



Berlin, 23. Juni 2022

Statement zu Doctolib's Zusammenarbeit mit dem SenGPG bei der Organisation der COVID-19 Impfkampagne in Berlin

Doctolib ist bei der Organisation der Covid-19-Impfkampagne in Berlin offizieller technologischer Partner der Berliner Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung (SenGPG). Auch in Reaktion auf einen kürzlich erschienenen Medienbericht möchten wir folgende Punkte klarstellen.

Unser oberstes Ziel ist es, es Menschen leichter zu machen, sich um ihre Gesundheit zu kümmern. Die Doctolib-App hilft Patient:innen sicher und schneller den richtigen Arzt zu finden und versetzt Ärzt:innen in die Lage, besser Behandlungen vorzunehmen (erleichterte Kommunikation und sicherer Dokumentenaustausch mit anderen behandelnden Ärzt:innen, keine Doppelbehandlungen bspw. durch doppelte Röntgenbilder etc.). Während der Covid-19 Pandemie hatten wir nur ein Anliegen: mit unserer zertifizierten, sicheren und bewährten Technologielösung dazu beizutragen, dass alle Menschen, die ihre Gesundheit durch eine Impfung schützen wollen, dies auch möglichst einfach und verlässlich können.

Das ist uns in Zusammenarbeit mit dem SenGPG gelungen. Die Impfkampagne in Berlin war in Bezug auf Terminfindung, Termintreue und in Bezug auf rechtzeitige Absagen nicht wahrgenommener Termine ein voller Erfolg. Durch die Reduzierung des Anrufvolumens in den Hotlines und die Koordination des Patientenflusses wurden insgesamt 3,6 Millionen Impftermine in Berliner Impfzentren über Doctolib vermittelt, mit Spitzenwerten von bis zu 18.000 durchgeführten Impfungen pro Tag.

Ebenso wichtig war es für uns, als Datenverarbeiter die Daten stets nach den höchsten technischen Standards im Bereich der Informationssicherheit und gemäß den Anforderungen der Datenschutzgrundverordnung zu schützen.

Mit Blick auf falsche mediale Darstellungen in Bezug auf den Einsatz von Doctolib während der Impfkampagne, die gegenwärtig noch im Raum stehen, wollen wir klar Stellung beziehen:

Wir arbeiten mit den höchsten Sicherheitsstandards, um die Daten unserer Nutzer zu schützen

Zum Beispiel:

- Die Daten unserer Nutzer:innen werden auf mehreren Ebenen verschlüsselt: bei der Speicherung, bei der Übermittlung.
- Alle Dokumente, die medizinische Daten enthalten, werden den Patient:innen mit einer zusätzlichen Verschlüsselungsebene übermittelt, die es nur dem Absender und dem Empfänger ermöglicht, sie zu öffnen (so genannte Ende-zu-Ende-Verschlüsselung). Sollte ein Patient Gesundheitsdaten bspw. in Form eines auszufüllenden Anamnesebogens mit bspw. dem Impfarzt teilen wollen, muss er dies aktiv tun.
- Daraus folgt, dass Doctolib keine Analysen von Gesundheitsdaten, wie z. B. der in solchen Dokumenten enthaltenen medizinischen Nutzerhistorie durchführt und durchführen kann.
- Die Einrichtung eines Kontos gewährleistet, dass die Patient:innen von diesem Sicherheitsniveau für ihre Impfunterlagen profitieren können.
- Doctolib ist TÜV-zertifiziert und wird regelmäßig auditiert.

Doctolib arbeitet im Einklang mit den Datenschutzbestimmungen

- Die Benutzerkonten auf Doctolib im Rahmen der Impfkampagne wurden in Übereinstimmung mit der "Allgemeinen Datenschutzverordnung" (DSGVO) erstellt.
- Zertifizierungen bestätigen zudem unser langfristiges Engagement zum Schutz der Daten unserer Nutzer:
- "Geprüfter Datenschutz" vom TÜV Saarland und "Datenschutz Cert" von IPS Gütesiegel.
- ISO/IEC 27001 in Deutschland und Frankreich sowie HDS ("Healthcare Data Storage") in Frankreich.
- Dies beweist nicht nur, dass wir die richtigen Prozesse (basierend auf Risikomanagement) und die besten Praktiken eingeführt haben. Es beweist auch unser langfristiges Engagement für den Datenschutz, da diese Zertifizierungen jährliche Audits beinhalten und alle 3 Jahre bestanden werden müssen.

Doctolib fragt nur Informationen ab, die für eine sichere Terminvergabe erforderlich sind

- Patienten, die online einen Impftermin vereinbaren möchten, können ein Benutzerkonto mit den folgenden Mindestangaben anlegen: Name, Telefonnummer, E-Mail, Geburtsdatum und Passwort.
- Weitere Angaben sind nicht erforderlich.
- Im Zusammenhang mit einem Termin können Dokumente, die für den Termin relevant sind, freiwillig in einer Ende-zu-Ende-verschlüsselten Form zwischen Arzt und Patient/Patientin ausgetauscht werden. Dazu gehören auch Impfbescheinigungen, die sicher im Benutzerkonto gespeichert wurden.
- Alle Nutzer:innen haben die Kontrolle über ihre Konten und können diese jederzeit schnell und einfach löschen. Doctolib löscht auch automatisch Konten, die über einen längeren Zeitraum inaktiv sind.

Über Doctolib

2013 gegründet, gehört Doctolib heute zu den führenden E-Health-Unternehmen in Europa. Seit 2017 ist Doctolib in Deutschland aktiv. Der deutsche Hauptsitz befindet sich in Berlin. Bereits 50.000 Ärztinnen, Ärzte und Gesundheitsfachkräfte in Deutschland setzen auf Doctolib als innovative medizinische Softwarelösung für ihr Termin- und Patientenmanagement, darunter 20.000 Ärztinnen und Ärzte. Insgesamt nutzen bereits 10 Millionen Deutsche aller Altersklassen Doctolib, um eine medizinische Fachkraft zu finden, online einen Arzttermin zu vereinbaren oder ihre Gesundheit und die ihrer Angehörigen zu verwalten: Pro Jahr werden via Doctolib 100 Millionen Termine online und offline gebucht.