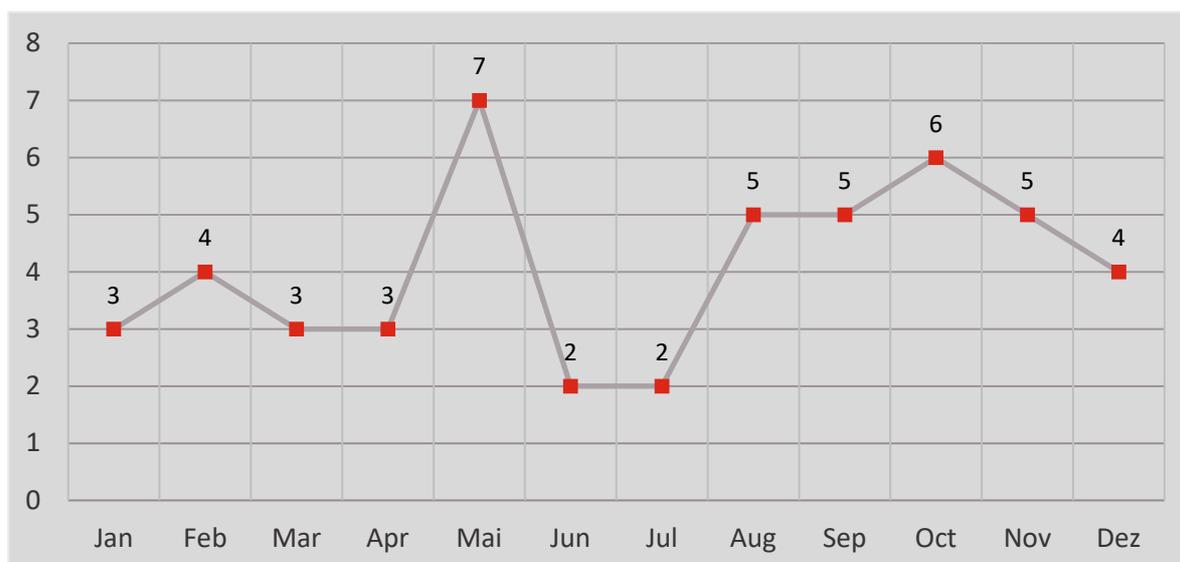


Abbildung 16: Anfragen in Tirol

## Verteilung der Anfragen

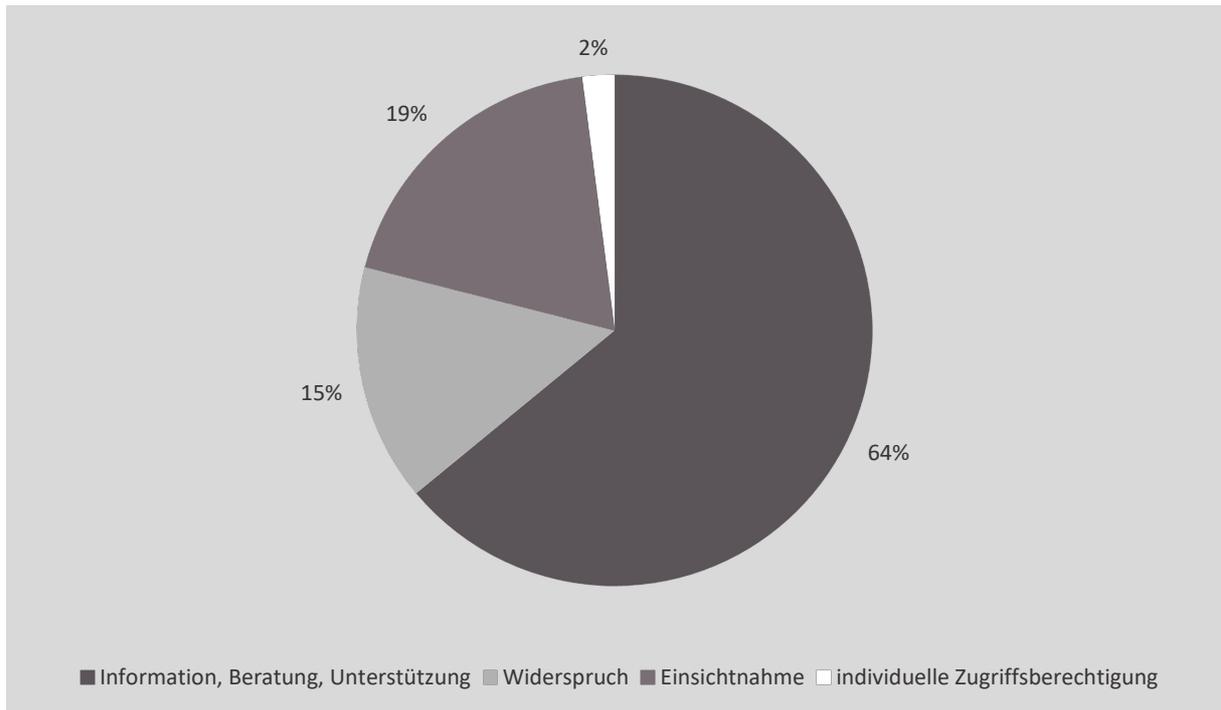


Abbildung 17: Thematische Verteilung der Anfragen in Tirol

Insbesondere allgemeine Informationen zu ELGA waren die häufigsten Gründe, die Bürger/innen dazu bewogen hatten, die ELGA-Ombudsstelle Tirol zu kontaktieren.

### Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle

Telefonische Anfragen betrafen mehrfach die Abmeldung von ELGA und das zugehörige Verfahren. Klient/inn/en, die einen ELGA-Widerspruch vornehmen wollten, konnten oftmals nicht akzeptieren, dass dieser nicht direkt von der ELGA-Ombudsstelle vorgenommen wird bzw. dass die ELGA-Ombudsstelle keine „Widerspruchsformulare“ an die Widerspruchsstelle weiterleiten kann, weil die dafür erforderlichen Blanko-Formulare nicht vorgesehen sind bzw. nicht zur Verfügung stehen. Die damit verbundene Verweisung der Betroffenen an die ELGA-Serviceline löste immer wieder einen gewissen Unmut unter den hilfeschenden Personen aus.

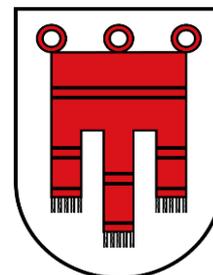
## **Medienarbeit/Veranstaltungen**

Auch im Jahr 2019 stellte die ELGA-Ombudsstelle, Standort Tirol, am Nationalfeiertag anlässlich des Tags der offenen Tür des Landes Tirol im Innsbrucker Landhaus den Besucher/inne/n in vielen Einzelgesprächen und anhand von Plakaten und Roll-Ups ELGA und die ELGA-Ombudsstelle vor.

Im Berichtszeitraum haben die Mitarbeiter/innen der Tiroler Patientenvertretung im Rahmen der Ärztinnen- und Ärzte- sowie Pflegeaus- und -fortbildung, bei Veranstaltungen diverser Selbsthilfeorganisationen insgesamt 38 Vorträge gehalten. Dabei wurden zwar in erster Linie die Tiroler Patientenvertretung, ihre Aufgaben und Handlungsweise vorgestellt. In all diesen Vorträgen wurde aber im gebotenen Maße immer auch die Elektronische Gesundheitsakte - ELGA und die Tätigkeit der ELGA-Ombudsstelle vorgestellt. Dabei wurden auch die Informationsfolder von ELGA und der ELGA-Ombudsstelle verteilt. Bemerkenswert erscheint dabei die Wahrnehmung (im Rahmen von Einzelgesprächen, aber auch von Saalumfragen), wie wenige Personen, gleich in welcher Altersgruppe und selbst aus den Gesundheitsberufen, über ELGA und den Zugang zur eigenen ELGA Bescheid wissen.



## DEZENTRALER STANDORT VORARLBERG



**Mag. Alexander Wolf**

Leiter des dezentralen Standortes Vorarlberg

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

### **Aufkommen**

Insgesamt gingen in diesem Jahr 57 Anfragen bei der ELGA-Ombudsstelle, Standort Vorarlberg ein.

Am meisten wurde die Möglichkeit der persönlichen Kontaktaufnahme mit der ELGA-Ombudsstelle Standort Vorarlberg genutzt. Fast im gleichen Ausmaß erfolgte der Erstkontakt der Bürger/innen telefonisch. Der telefonische Erstkontakt hat den Vorteil, dass sehr oft rasche Auskünfte über allgemeine oder organisatorische Anfragen, die nicht mit der Verarbeitung von ELGA-Gesundheitsdaten verbunden sind, erteilt werden können. Zudem konnte in vielen Fällen zugleich die Zuständigkeit geklärt werden. Bei etwa einem Viertel der Anfragen, die bei der ELGA-Ombudsstelle, Standort Vorarlberg, eingingen, mussten die Bürger/innen an die Widerspruchsstelle oder an die Serviceline verwiesen werden, da Themen, wie beispielsweise die Abmeldung und Anmeldung von ELGA, nicht in die Zuständigkeit der ELGA-Ombudsstelle fallen. Anfragen per E-Mail machten nur einen sehr geringen Anteil aller Anfragen im Jahr 2019 aus. Dies hängt vermutlich damit zusammen, dass die dezentralen Standorte der ELGA-Ombudsstelle durch ihre hohen Sicherheitsstandards nur Anfragen per E-Mail, welche die Verarbeitung und Bekanntgabe von ELGA-Gesundheitsdaten oder anderen personenbezogenen Daten nach sich ziehen, annehmen und bearbeiten können, wenn diese eine qualifizierte

Signatur beinhalten. Diese Möglichkeit wurde im letzten Jahr von den Bürger/inne/n nicht genutzt. Auch die ELGA-Ombudsstelle, Standort Vorarlberg, empfiehlt weiterhin den postalischen Weg.

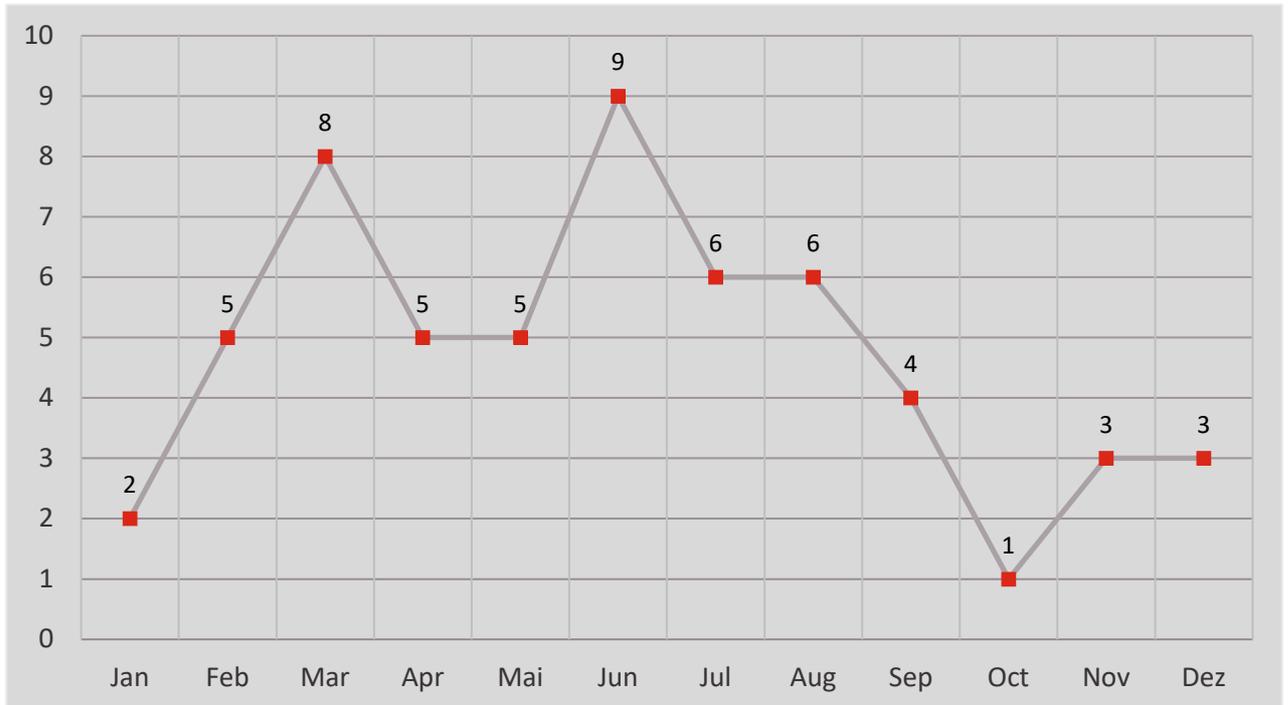


Abbildung 18: Anfragen in Vorarlberg

### Verteilung der Anfragen

Anzahl der Anfragen	Anzahl	Anzahl in Prozent	Inhalt
<b>Gesamt</b>	57	100	
<b>Form der Anfragen</b>			
	21	37%	Persönliche Anfragen
	20	35%	Telefonische Anfragen
	12	21%	Schriftliche Anfragen
	3	5%	Mail Anfragen
	1	2%	Sonstige Anfragen in Vertretung durch Rechtsanwalt
<b>Art der Erledigung der Anfragen</b>			
	11	19	Weitergeleitet/Verwiesen
	15	26	Inhaltliche Auskunft erteilt

Anzahl der Anfragen	Anzahl	Anzahl in Prozent	Inhalt
	2	4	Sonstiges (ELGA-GDA Anfrage für Folder, Terminabsage)
	29	51	Akt eröffnet, unterschiedlichste Inhalte (Anzahl der Fälle)
<b>Inhaltsuntergliederung der Anfragen (Summe ergibt nicht 100%, da pro Anfrage mehrere Inhalte möglich sind.)</b>	18	32	Anfragen und allgemeine Informationen zu ELGA
<b>Inhaltsuntergliederung der Anfragen (Summe ergibt nicht 100%, da pro Anfrage mehrere Inhalte möglich sind.)</b>	7	12	Anfragen bzgl. Patientenverfügungen
	8	14	Zuständigkeit WIST - Anfrage zur Abmeldung
	1	2	Zuständigkeit Serviceline - Anfrage von ELGA-GDA bzgl. technische Probleme
	3	5	Zuständigkeitsbereich Patientenanwalt - Anfrage zu Patientenrecht, weitere Überprüfung von vermuteten Datenschutzverletzung
	11	19	Einsichtnahme in persönliche ELGA/Auskunft ELGA- Daten
	8	14	Antrag bzgl. Zugriffsberechtigung / Verlängerung
	2	4	Antrag bzgl. vermuteter Datenschutzverletzung
	3	5	ELGA-GDA Anfrage

Abbildung 19: Thematische Verteilung der Anfragen in Vorarlberg

## **Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle**

Die meisten Anfragen an die ELGA-Ombudsstelle, Standort Vorarlberg, betrafen inhaltliche Auskünfte rund um ELGA. Hierbei gingen vermehrt Fragen betreffend Speicherung von Patientenverfügungen in ELGA ein. Diesbezüglich wurde die Auskunft erteilt, dass die Speicherung von Patientenverfügungen in ELGA vorgesehen und bereits gesetzlich verankert ist, es derzeit technisch jedoch noch nicht möglich ist, Patientenverfügungen in die ELGA einzuspeisen. Der Auftrag bezüglich der technischen Umsetzung wäre jedoch bereits vom Gesundheitsministerium an die ELGA GmbH erteilt worden. Sobald diese Umsetzung erfolgt ist, stehe die ELGA-Ombudsstelle, Standort Vorarlberg, gerne zur Einspeisung der Patientenverfügungen zur Verfügung.

Bezüglich der Fallbearbeitung im Jahre 2019 bei der ELGA-Ombudsstelle, Standort Vorarlberg, wurde von ELGA-Teilnehmer/inne/n wieder vermehrt die Möglichkeit genutzt, Einsicht in die persönliche ELGA zu nehmen und die Zugriffsdauer für den ELGA-GDA ihres Vertrauens zu verlängern.

Bei der Fallbearbeitung profitierte die ELGA-Ombudsstelle, Standort Vorarlberg, zudem erneut von der Ansiedelung bei der Patientenanwaltschaft. Dies zeigt sich besonders bei Fällen bezüglich vermuteter Datenschutzverletzungen.

Im letzten Jahr nutzen zwei ELGA-Teilnehmer/innen die Möglichkeit, einer vermuteten Datenschutzverletzung nachzugehen und wandten sich mit ihren Anliegen an die ELGA-Ombudsstelle, Standort Vorarlberg. In beiden Fällen wurde der Sachverhalt erfasst und die vermuteten Datenschutzverletzungen auf ihre Plausibilität geprüft. Bei beiden Fällen ergab die Überprüfung, dass keine Datenschutzverletzung im Zusammenhang mit ELGA vorlag, allerdings eventuell eine Verletzung der Patientenrechte, wobei mit Zustimmung der betroffenen ELGA-Teilnehmer/inne/n die jeweiligen Fälle an die Patientenanwaltschaft weitergeleitet wurden.

Zudem fand eine gute Zusammenarbeit zwischen der ELGA-Ombudsstelle Standort Vorarlberg und den ELGA-GDA statt. Die ELGA-Ombudsstelle, Standort Vorarlberg, stellte verschiedenen Arztpraxen ELGA-Folder und ELGA-Ombudsstellen-Folder zur Verfügung. Zusätzlich wurden diverse ELGA-GDA über die neuen Formulare zur Ausübung der ELGA-Teilnehmer/innen/rechte und der vermuteten Datenschutzverletzung im Zusammenhang mit ELGA informiert.

## **Medienarbeit/Veranstaltungen**

Die ELGA-Ombudsstelle Standort, Vorarlberg, hat auch im Jahr 2019 mediale Präsenz gezeigt. Im Juni 2019 erschien eine Kolumne in der Tageszeitschrift „Vorarlberger Nachrichten“

bezüglich allgemeinen Informationen rund um die Elektronische Gesundheitsakte und die ELGA-Ombudsstelle. Im Magazin „Konsument“ erschien ebenfalls im Juni 2019 ein Artikel bezüglich des Protokollierungssystems in der Elektronischen Gesundheitsakte.



## DEZENTRALER STANDORT WIEN



**Dr.<sup>in</sup> Helga Willinger**

Leiterin des dezentralen Standortes Wien

**Eingerichtet seit:** 09. 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](mailto:elga-ombudsstelle@wien.gv.at)  
**Webseite:** [www.wien.gv.at/gesundheit/einrichtungen/patientenanwaltschaft/hilfestellungen/elga-ombudsstelle.html](http://www.wien.gv.at/gesundheit/einrichtungen/patientenanwaltschaft/hilfestellungen/elga-ombudsstelle.html)

### Aufkommen

Im Berichtszeitraum 2019 wurden insgesamt 412 Anfragen bearbeitet.

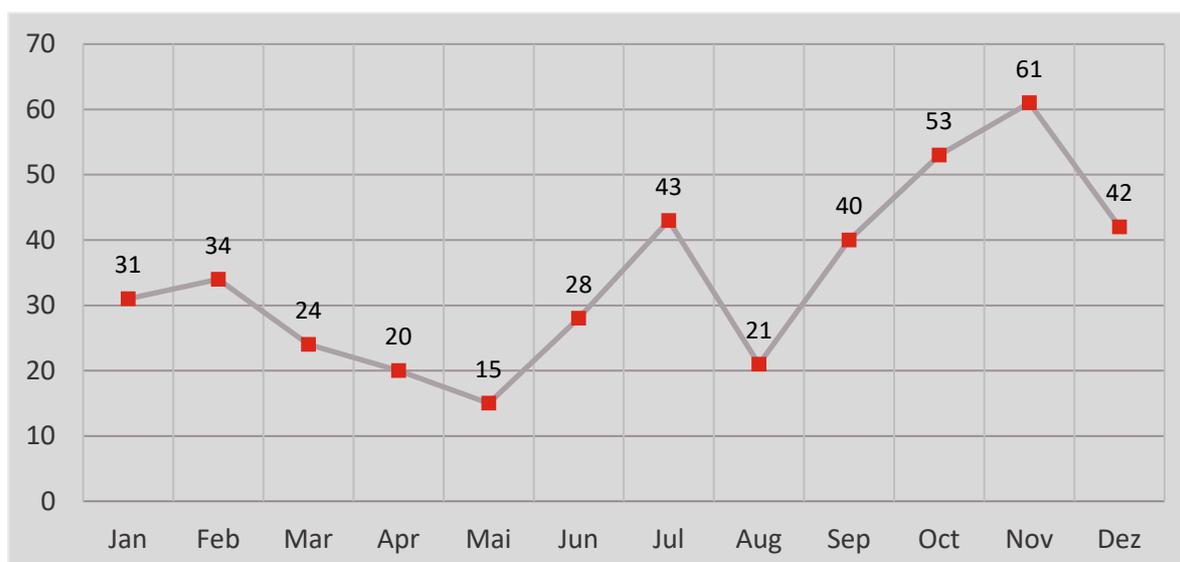


Abbildung 19: Anfragen in Wien

## Verteilung der Anfragen

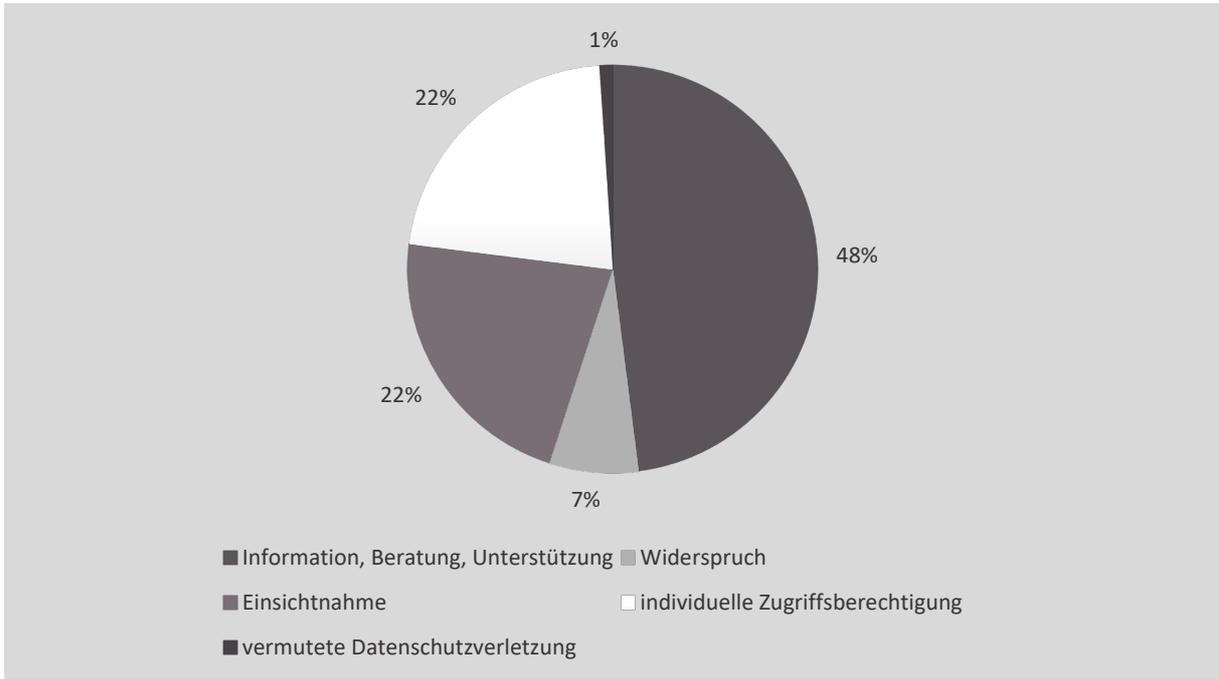


Abbildung 201: Thematische Verteilung der Anfragen in Wien

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

Die inhaltlichen Themen sind aus der folgenden Aufstellung ersichtlich:

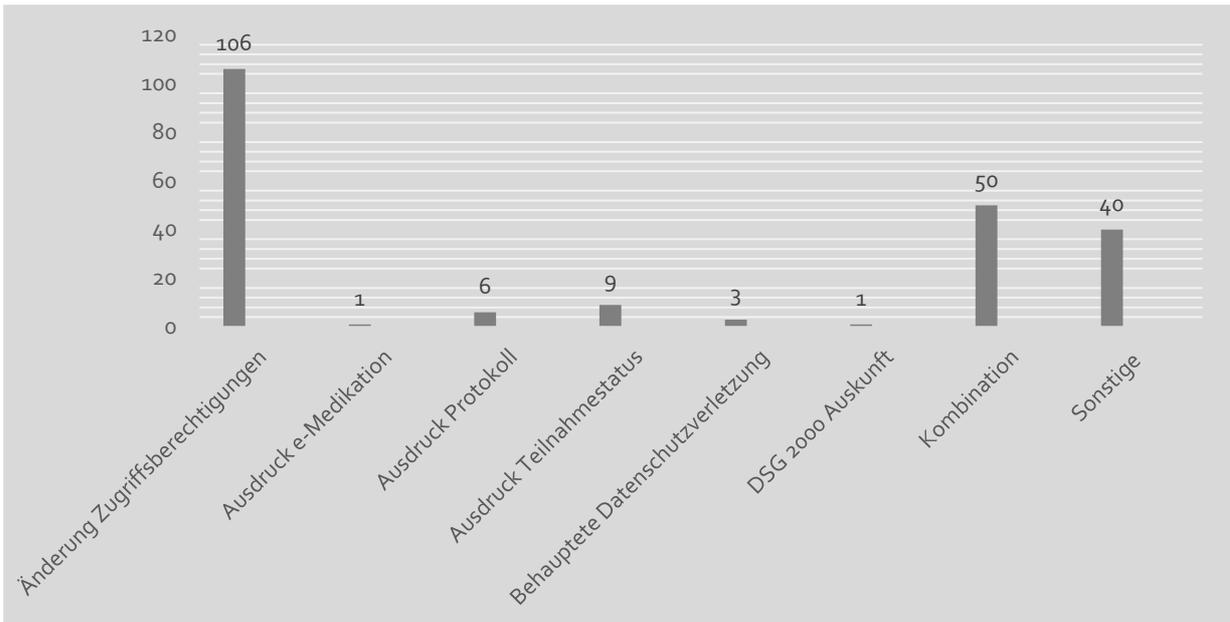


Abbildung 212: Inhaltliche Verteilung der Anfragen in Wien

## **Berichte aus dem Alltag der ELGA-Ombudsstelle**

Im Berichtszeitraum 2019 wurden zahlreiche Beratungs- und Informationsgespräche geführt. Einerseits nahmen viele Bürger/innen die Möglichkeit einer telefonischen Beratung in Anspruch, andererseits wurden auch oftmals persönliche Termine zur Besprechung des konkreten Anliegens wahrgenommen. Es erfolgten Kontakte im Zusammenhang mit gewünschten Einsichtnahmen in ELGA, die Vornahme von Änderungen der Zugriffsberechtigungen, Unterstützung bei Fragen zur Abmeldung von ELGA bzw. der Möglichkeit des situativen Opt-Outs sowie allgemeine Informationen zu ELGA.

Nach wie vor verfügen viele ELGA Teilnehmer/innen nicht über eine Handy-Signatur oder Bürgerkarte, mit der sie über das Öffentliche Gesundheitsportal in ihre eigene ELGA einsteigen können. Dennoch besteht aber das berechtigte Anliegen, in die persönlichen e-Befunde, den Teilnahmestatus oder das Zugriffsprotokoll Einsicht zu nehmen. Die ELGA-Ombudsstelle, Standort Wien, bietet hier die Möglichkeit der Hilfestellung und Einsichtnahme.

Seit Sommer 2019 wurde in den Wiener Arztpraxen und Wiener Apotheken die e-Medikation schrittweise implementiert. Diesbezüglich wurden gehäuft Anfragen an die ELGA-Ombudsstelle, Standort Wien, herangetragen. Ein besonderes Interesse der Bürger/innen zeigte sich beim Thema „Zugriffsberechtigungen in ELGA ändern“.

Als Beispiel dafür hat sich ein älteres Ehepaar mit einem Schreiben an die ELGA-Ombudsstelle, Standort Wien, gewandt, es möge ihre Vertrauensärztin in ELGA eingetragen werden. Nach telefonischer Rückfrage konnte geklärt werden, dass sie ihrer Hausärztin eine Zugriffsverlängerung für 365 Tage ermöglichen wollten. Nachdem alle notwendigen Unterlagen eingelangt waren, konnte die Zugriffsberechtigung geändert werden.

Zukünftig wird dann bei jedem Stecken der e-card die Frist weiterhin – bis auf Widerruf – automatisch verlängert.

## **Medienarbeit/Veranstaltungen**

Regelmäßig wurde im Rahmen von Vorträgen über die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft (WPPA) auch das Thema ELGA und ELGA–Ombudsstelle erörtert. Bei vielen Veranstaltungen war die WPPA auch vertreten und es konnten dabei Fragen von interessierten Bürger/inne/n beantwortet werden. Ebenso wurden bei Informations- und Fortbildungsveranstaltungen von Gesundheits- und Krankenpflegeschulen, 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:

- 14.01.2019: Volkshochschule Favoriten, Vortrag Patientenverfügung
- 16.05.2019: Akademie für Fortbildungen und Sonderausbildungen AKH, Vortrag WPPA
- 23.05.2019: Gruppe 94, Zentrum für Ganzheitliche Medizin, Vortrag Patientenverfügung
- 10.10.2019: Wiener Osteoporosetag, Vortrag WPPA

Das Audit in der ELGA-Ombudsstelle, Standort Wien, fand 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
- Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), Verordnung-EU 2016/679

### ELGA-Zugangsportale

Das ELGA-Zugangsportale finden Sie unter [www.gesundheit.gv.at/elga/inhalt](http://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](mailto: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](mailto:gda@elga-serviceline.at)

## Abbildungsverzeichnis

- Abbildung 22: Vergleich der Anfragen Berichtszeitraum 2017 bis 2019
- Abbildung 23: Thematische Verteilung der Anfragen im Berichtszeitraum 2019
- Abbildung 24: Art der Erledigung im Berichtszeitraum 2019
- Abbildung 25: Anfragen im Burgenland
- Abbildung 26: Thematische Verteilung der Anfragen im Burgenland
- Abbildung 27: Anfragen in Kärnten
- Abbildung 28: Thematische Verteilung der Anfragen in Kärnten
- Abbildung 29: Anfragen in Niederösterreich
- Abbildung 30: Thematische Verteilung der Anfragen in Niederösterreich
- Abbildung 31: Anfragen in Oberösterreich
- Abbildung 32: Thematische Verteilung der Anfragen in Oberösterreich
- Abbildung 33: Anfragen in Salzburg
- Abbildung 34: Thematische Verteilung der Anfragen in Salzburg
- Abbildung 35: Anfragen in der Steiermark
- Abbildung 36: Thematische Verteilung der Anfragen in der Steiermark
- Abbildung 37: Anfragen in Tirol
- Abbildung 38: Thematische Verteilung der Anfragen in Tirol
- Abbildung 39: Anfragen in Vorarlberg
- Abbildung 1940: Thematische Verteilung der Anfragen in Vorarlberg
- Abbildung 20: Anfragen in Wien
- Abbildung 21: Thematische Verteilung der Anfragen in Wien
- Abbildung 412: Inhaltliche Verteilung der Anfragen in Wien

## Abkürzungsverzeichnis

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, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz
BMGF	Bundesministerium für Gesundheit und Frauen
BMSGPK	Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
CDA	Clinical Document Architecture
Dr.	Doktor
Dr. <sup>in</sup>	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. 111/2012 (idgF)

ggf.	gegebenenfalls
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
idF	in der Fassung
idgF	in der geltenden Fassung
lit.	litera(e)
KAKuG	Bundesgesetz über Krankenanstalten- und Kuranstalten, BGBl. Nr. 1/1957 (idgF)
KFL	Kranken- und Unfallfürsorge für Oberösterreichische Landesbedienstete
Mag.	Magister
Mag. <sup>a</sup>	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. Rechtausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin/des Autors dar und können der Rechtsprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgreifen.



**Bundesministerium für  
Soziales, Gesundheit, Pflege  
und Konsumentenschutz**  
Stubenring 1, 1010 Wien  
+43 1 711 00-0  
[sozialministerium.at](https://www.sozialministerium.at)