

## Anleitung Auskunft- und Herausgabegesuche über Personendaten

Bern, 13.04.2023



Illustration: © strichfiguren – AdobeStock (bearbeitet von Physioswiss)

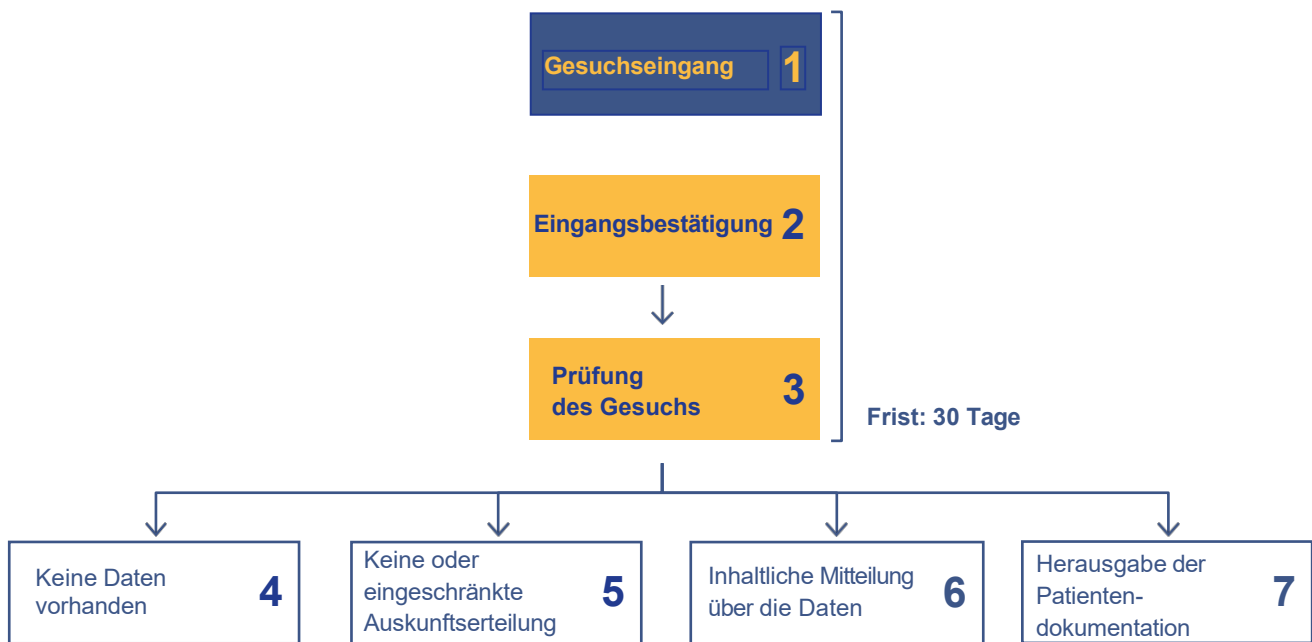
**Die Grundlage für dieses Merkblatt wurde Physioswiss freundlicherweise zur Verfügung gestellt von der Verbindung der Schweizer Ärztinnen und Ärzte (FMH).**

## Ausgangslage

Patient:innen haben gemäss Datenschutzgesetz sowie nach kantonalen Gesundheitsgesetzen

- a) einerseits das Recht, Auskunft darüber zu verlangen, welche Personendaten über sie bearbeitet werden,
- b) und sie haben ebenso das Recht auf Herausgabe ihrer Personendaten (insbesondere Gesundheitsdaten).

Patient:innen können eine Kopie ihrer gesamten Patientendokumentation oder Teile von ihrer/ihrer behandelnden Physiotherapeut:in verlangen. Dieses Recht steht allen urteilsfähigen Patient:innen eigenständig zu. Patient:innen sind urteilsfähig, wenn sie in der Lage sind, vernunftgemäss zu handeln.



**Gesuchseingang** 1

Ablauf	Ergänzungen und Vorlagen
<p><b>Eingang Gesuch Datenauskunft</b>            Im Gesuch wird eine Auskunft über die eigenen Personendaten verlangt. Die/der Patient:in hat Anspruch auf Zugang zu den eigenen Patientendaten.</p>	<p>«Gestützt auf Art. 25 des Bundesgesetzes über den Datenschutz vom 25. September 2020 (DSG) bitte ich Sie, mir schriftlich innerhalb von 30 Tagen Auskunft über meine Daten zu erteilen.»</p> <p>Gezeichnet Patient:in</p>
<p><b>Form und Eingangskanal des Gesuchs</b>            Es wird empfohlen, dass Gesuche in schriftlicher Form zuzustellen sind. Hierzu kann auch ein Formular auf der Website der Physiotherapiepraxis bereitgestellt werden.</p>	<p>«Sehr geehrte:r Gesuchsteller:in. Besten Dank für Ihr Auskunftsbegehren. Bitte stellen Sie uns dieses auf dem Postweg unter Beilage eines unterzeichneten Personalausweises (ID oder Pass mit Foto) in Kopie sowie Ihrer Privatadresse erneut zu.»</p>

**Eingangsbestätigung (freiwillig)** 2

Ablauf	Ablauf
<p>Ist die fristgerechte Beantwortung des Gesuchs möglich, so muss einerseits intern der Fristenlauf der 30 Tage ab Gesuchseingang dokumentiert und terminiert werden und andererseits kann eine Empfangsbestätigung ausgelöst werden.</p>	<p>«Gerne bestätigen wir Ihnen den Erhalt Ihres Auskunftsgesuchs. Ihr Anliegen wird schnellstmöglich, aber mindestens innerhalb der gesetzlichen Frist von 30 Tagen geprüft.»</p>
<p>Sofern beim Eingang des Gesuchs bereits ersichtlich ist, dass die Beantwortung des Gesuchs innerhalb der gesetzlichen Frist von 30 Tagen nicht möglich ist, wird empfohlen, der gesuchstellenden Person den Eingang des Gesuchs zu bestätigen und mitzuteilen, wann sie mit der Beantwortung ihres Gesuchs rechnen kann.</p>	<p>«Leider ist es uns nicht möglich, Ihr Anliegen innerhalb der gesetzlichen Frist von 30 Tagen zu prüfen. Ihr Anliegen wird aber spätestens bis zum [xx.xx.20xx] bearbeitet. Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis.»</p>

### Prüfung des Gesuchs

3

Ablauf	Ergänzungen und Vorlagen
<p><b>Prüfung Identität gesuchstellender Person</b> Anfrage erfolgt vor Ort: Bei Anfragen direkt vor Ort hat die Identifikation über ein amtliches Dokument (z. B. ID, Pass) zu erfolgen. Bei bekannten Patient:innen ist eine Ausnahme vertretbar.</p> <p>Anfrage erfolgt schriftlich: Bei schriftlichen Anfragen (per E-Mail oder Post) muss für die Herausgabe die Kopie eines amtlichen Ausweises (z. B. ID, Pass) beigelegt werden. Hat die gesuchstellende Person keine Kopie mitgesendet oder stimmen die Angaben nicht überein, kann sie telefonisch kontaktiert werden. Aus Sicherheitsgründen sind für die telefonische Kontaktaufnahme nach Möglichkeit die Daten aus dem System und nicht aus der E-Mail bzw. dem Brief zu verwenden. Aufgrund des Risikos von Verwechslungen ist bei Rückmeldungen auf eine E-Mail die Adresse der Absendenden sehr genau zu prüfen und mit den Angaben im System abzugleichen.</p>	<p>Kann die Identität nicht zweifelsfrei überprüft werden, ist die Auskunftserteilung unter Angabe des Grundes zu verweigern.</p> <p>Hierfür kann bei schriftlicher Kommunikation der folgende Beispielttext benutzt werden:</p> <p>«Aufgrund der vorliegenden Unterlagen ist die Identifizierung Ihrer Person nicht möglich. Folglich ist es uns aufgrund des Datenschutzes nicht gestattet, Ihnen eine Auskunft darüber zu erteilen, ob und wie Personendaten über [Sie/die das Gesuch betreffende Person] bearbeitet werden.»</p>

### Keine Daten vorhanden

4

Ablauf	Ergänzungen
<p>Von der gesuchstellenden Person werden keine Personendaten bearbeitet. Dementsprechend ist dies der gesuchstellenden Person innerhalb der Frist mitzuteilen. Es wird empfohlen, die Negativantwort für Nachweiszwecke während einem Jahr aufzubewahren.</p>	<p>«Bezugnehmend auf Ihr Auskunftsgesuch vom [xx.xx.xxxx] teilen wir Ihnen mit, dass wir keinerlei Personendaten von Ihnen bearbeiten. Hiervon ausgenommen sind jene Daten, die wir im Zusammenhang mit Ihrem Auskunftsgesuch erhalten haben. Gerne weisen wir Sie darauf hin, dass wir Ihr Gesuch sowie unsere Auskunft zu Nachweiszwecken der ordnungsgemässen Auskunft für einen Zeitraum von zwölf Monaten aufbewahren.»</p>

## Keine oder eingeschränkte Auskunftserteilung

5

Ablauf	Ergänzung und Vorlagen
<p>Auskunft kann verweigert, eingeschränkt oder aufgeschoben werden, wenn überwiegende Interessen Dritter dagegensprechen. Dies ist im Einzelfall zu prüfen und zu begründen. Das Gesuch kann verweigert, eingeschränkt oder aufgeschoben werden.</p> <p>Das Datenschutzgesetz sieht hierfür folgende Voraussetzungen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Gesuch stammt nicht von der Person, über welche Auskunft erteilt werden soll;</li> <li>• das Berufsgeheimnis verbietet die Auskunft und es liegt keine Vertretungsvollmacht vor;</li> <li>• Interessen von Dritten (z. B. von Mitarbeitenden oder externen Dienstleistern) oder die unternehmensinternen Interessen überwiegen die Interessen der betroffenen Person oder</li> <li>• das Auskunftsgesuch verfolgt einen datenschutzwidrigen Zweck<sup>1</sup> oder ist offensichtlich querulatorisch<sup>2</sup>.</li> </ul>	<p>Sofern einer der links genannten Gründe zutrifft und dem Auskunftsgesuch nicht oder nicht vollumfänglich stattgegeben wird, ist dies unter Angabe des Grundes innerhalb der gesetzlichen Frist von 30 Tagen der gesuchstellenden Person mitzuteilen.</p> <p>«Aufgrund [Angabe Grund der Verweigerung bzw. Einschränkung] können wir Ihnen [nicht/nicht vollumfänglich] Auskunft darüber erteilen, ob und welche Personendaten über Sie bearbeitet werden.»</p> <p>Bei Aufschiebung des Gesuchs: «Aufgrund [Angabe Grund der Aufschiebung] ist es uns zum jetzigen Zeitpunkt nicht möglich, Ihnen Auskunft darüber zu erteilen, ob und welche Personendaten über Sie bearbeitet werden. Ihr Anliegen wird spätestens bis zum [xx.xx.20xx] bearbeitet. Wir bitten Sie um Geduld und danken für Ihr Verständnis.»</p>

<sup>1</sup> Unter datenschutzwidrigen Zwecken können böswillige Absichten verstanden werden, bei denen die Angaben aus der Auskunft zum Schaden eines Mitarbeitenden oder eines anderen Patienten verwendet werden.

<sup>2</sup> Mit querulatorisch ist ein streitsuchendes Verhalten gemeint. Dieses liegt beispielsweise dann vor, wenn eine Person das Auskunftsgesuch mit der Absicht einreicht, gegen das Unternehmen zu klagen oder das Image des Unternehmens öffentlich zu beschädigen.

## Form der Vollmacht

Wird das Auskunftsgesuch durch einen Dritten eingereicht, ist zu prüfen, ob eine gültige Vollmacht vorliegt.

Geht aus der Vollmacht nicht deutlich hervor, zu welcher Auskunft die gesuchstellende Person bevollmächtigt wurde, so ist Rücksprache mit der/dem jeweiligen Patient:in zu nehmen.

Die Eingabe der Vertretungsvollmacht hat schriftlich zu erfolgen. Es ist zu prüfen, ob die eingereichte Vollmacht folgende Angaben enthält:

- Name und Vorname sowie Geburtsdatum der Vertretung (zwecks Identifikation)
- Name und Vorname sowie Geburtsdatum der betroffenen Person
- Auskunftsgesuch betreffend Personendaten der betroffenen Person bzw. Gesuch auf Herausgabe von Patientendaten bzw. der Patientendokumentation
- Datum und Unterschrift der betroffenen Person

Im Zweifelsfalle wird empfohlen, einen Identitätsnachweis zu verlangen. Die Vollmacht sollte nicht älter als sechs Monate sein. Ansonsten ist eine aktuelle Vollmacht zu verlangen.

Inhaltliche Mitteilung über die Daten	6
<p><b>Ablauf</b></p> <p>Die/Der Patient:in hat Anspruch auf Zugang zu ihren eigenen Patientendaten bzw. Personendaten, welche bearbeitet werden. Über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• die bearbeiteten Personendaten als solche (z. B. Personalien, Behandlungsdaten, Gesundheitsdaten, Personendaten, welche im Rahmen eines Anstellungsverhältnisses erhoben wurden etc.);</li> <li>• den Bearbeitungszweck (z. B. Dokumentation der Behandlung, Abwicklung des Tagesgeschäfts etc.);</li> <li>• die Aufbewahrungsdauer der Personendaten oder, falls dies nicht möglich ist, die Kriterien zur Festlegung dieser Dauer;</li> <li>• die verfügbaren Angaben über die Herkunft von Patientendaten, soweit diese durch Dritte zur Verfügung gestellt wurden (z. B. andere Physiotherapeut:innen);</li> <li>• die Information, an wen Patientendaten der/des betroffenen Patient:innen weitergegeben wurden (z. B. nachbehandelnde Physiotherapeut:innen).</li> </ul>	<p><b>Ergänzungen und Vorlagen</b></p> <p>«Wir nehmen Bezug auf Ihr Auskunftsbegehren vom _____ (Eingang per _____) und beantworten dieses gestützt auf Art. 25 DSG gerne wie folgt:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wir bestätigen Ihnen, dass wir in unserer Datensammlung _____ lautend auf Ihren Namen gefunden haben. Die Dokumente wurden aufgrund der _____ erstellt.</li> <li>2. Die Daten wurden zum Zweck der _____ bearbeitet.</li> <li>3. Es handelt sich um _____ daten.</li> <li>4. Kategorie der an der Sammlung Beteiligten: Praxis XY.</li> <li>5. Kategorie der Datenempfänger: Sie als Patient:in sowie die behandelnden Physiotherapeut:innen und _____.</li> </ol> <p>Die Daten bleiben bei uns während der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist von 20 Jahren gespeichert und werden anschliessend gelöscht.»</p>

## Herausgabe Patientendokumentation

7

Grundsätzlich hat die/der Patient:in Anspruch auf Herausgabe der Kopie der Patientendokumentation.

Vor der Herausgabe der Kopie sind Angaben zu weiteren Personen, welche für den Sachverhalt nicht relevant sind und deren Interessen und Rechte verletzt werden, zu entfernen oder unleserlich zu machen.

Angaben, welche die Rechte und Interessen von Dritten verletzen, müssen durch Schwärzung unkenntlich gemacht werden. Dies ist beispielsweise möglich durch Abdecken der relevanten Stellen vor dem Kopiervorgang.

Bei der Unkenntlichmachung ist darauf zu achten, dass diese nicht rückgängig und die Inhalte wieder lesbar gemacht werden können. Folglich reicht z. B. eine einfache Schwarzmarkierung in einer PDF-Datei nicht, da diese wieder entfernt werden kann.

Erfolgt eine Herausgabe des Originals, so wird empfohlen, aufgrund der Aufbewahrungspflicht sowie zu Beweis Zwecken eine Kopie der Patientendokumentation zurückzubehalten.

Zudem ist das geltende kantonale Gesundheitsgesetz zu konsultieren und zu prüfen, ob und unter welchen Bedingungen die Herausgabe des Originals erlaubt ist. Erfolgt eine Herausgabe des Originals, so wird empfohlen, aufgrund der Aufbewahrungspflicht sowie zu Beweis Zwecken eine Kopie der Patientendokumentation zurückzubehalten.

## Form der Auskunft oder Herausgabe der Patientendokumentation

8

Die Auskunft hat so zu erfolgen, dass die Vertraulichkeit der Daten bestehen bleibt. Die Vertraulichkeit kann via nachfolgende Kanäle gewahrt werden. Der zu nutzende Kanal ist mit der gesuchstellenden Person abzustimmen.

Form der Auskunft oder Herausgabe:

- Die Auskunft beziehungsweise die Herausgabe von Personendaten erfolgt per verschlüsselte E-Mail an die/den berechnigte/n Empfänger/in.
- Die Herausgabe erfolgt persönlich oder per Briefpost an den berechnigten Empfänger. Die Herausgabe muss in der Patientendokumentation schriftlich vermerkt werden.
- Die Herausgabe erfolgt persönlich auf einem mobilen Datenträger (z. B. CD/DVD, USB-Stick) an die berechnigte Empfängerin. Wird der mobile Datenträger von der gesuchstellenden Person zur Verfügung gestellt, sollte dieser zum Schutz vor Schadsoftware nur verwendet werden, wenn er in einer Originalverpackung übergeben wurde oder vorgängig sicher auf Schadsoftware überprüft wurde.



## Weitere Abläufe und Hinweise

### Aufbewahrung

Das Datenschutzgesetz sieht für verweigerte, aufgeschobene oder eingeschränkte Auskunftsgesuche keine Dokumentationspflicht vor. Es wird allerdings empfohlen, Unterlagen während mindestens einem Jahr aufzubewahren.

Bei der Aufbewahrung der Dokumentation bzgl. Auskunftsgesuchen/Herausgabe von Patientendokumentation ist sicherzustellen, dass die Vorgaben des Datenschutzes und insbesondere der Datensicherheit eingehalten werden (siehe dazu auch den Leitfaden für die Aufbewahrung und Archivierung).

---

Es wird empfohlen, mindestens folgende Angaben zu dokumentieren und aufzubewahren:

- Name der gesuchstellenden Person sowie Kontaktangaben
  - Datum des Gesucheingangs
  - Gesuch
  - Datum der Auskunft bzw. der Antwort betreffend Verweigerung, Aufschiebung oder eingeschränkte Auskunft
  - Antwort auf das Gesuch (inkl. Begründung bei Verweigerung, Aufschiebung oder Einschränkung)
  - Allenfalls Art der Identifikation
-

## Kosten

Die Auskunft und insbesondere das einfache Kopieren, Ausdrucken sowie der Versand dürfen keine Kostenfolge für die/den Patient:in haben. Das Datenschutzgesetz sieht in der Regel eine kostenlose Auskunftserteilung vor. In bestimmten Fällen dürfen Kosten bis zu CHF 300.– erhoben werden. Gemäss Datenschutzgesetz dürfen der/dem Patient:in in Ausnahmefällen die zusätzlichen Aufwände verrechnet werden.

### Ablauf

Die/der Patient:in ist folglich vorgängig unter Angabe der Gründe über die Kostenbeteiligung oder die Anpassung des Gesuchs zu informieren, falls die Herausgabe der Patientendokumentation zusätzliche Kosten verursacht.

Sofern die/der Patient:in nicht innerhalb einer Frist von zehn Tagen auf die Kostenbeteiligung reagiert bzw. das Gesuch anpasst, gilt das Gesuch als zurückgezogen.

### Ergänzungen und Vorlagen

«Aufgrund [Angabe Grund] entsteht uns im Zusammenhang mit Ihrem Auskunftsgesuch ein unverhältnismässiger Aufwand von CHF [XX].–. Sofern Sie sich nicht spätestens bis zum [xx.xx.20xx] bei uns melden und mit der Kostenbeteiligung einverstanden erklären bzw. eine Anpassung des Gesuchs mitteilen, gilt Ihr Gesuch als zurückgezogen.»

Wird die Kostenbeteiligung durch die betroffene Person bestätigt, beginnt die Frist von 30 Tagen zur Beantwortung des Auskunftsbegehrens erst nach Ablauf der zehntägigen Frist zu laufen.

Idealerweise definiert die Praxis vorgängig, in welchen Fällen eine Kostenbeteiligung veranlasst werden darf.

Beispielsweise in folgenden Fällen könnte die Praxis eine Kostenbeteiligung seitens der gesuchstellenden Person verlangen:

- c) der Aufwand für die Vorbereitung und die Auskunft ist besonders gross oder
- d) die gesuchstellende Person verlangt innerhalb von zwölf Monaten erneut eine Auskunft über dieselben Daten.

Es wird empfohlen, dass die Praxis vorgängig ein einfaches Verfahren für das Vorgehen bei Auskunftsgesuchen implementiert. Eine Kostenbeteiligung kann nicht aufgrund von aufwendigen Prozessen gerechtfertigt werden, wenn ein einfacheres Vorgehen möglich gewesen wäre. Beispielsweise könnte ein Verzeichnis der Bearbeitungstätigkeiten als eine Art Inventar angelegt werden. Das Verzeichnis bietet mindestens eine Übersicht über die Personendaten, den Bearbeitungszweck und die Kategorie der betroffenen Personen (siehe dazu auch die Vorlage für ein Verzeichnis der Bearbeitungstätigkeiten).

Ist die Prüfung des Gesuchs sowie der Identität erfolgt, so werden mindestens die gesetzlich geforderten Angaben der gesuchstellenden Person in der Regel kostenlos mitgeteilt.