Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 28. Mai 2026

Fragen zur elektronischen Patientenakte? Krankenkassen müssen helfen

Verbraucherzentrale Hamburg rät gesetzlich Versicherten, sich an die ePA-Ombudsstellen zu wenden

Gesetzlich Versicherte, die Fragen oder Probleme mit ihrer elektronischen Patientenakte (ePA) haben – etwa bei der Einrichtung der ePA-App, beim Verwalten von Zugriffsrechten oder dem Löschen von Dokumenten –, sollten sich an die ePA-Ombudsstelle ihrer Krankenkasse wenden. Dazu rät die Verbraucherzentrale Hamburg, die die Ergebnisse einer repräsentativen Befragung zur ePA ausgewertet hat. Viele Versicherte wissen demnach 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.

Viele Versicherte kennen ihre ePA nicht

„Die elektronische Patientenakte soll eine versichertengeführte Akte sein. Das funktioniert aber nur, wenn Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Daten tatsächlich selbst verwalten und Zugriffe kontrollieren können“, erklärt Yvonne Vollmer von der Verbraucherzentrale Hamburg.

In einer repräsentativen Befragung im Auftrag der Verbraucherzentrale Hamburg gaben nur 25 Prozent der gesetzlich Versicherten an, ihre ePA aktiv zu verwalten. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher wissen offenbar nicht einmal, dass für sie bereits automatisch eine elektronische Patientenakte angelegt wurde. Sie erklärten, sie hätten keine ePA beantragt – obwohl diese seit dem sogenannten Opt-out-Verfahren automatisch eingerichtet wurde, sofern kein Widerspruch erfolgte.

Ombudsstellen müssen Versicherte unterstützen

Alle gesetzlichen Krankenkassen müssen nach Paragraf 342a des Fünften Sozialgesetzbuchs (SGB V) Ombudsstellen für die elektronische Patientenakte anbieten. Dorthin können sich Versicherte zum Beispiel wenden, wenn sie Hilfe beim Einrichten ihres ePA-Zugangs benötigen, ihre Akte löschen möchten oder Widerspruch gegen einzelne Funktionen der ePA einlegen wollen. Die Ombudsstellen unterstützen auch dabei, den Zugriff bestimmter Arztpraxen, Krankenhäuser oder Apotheken auf Inhalte der ePA einzuschränken. Außerdem müssen sie Auskunft darüber geben, wer wann auf die elektronische Patientenakte zugegriffen hat.

ePA-Ombudsstellen kaum bekannt

Bislang sind die Ombudsstellen der Krankenkassen allerdings nur wenigen Versicherten bekannt. In der Hamburger Befragung wusste weniger als ein Viertel der gesetzlich Versicherten, dass ihre Krankenkasse eine Ombudsstelle für Fragen und Probleme rund um die ePA eingerichtet hat. Besonders gering war die Bekanntheit bei älteren Menschen.

„Gerade weil viele Menschen Schwierigkeiten mit der Einrichtung oder Verwaltung ihrer elektronischen Patientenakte haben, sollten die Krankenkassen ihre Unterstützungsangebote deutlich sichtbarer machen“, fordert Patientenschützerin Vollmer.

Kontaktdaten der ePA-Ombudsstellen

Die Verbraucherzentrale Hamburg hat auf ihrer Internetseite eine Übersicht der Ombudsstellen der mitgliederstärksten Krankenkassen veröffentlicht. Da viele Krankenkassen keine eigene Hotline für die ePA anbieten, erfolgt der Kontakt häufig zunächst über den allgemeinen Kundenservice.

- Liste mit Kontaktdaten der Krankenkassen: www.vzhh.de/epa-ombudsstellen

„Die Ombudsstellen können weder Arztbriefe noch medizinische Befunde oder andere Dokumente in der elektronischen Patientenakte einsehen“, erklärt Vollmer. „Versicherte müssen also nicht befürchten, dass Mitarbeitende der Kassen ihre Gesundheitsdaten lesen können, wenn sie sich an die Ombudsstellen wenden.“

Hintergrund zur elektronischen Patientenakte

Die ePA ist ein digitales Angebot der gesetzlichen Krankenkassen, in dem medizinische Informationen wie Arztbriefe, Befunde, Laborwerte oder Medikationsdaten gespeichert werden können. Gesetzlich Versicherte erhalten seit 2025 automatisch eine ePA, sofern sie nicht widersprechen.

Hinweis: Diagramme mit den Ergebnissen der repräsentativen Hamburger Befragung zur elektronischen Patientenakte sind zu finden auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Hamburg unter: www.vzhh.de/epa-befragung

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/fragen-zur-elektronischen-patientenakte-krankenkassen-muessen-helfen