Verbraucherzentrale
Hamburg

Probleme mit der ePA? Ombudsstelle fragen!

Sie möchten in Ihre elektronische Patientenakte schauen, können aber nicht darauf zugreifen? Sie wollen verhindern, dass bestimmte Arztpraxen die Inhalte Ihrer ePA sehen können? Sie hätten gerne eine Übersicht der Zugriffe auf Ihre ePA? In diesen und anderen Fällen können Sie sich an die Ombudsstellen der Krankenkassen wenden. Mit Liste der Kontaktdaten.



© istock.com/RealPeopleGroup

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Gesetzlich Versicherte haben automatisch eine elektronische Patientenakte (ePA), können sie aber ohne Anmeldung nicht selbst nutzen oder verwalten. Wer wissen

möchte, welche Daten gespeichert sind oder wer Zugriff hatte, muss einen Zugang einrichten.

2. Jede gesetzliche Krankenkasse muss eine Ombudsstelle für die ePA anbieten. Diese muss unter anderem bei der Einrichtung eines Zugangs oder der Löschung der ePA, bei Widersprüchen sowie bei Auskünften über Zugriffe auf die Akte helfen.
3. Die Verbraucherzentrale Hamburg hat eine Liste mit den ePA-Kontaktdaten der mitgliederstärksten Krankenkassen zusammengestellt. Wer Probleme mit der Ombudsstelle hat oder keine Unterstützung erhält, kann sich an die Verbraucherzentrale Hamburg wenden.

Stand: 28.05.2026

Viele gesetzlich Krankenversicherte wissen gar nicht, dass für sie automatisch eine elektronische Patientenakte (ePA) angelegt wurde – sofern sie nicht aktiv widersprochen haben. Doch selbst wer von seiner ePA weiß, kann sie oft nicht ohne Weiteres nutzen. Denn für den Zugriff muss man sich in der Regel über sein Smartphone anmelden und identifizieren.

Wer seine ePA verwalten oder nachvollziehen möchte, welche Daten dort gespeichert sind, braucht daher einen funktionierenden Zugang. Dabei sollen die Ombudsstellen der Krankenkassen helfen.

Wann kann ich mich an die Ombudsstelle für die ePA wenden?

Alle gesetzlichen Krankenkassen sind gesetzlich verpflichtet, eine Ombudsstelle für die ePA einzurichten (§ 342a SGB V). Diese Stellen sind zuständig für alle Fragen und Anliegen rund um die elektronische Patientenakte. Sie müssen auch bei der Einrichtung der ePA unterstützen, Widersprüche aufnehmen und Ihnen Daten zur Verfügung stellen, wenn Sie nicht auf Ihre ePA zugreifen können. Die Ombudsstellen helfen unter anderem:

- bei der Löschung oder Wiedereinrichtung der ePA,
- bei der (Wieder-)einrichtung Ihres ePA-Zugangs,

- bei Widersprüchen gegen einzelne Anwendungsfälle der ePA (einschließlich Medikationsdaten und E-Rezept),
- bei Widersprüchen gegen den Zugriff von einzelnen Leistungserbringern (also z. B. für bestimmte Arztpraxen, Krankenhäuser oder Apotheken),
- bei Widersprüchen gegen die Ausleitung von Forschungsdaten,
- bei der Bereitstellung von ePA-Protokolldaten (wer hat wann auf Ihre ePA zugegriffen?).

Wichtig: Die Ombudsstellen können Ihre ePA nicht einsehen. Auch die Krankenkasse selbst hat keinen Zugriff auf die Inhalte Ihrer Akte. Arztbriefe, Befunde oder andere medizinische Dokumente können dort also nicht gelesen werden.

GUT ZU WISSEN

Viele Versicherte wissen offenbar weder, dass für sie bereits eine elektronische Patientenakte angelegt wurde, noch dass die Krankenkassen verpflichtet sind, ePA-Ombudsstellen einzurichten und Versicherte bei der Nutzung der elektronischen Patientenakte zu unterstützen. Mehr über repräsentative Befragung erfahren

---

Wie erreiche ich die Ombudsstelle meiner Krankenkasse?

Wir haben die Ombudsstellen der Krankenkassen mit den meisten Mitgliedern für Sie in einer Übersicht zusammengefasst. Nicht jede Krankenkasse bietet eine eigene Hotline für die ePA-Ombudsstelle an. Häufig erfolgt der Kontakt zunächst über den allgemeinen Kundenservice und Sie müssen weitergeleitet werden.

Krankenkasse	Hotline	E-Mail / Anschrift
Techniker Krankenkasse	040 4606625460	Techniker Krankenkasse Bramfelder Straße 140 22305 Hamburg

Barmer	0202 5683331010	Barmer 42266 Wuppertal
DAK Gesundheit	040 20947379525	service-ePA-Ombudsstelle@dak.de DAK-Gesundheit Postzentrum 22788 Hamburg
AOK Baden-Württemberg	0800 5054760	kundensupport@bw.aok.de
AOK Bayern	089 22844050	aokmeinleben@service.by.aok.de
AOK Plus	0800 2652222678	aokmeinleben@plus.aok.de
AOK Rheinland / Hamburg	0800 0326320	aok.mein.leben@rh.aok.de
AOK NordWest	0800 2655110	aokmeinleben@nw.aok.de
AOK Hessen	0800 5054710	support@he.aok.de
AOK Nordost	0800 2651166	support@nordost.aok.de
AOK Rheinland-Pfalz / Saarland	06351 1488452	support@rps.aok.de
Knappschaft	0800 0200510	KNAPPSCHAFT Kranken- und Pflegeversicherung 45095 Essen
SBK	0800 072 572 570 20	SBK 80227 München

		epa@hkk.de
hkk Krankenkasse	0421 36553325	hkk Krankenkasse 28185 Bremen

DANKE FÜR IHREN HINWEIS!

Sie erreichen die Ombudsstelle nicht oder erhalten dort keine Hilfe? Dann melden Sie sich gern bei uns. Wir nehmen Ihre Beschwerde entgegen. Missstand melden

Häufige Fragen zu ePA-Ombudsstellen

Was machen die ePA-Ombudsstellen der Krankenkassen?
Die Ombudsstellen sollen Versicherte bei Fragen und Problemen rund um die elektronische Patientenakte (ePA) unterstützen, etwa bei der Einrichtung, Löschung oder bei Widersprüchen gegen bestimmte Funktionen.

Können die Ombudsstellen meine ePA einsehen?
Nein. Weder die Ombudsstelle noch die Krankenkasse können medizinische Inhalte wie Arztbriefe oder Befunde in Ihrer ePA lesen.

Wie erreiche ich die Ombudsstelle meiner Krankenkasse?
Viele Krankenkassen bieten eigene Telefonnummern oder E-Mail-Adressen für Fragen zur ePA an. Die Kontakte der mitgliederstärksten Kassen finden Sie in unserer Übersicht.

Kann ich der ePA widersprechen?
Ja. Versicherte können der ePA insgesamt oder einzelnen Funktionen widersprechen – etwa der Nutzung von Daten zu Forschungszwecken oder dem Zugriff bestimmter Arztpraxen. Ihnen darf dadurch kein Nachteil erwachsen.

Was tun, wenn die Ombudsstelle nicht hilft?
Wenn Sie keine Unterstützung erhalten oder die Ombudsstelle nicht erreichbar ist,

können Sie sich an die Verbraucherzentrale wenden und dort Beschwerde einreichen.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/gesundheit-patientenschutz/arzt-krankenhaus/probleme-der-epa-ombudsstelle-fragen