Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Mobil Krankenkasse

in der Fassung vom 30.10.2026

Inhaltsverzeichnis

1. Anbieterin der Applikation zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA-App) 3
2. Gegenstand und Geltungsbereich der Nutzungsbedingungen 4
2.1 Gegenstand der Nutzungsbedingungen 4
2.2 Verhältnis zu Datenschutzerklärung und gesetzlichen Regelungen 5
2.3 Geltungsbereich der Nutzungsbedingungen 5
3. Begriffsbestimmungen 7
4. Voraussetzungen für die Nutzung der ePA-App 8
4.1 Persönliche Voraussetzungen 8
4.2. Technische Voraussetzungen 8
5. Funktionen der ePA-App 9
6. Registrierung und Identitätsprüfung 9
6.1 Geräteregistrierung 10
6.2 Identitätsprüfung 10
6.3 Änderungen technischer Voraussetzungen und Verfahren 11
7. Ombudsstelle 11
8. Barrierefreiheit 11
9. Minderjährige und vertretene Personen 11
10. Verarbeitung von ePA-Daten zu Forschungszwecken 12
11. Pflichten der Nutzenden 13
11.1 Schutz von Zugang und Endgerät 13
11.2 Richtige Angaben 14
11.3 Eigene rechtmäßige Inhalte 14
11.4 Unzulässige Nutzung 14
11.5 Unterstützung bei Fehlern 15
12. Datenschutz und Datensicherheit 15
13. Technische Verfügbarkeit und Support 16
13.1 Verfügbarkeit der ePA-App 16
13.2 Fehlerbehebung 16
14. Medizinische Inhalte und Verantwortung für eingestellte Daten 17
15. Haftung 17
15.1 Haftung der Krankenkasse 17
15.2 Haftung der Nutzenden 18
16. Nutzungsrechte und geistiges Eigentum 18
17. Änderungen der ePA-App und der Nutzungsbedingungen 18
17.1 Änderungen der ePA-App 18
17.2 Änderungen der Nutzungsbedingungen 19
18. Beendigung der Nutzung, Widerspruch gegen die ePA und Krankenkassenwechsel 19
18.1 Beendigung des ePA-App-Nutzungsvertrags 19
18.2 Widerspruch gegen die ePA 20
18.3 Krankenkassenwechsel 20
18.4 Tod der versicherten Person 21
18.5 Sperrung und Beendigung durch die Krankenkasse 21
19. Support 22

Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Mobil Krankenkasse

20. Schlussbestimmungen....23
20.1 Anwendbares Recht....23
20.2 Vorrang gesetzlicher Regelungen....23
20.3 Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen....23
20.4 Vertragssprache....23
20.5 Abrufbarkeit der Nutzungsbedingungen....23
20.6 Änderungen von Kontakt- und Informationsangaben....24
20.7 Beschwerden und außergerichtliche Streitbeilegung....24

Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Mobil Krankenkasse

1. Anbieterin der Applikation zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA-App)

Anbieterin der ePA-App und Ihre Vertragspartnerin für deren Nutzung ist die:

Mobil Krankenkasse
Friedenheimer Brücke 29
80639 München
Telefon: 0800 255 0800
Telefax: 0800 255 3002-888
E-Mail: info@service.mobil-krankenkasse.de

Wir stellen unseren Versicherten die elektronische Patientenakte nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften sowie die zugehörige ePA-App als Benutzeroberfläche zur Verfügung.

Für den technischen Betrieb des ePA-Aktensystems sowie einzelner Komponenten und Dienste können von der gematik zugelassene Anbieter eingesetzt werden. Die jeweiligen gesetzlichen und datenschutzrechtlichen Verantwortlichkeiten richten sich nach den einschlägigen gesetzlichen Vorschriften. Informationen über den konkreten Anbieter der ePA und die datenschutzrechtlichen Verantwortlichkeiten finden Sie in den Informationen nach § 343 SGB V und in den Datenschutzhinweisen.

Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Nutzung optionaler Funktionen der ePA-App sowie zu Widerspruchs- und Widerrufsmöglichkeiten

ergeben sich aus den Datenschutzhinweisen der elektronischen Patientenakte in ihrer jeweils gültigen Fassung.

Die Mobil Krankenkasse (nachfolgend „Krankenkasse“, „wir“ oder „uns“) stellt ihren Versicherten die elektronische Patientenakte (ePA) und die dazugehörigen Inhalte und Dienste nach den gesetzlichen Vorgaben zur Verfügung. Für den Zugriff auf die ePA sowie weitere in der App bereitgestellte Funktionen und Dienste stellt Ihre Krankenkasse die ePA-App bereit. Die ePA-App ist die von der Krankenkasse angebotene Softwareanwendung, über die Nutzende auf ihre ePA und auf weitere digitale Gesundheitsanwendungen zugreifen können. Mit der ePA-App können Sie über ein unterstütztes Smartphone, Tablet, einen Computer oder ein anderes geeignetes Endgerät auf Ihre ePA zugreifen und die dort verfügbaren Funktionen nutzen.

Die elektronische Patientenakte (ePA) ist eine versichertengeführte elektronische Patientenakte nach den §§ 341 ff. SGB V. Die Krankenkasse stellt ihren Versicherten hierfür eine von der gematik zugelassene elektronische Patientenakte nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben zur Verfügung. Seit dem 15. Januar 2025 wird die ePA grundsätzlich für Versicherte eingerichtet, sofern diese nach vorheriger Information nicht innerhalb der gesetzlichen Frist widersprochen haben

Sie können der Einrichtung und Nutzung der ePA jederzeit widersprechen. Liegt ein Widerspruch vor der Einrichtung vor, wird keine ePA eingerichtet. Besteht bereits eine ePA, wird diese nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben gelöscht. Daneben bestehen nach Maßgabe der

gesetzlichen Vorschriften gesonderte Widerspruchsmöglichkeiten gegen einzelne Verarbeitungen, Anwendungsfälle, Datenübermittlungen und Zugriffe.

Die ePA-App dient insbesondere der Verwaltung und Nutzung der ePA. Darüber hinaus können über die ePA-App weitere Funktionen und Dienste der Krankenkasse oder angebundener Anbieter bereitgestellt werden.

Die Bereitstellung der ePA-App und der ePA erfolgt für Sie unentgeltlich. Kosten für Ihr Endgerät, Ihre Internetverbindung oder Ihren Mobilfunktarif sind hiervon nicht umfasst und richten sich nach den Vereinbarungen mit Ihrem jeweiligen Anbieter.

2. Gegenstand und Geltungsbereich der Nutzungsbedingungen

2.1 Gegenstand der Nutzungsbedingungen

Die ePA-App kann als technischer Zugangsweg zur Nutzung der ePA sowie zu weiteren in der App angebotenen Funktionen und Diensten genutzt werden.

Die ePA-App dient als gemeinsamer Zugang zu verschiedenen digitalen Gesundheitsanwendungen der Krankenkasse. Die Authentisierung der Nutzenden erfolgt über die GesundheitsID bzw. das IAM. Nach erfolgreicher Authentisierung können die innerhalb der ePA-App bereitgestellten Anwendungen genutzt werden. Für einzelne Anwendungen können zusätzliche Authentisierungs-, Freigabe- oder Berechtigungsschritte erforderlich sein.

Die ePA selbst besteht unabhängig von der ePA-App. Gesetzliche Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit der ePA werden durch diese Nutzungsbedingungen weder begründet noch eingeschränkt. Diese Nutzungsbedingungen regeln ausschließlich die Nutzung der ePA-App und der dort bereitgestellten Funktionen und Dienste und begründen keine zusätzlichen Voraussetzungen für die Ausübung gesetzlicher Rechte im Zusammenhang mit der ePA.

Sie regeln insbesondere:

- die Voraussetzungen für die Nutzung der ePA-App,
- die in der App verfügbaren Funktionen,
- die Rechte und Pflichten der Nutzenden und der Krankenkasse,
- die technische Nutzung der App sowie
- die Beendigung der Nutzung der ePA-App.

Mit der Zustimmung zu diesen Nutzungsbedingungen kommt zwischen Ihnen und der Krankenkasse ein Vertrag über die Nutzung der ePA-App zustande. Die Akzeptanz dieser Nutzungsbedingungen betrifft ausschließlich die Nutzung der ePA-App.

Bitte beachten Sie, dass die Nutzung der ePA-App die Zustimmung zu diesen Nutzungsbedingungen voraussetzt. Den Nutzungsvertrag können Sie nach Maßgabe von Ziffer 18.1 beenden. Die Beendigung des Nutzungsvertrags betrifft ausschließlich die Nutzung der ePA-App. Sie gilt

weder als Widerspruch gegen die ePA noch als Widerruf einer datenschutzrechtlichen Einwilligung.

Ihre elektronische Patientenakte bleibt hiervon grundsätzlich unberührt und besteht nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen fort. Die Nutzung der ePA kann gegebenenfalls über andere von der Krankenkasse bereitgestellte Zugangswege erfolgen. Wenn Sie der ePA selbst widersprechen möchten, müssen Sie die hierfür gesetzlich vorgesehenen Verfahren nutzen. Informationen hierzu finden Sie auf unserer Website.

2.2 Verhältnis zu Datenschutzerklärung und gesetzlichen Regelungen

Die Zustimmung zu diesen Nutzungsbedingungen betrifft ausschließlich die Nutzung der ePA-App. Sie stellt insbesondere keine Einwilligung in die Verarbeitung personenbezogener Daten, keine Zustimmung zu einem Zugriff auf Gesundheitsdaten und keinen Verzicht auf gesetzlich vorgesehene Rechte dar. Die Zustimmung ersetzt insbesondere nicht die Abgabe folgender Erklärungen oder die Durchführung folgender Handlungen:

1. eine gesetzlich oder datenschutzrechtlich erforderliche Einwilligung,
2. die Erteilung einer Zugriffsberechtigung,
3. die Bevollmächtigung oder Berechtigung einer vertretenden Person,
4. die Freigabe zusätzlicher Funktionen,
5. die Erklärung eines Widerspruchs oder eines Widerrufs,
6. sonstige gesetzlich vorgesehene Erklärungen.

Soweit für einzelne Funktionen, Zugriffe oder Verarbeitungen eine gesonderte Zustimmung, Einwilligung, Berechtigung oder Widerspruchsmöglichkeit erforderlich ist, werden Ihnen diese gesondert angezeigt und können unabhängig von diesen Nutzungsbedingungen erklärt werden.

Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten finden Sie in unserer Datenschutzerklärung für die ePA-App. Soweit gesetzliche Vorschriften zwingende Regelungen für die ePA, deren Nutzung oder die Verarbeitung von Gesundheitsdaten vorsehen, gehen diese gesetzlichen Regelungen den Bestimmungen dieser Nutzungs-bedingungen vor.

2.3 Geltungsbereich der Nutzungsbedingungen

Diese Nutzungsbedingungen gelten für die Nutzung der von der Krankenkasse bereitgestellten ePA-App sowie der darin angebotenen Funktionen und Dienste. Für einzelne Zusatzfunktionen, insbesondere die Dokumentenscan-Funktion, können ergänzende Nutzungsbedingungen gelten.

Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist, erfassen diese Nutzungsbedingungen insbesondere:

- die Nutzung der ePA-App,
- den Zugriff auf die elektronische Patientenakte (ePA) über die ePA-App,

Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Mobil Krankenkasse

- das Einsehen, Verwalten und Bereitstellen von Dokumenten und Gesundheitsdaten innerhalb der ePA,
- das Einstellen eigener Dokumente, soweit diese Funktion angeboten wird,
- die Nutzung der innerhalb der App bereitgestellten Berechtigungs-, Einwilligungs- und Widerspruchsfunktionen,
- die Verwaltung vertretender Personen,
- die Einsichtnahme in Protokoll- und Aktivitätsdaten sowie
- weitere innerhalb der ePA-App angebotene Funktionen.

Soweit für die Registrierung, Identifizierung oder Authentisierung ein Identitäts- und Authentifizierungsmanagement (IAM) genutzt wird, gelten hierfür ergänzend die gesonderten Nutzungsbedingungen des jeweiligen IAM-Dienstes. Diese werden Ihnen vor der Nutzung des IAM gesondert zur Verfügung gestellt. Die Regelungen dieser Nutzungsbedingungen gelten insoweit ergänzend.

Die ePA-App kann darüber hinaus weitere digitale Gesundheitsanwendungen oder Dienste enthalten, beispielsweise ein E-Rezept-Modul, einen TI-Messenger oder weitere krankenkassenspezifische Angebote. Soweit für einzelne Anwendungen, Module oder Dienste ergänzende Nutzungsbedingungen oder besondere Regelungen gelten, werden Ihnen diese vor der erstmaligen Nutzung gesondert angezeigt.

Diese Nutzungsbedingungen regeln ausschließlich das Rechtsverhältnis zwischen Ihnen und der Krankenkasse hinsichtlich der Nutzung der ePA-App. Sie regeln insbesondere nicht:

- Ihr medizinisches Behandlungsverhältnis mit Leistungserbringenden,
- die Nutzung und Bereitstellung der elektronischen Patientenakte, soweit hierfür gesetzliche Regelungen gelten,
- die Nutzungsbedingungen von App-Stores,
- die Vertragsbeziehungen zu Telekommunikations-, Internet- oder Mobilfunkanbietern,
- die Nutzung des IAM, soweit hierfür gesonderte Nutzungsbedingungen gelten,
- eigenständige Vertragsverhältnisse mit Drittanbietern sowie
- externe Dienste, für die gesonderte Nutzungsbedingungen oder Datenschutzbestimmungen gelten.

Gesetzliche Vorschriften sowie gesonderte Rechtsverhältnisse mit anderen Anbietern oder Stellen bleiben unberührt.

Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Mobil Krankenkasse

3. Begriffsbestimmungen

Zur besseren Verständlichkeit werden die folgenden Begriffe nachstehend näher erläutert:

- **Elektronische Patientenakte (ePA)**

  Eine nach den gesetzlichen Vorgaben bereitgestellte digitale Akte, die durch die Krankenkasse als Anbieter bereitgestellt wird und in der personenbezogene Gesundheitsdaten der Versicherten nach den gesetzlichen Vorgaben gespeichert und verwaltet werden können.

- **ePA-App**

  Die von der Krankenkasse bereitgestellte mobile Anwendung bzw. Desktop-Anwendung, über die Versicherte und berechtigte vertretende Personen auf die ePA zugreifen und die dort verfügbaren Funktionen nutzen können.

- **Gesundheitsdaten**

  Personenbezogene Daten, die sich auf die körperliche oder geistige Gesundheit einer Person oder auf die Erbringung von Gesundheitsleistungen beziehen und aus denen Informationen über den Gesundheitszustand hervorgehen.

- **Versicherte**

  Personen, die bei der Krankenkasse versichert sind und denen nach den gesetzlichen Vorgaben eine ePA bereitgestellt wird oder bereitgestellt werden kann.

- **Nutzende**

  Versicherte und berechtigte vertretende Personen, die die ePA-App verwenden.

- **Krankenkasse**

  Die gesetzliche Krankenkasse, die die ePA nach den gesetzlichen Anforderungen bereitstellt und den Betrieb der ePA-App verantwortet.

- **Leistungserbringende**

  Personen oder Institutionen (z. B. Ärztinnen und Ärzte, medizinische Einrichtungen, Apotheken, Krankenhäuser), die nach gesetzlicher Grundlage oder auf Grundlage einer durch die Versicherten erteilten Berechtigung Zugriff auf Daten in der ePA erhalten dürfen.

- **Vertretende Personen**

  Natürliche Personen, die nach den gesetzlichen Vorgaben oder aufgrund einer wirksam erteilten Berechtigung befugt sind, im Namen der versicherten Person auf die ePA zuzugreifen oder Entscheidungen über die Nutzung der ePA zu treffen, beispielsweise gesetzliche Vertreterinnen und Vertreter, Bevollmächtigte oder Sorgeberechtigte.

- **Ombudsstelle**

  Die Ombudsstelle ist die von der Krankenkasse gemäß § 342a SGB V eingerichtete Anlaufstelle für Versicherte. Sie hilft bei Fragen, Beschwerden und Unklarheiten rund um die

Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Mobil Krankenkasse

Nutzung der ePA und der ePA-App und vermittelt bei Bedarf zwischen Versicherten und der Krankenkasse.

- **Endgerät**

  Ein von der Krankenkasse unterstütztes Gerät, beispielsweise ein Smartphone, Tablet, PC oder Laptop, auf dem die ePA-App genutzt werden kann.

- **Zusätzlicher Dienst**

  Zusätzliche Dienste sind insbesondere solche Funktionen, die nicht zu den gesetzlich vorgesehenen ePA-Funktionen nach dem SGB V gehören und deren Nutzung für die Führung oder Verwendung der ePA nicht erforderlich ist. Beispiele sind Terminservices, Gesundheitsassistenten, Bonusprogramme, Präventionsangebote, Kommunikations-dienste oder andere freiwillige digitale Mehrwertdienste.

4. Voraussetzungen für die Nutzung der ePA-App

4.1 Persönliche Voraussetzungen

Sie können die ePA-App grundsätzlich nutzen, wenn

- Sie bei der Mobil Krankenkasse versichert sind,
- für Sie eine elektronische Patientenakte (ePA) eingerichtet wurde,
- Sie diesen Nutzungsbedingungen zugestimmt haben und
- Sie Ihre Identität mit einem von uns unterstützten Verfahren nachweisen können (Siehe **Ziffer 6**.)

Haben Sie der Bereitstellung oder dem Fortbestehen Ihrer ePA wirksam widersprochen, können Sie die auf die ePA bezogenen Funktionen der App nicht oder nicht mehr nutzen. Ob andere, rechtlich oder technisch eigenständige Funktionen weiterhin genutzt werden können, richtet sich nach deren jeweiligen Voraussetzungen und Nutzungsbedingungen.

4.2. Technische Voraussetzungen

Für die Nutzung der ePA-App benötigen Sie

- ein geeignetes und unterstütztes Endgerät, zum Beispiel ein Smartphone, Tablet oder einen Computer,
- ein unterstütztes und hinreichend aktuelles Betriebssystem,
- eine ausreichende Internetverbindung,
- ein für die jeweilige Nutzung unterstütztes Authentisierungsverfahren sowie
- gegebenenfalls zusätzliche, für das gewählte Authentisierungsverfahren erforderliche technische Hilfsmittel.

Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Mobil Krankenkasse

Bitte halten Sie das Betriebssystem, die ePA-App und die sicherheitsrelevanten Komponenten Ihres Endgeräts auf dem aktuellen Stand. Das Endgerät sollte durch geeignete Sicherheitsmaßnahmen, insbesondere eine Displaysperre oder einen Gerätecode, vor dem Zugriff unbefugter Personen geschützt sein.

Sofern für das gewählte Authentisierungsverfahren erforderlich, benötigen Sie außerdem ein unterstütztes Kartenlesegerät oder ein anderes vorgesehenes Authentisierungsmittel.

Sie sind grundsätzlich selbst dafür verantwortlich, einen funktionsfähigen Internetzugang sowie die für die Nutzung erforderliche Hardware und Systemumgebung bereitzustellen.

Informationen zu den aktuell unterstützten Endgeräten, Betriebssystemen und Authentisierungsverfahren finden Sie innerhalb der ePA-App, im App-Store sowie auf unserer Webseite unter elektronischen Patientenakte (ePA) | Mobil Krankenkasse.

5. Funktionen der ePA-App

Die ePA-App ermöglicht Ihnen den Zugriff auf Ihre elektronische Patientenakte (ePA) sowie die Nutzung der von der Krankenkasse bereitgestellten Funktionen.

Der konkrete Funktionsumfang der ePA-App kann von gesetzlichen, technischen und betrieblichen Rahmenbedingungen, dem verwendeten Endgerät, der Betriebssystemversion sowie den von der Krankenkasse bereitgestellten Modulen abhängen. Nicht alle Funktionen stehen jederzeit, auf jedem Endgerät oder in jeder Version der ePA-App in gleicher Weise zur Verfügung.
Änderungen dieser Vorgaben oder technische Weiterentwicklungen können dazu führen, dass Funktionen angepasst, erweitert, eingeschränkt oder eingestellt werden. Die Krankenkasse ist hierzu berechtigt, soweit dies zur Umsetzung gesetzlicher oder regulatorischer Vorgaben, aufgrund technischer Anforderungen oder zur Gewährleistung eines sicheren und ordnungsgemäßen Betriebs erforderlich ist.

Informationen zu den jeweils verfügbaren Funktionen sowie zu neuen oder geänderten Funktionen stellen wir Ihnen auf unserer Webseite und innerhalb der ePA-App zur Verfügung.

Für einzelne Funktionen, Module oder Zusatzdienste können ergänzende Nutzungsbedingungen und gesonderte Datenschutzhinweise gelten. Hierauf werden die Nutzenden vor der erstmaligen Nutzung gesondert hingewiesen.

Die Einstellung einzelner Funktionen führt grundsätzlich nicht zur Löschung der in der ePA gespeicherten Daten. Gesetzliche Aufbewahrungs-, Lösch- und Berichtigungsregelungen bleiben unberührt.

6. Registrierung und Identitätsprüfung

Bevor Sie die ePA-App nutzen können, müssen Ihre Identität und Ihre Zugangsberechtigung zuverlässig geprüft werden. Hierdurch wird sichergestellt, dass ausschließlich berechtigte Personen auf die ePA und die darin enthaltenen Gesundheitsdaten zugreifen können.

Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Mobil Krankenkasse

Welche Voraussetzungen für die Nutzung der ePA-App gelten und welche Geräte, Betriebssysteme, App-Versionen sowie Identifizierungs-, Authentifizierungs- und Registrierungsverfahren aktuell unterstützt werden, ergibt sich aus den jeweils aktuellen Informationen innerhalb der ePA-App, im App-Store sowie auf unserer Webseite. Für die Nutzung der ePA-App kann es insbesondere erforderlich sein, dass Sie

- eine digitale Identität (z. B. eine GesundheitsID) verwenden,
- ein zugelassenes Authentifizierungsverfahren nutzen,
- ein Endgerät registrieren oder
- die Registrierung eines neuen Endgeräts bestätigen.

6.1 Geräteregistrierung

Soweit für das von Ihnen genutzte Verfahren eine Geräteregistrierung erforderlich ist, können Sie die ePA-App auf einem Endgerät erst nach erfolgreicher Identifizierung, Authentifizierung und Registrierung des jeweiligen Endgeräts nutzen. Die Registrierung dient der sicheren Zuordnung Ihres Zugangs zu Ihren Endgeräten sowie dem Schutz vor Missbrauch und Identitätsdiebstahl. Registrierte Endgeräte können Sie in der Geräteverwaltung einsehen und verwalten.

Wenn Sie ein registriertes Endgerät verlieren, verkaufen oder dauerhaft nicht mehr verwenden, sollten Sie dieses unverzüglich aus der Liste Ihrer registrierten Endgeräte entfernen. Ist Ihnen dies nicht möglich, können Sie sich an unseren ePA-Kundenservice wenden.

Sie können den ePA-Kundenservice wie folgt kontaktieren:

- Telefonisch unter **0800 255 3002-877**
- Kontaktformular ePA Kontaktformular | Mobil Krankenkasse

6.2 Identitätsprüfung

Zur Einrichtung oder Wiederherstellung Ihres Zugangs zur ePA-App ist eine Identitätsprüfung erforderlich. Die Identitätsprüfung erfolgt über die von der Krankenkasse angebotenen und jeweils unterstützten Verfahren. Hierzu können insbesondere die elektronische Gesundheitskarte (eGK) mit PIN, eine digitale Identität (z. B. GesundheitsID) oder andere gesetzlich und technisch zulässige Identifizierungsverfahren eingesetzt werden**.**

Soweit für die Durchführung der Identitätsprüfung Dienste Dritter genutzt werden, werden Ihnen die hierfür geltenden Informationen sowie gegebenenfalls ergänzende Datenschutzinformationen vor der Durchführung des jeweiligen Verfahrens in der ePA-App oder auf unserer Webseite zur Verfügung gestellt.

Wir können bei Vorliegen gesetzlicher, technischer oder sicherheitsrelevanter Gründe eine erneute Identitätsprüfung verlangen, insbesondere bei einem Gerätewechsel, dem Verlust eines Endgeräts, einer Wiederherstellung des Zugangs oder bei Anhaltspunkten für eine missbräuchliche Nutzung.

Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Mobil Krankenkasse

6.3 Änderungen technischer Voraussetzungen und Verfahren

Aus Sicherheitsgründen, aufgrund technischer Weiterentwicklungen oder aufgrund gesetzlicher beziehungsweise verbindlicher technischer Vorgaben können wir die Unterstützung bestimmter Geräte, Betriebssysteme, App-Versionen, Identifizierungs-, Authentifizierungs- oder Registrierungsverfahren einschränken oder einstellen. Soweit dies möglich und zumutbar ist, informieren wir Sie rechtzeitig über wesentliche Änderungen sowie erforderliche Aktualisierungen.

7. Ombudsstelle

Wir haben gemäß § 342a SGB V eine Ombudsstelle eingerichtet. Sie handelt im Rahmen ihrer gesetzlichen und technischen Befugnisse. Ihre gesetzlich geregelten Aufgaben und Befugnisse dienen der Unterstützung einer transparenten, sicheren und selbstbestimmten Nutzung der elektronischen Patientenakte. Versicherte können sich an die Ombudsstelle wenden, um gesetzlich vorgesehene Widersprüche, insbesondere gegen Zugriffe oder die Nutzung und Übermittlung ihrer Daten zu Forschungszwecken, zu erklären.

Auf Wunsch unterstützt die Ombudsstelle auch bei der Einsicht in verfügbare Protokolldaten der ePA und bei deren Bereitstellung nach den gesetzlichen und technischen Vorgaben. Sie kann auch bei Unklarheiten zur Nutzung der ePA sowie bei der Wahrnehmung der Rechte der Versicherten unterstützen und zwischen Versicherten und der Krankenkasse vermitteln. Weitere Informationen zur Rolle und zu den Aufgaben der Ombudsstelle finden Sie auf unserer Webseite.

Die Ombudsstelle ist wie folgt erreichbar:

- Telefonisch unter **0800 255 3002-811**
- Per E-Mail an ombudsstelle@mobil-krankenkasse.de
- mobil-krankenkasse.de/epa-ombud

8. Barrierefreiheit

Die ePA-App wird nach den jeweils geltenden gesetzlichen Anforderungen zur digitalen Barrierefreiheit bereitgestellt. Weitere Informationen zur Barrierefreiheit und zu verfügbaren Unterstützungsangeboten finden Sie unter: Erklärung Barrierefreiheit ePA | Mobil Krankenkasse

9. Minderjährige und vertretene Personen

Die gesetzlich vorgesehenen Rechte von Versicherten im Zusammenhang mit der ePA können grundsätzlich ab Vollendung des 15. Lebensjahres selbst ausgeübt werden. Für jüngere Versicherte werden diese Rechte grundsätzlich durch die hierzu gesetzlich befugten Personen wahrgenommen.

Soweit gesetzlich und technisch vorgesehen, können auch vertretungsberechtigte Personen für Versicherte handeln, die ihre Rechte nicht selbst wahrnehmen können. Die Berechtigung kann

sich insbesondere aus einer gesetzlichen Vertretungsbefugnis oder aus einer vom Versicherten eingerichteten Vertretungsbefugnis ergeben.

Vertretungsberechtigte Personen dürfen die ePA ausschließlich im Rahmen ihrer jeweiligen Befugnisse nutzen und haben die Rechte und Interessen der vertretenen Person zu beachten. Soweit erforderlich, können geeignete Nachweise der Vertretungsberechtigung verlangt werden.

Endet die Vertretungsbefugnis, ist die Vertreterrolle unverzüglich zu entfernen oder zu beenden. Ab diesem Zeitpunkt dürfen die Vertreterfunktionen nicht mehr genutzt werden.

Vertreter nutzen für den Zugriff auf die ePA ihre eigene digitale Identität sowie ihre eigenen Authentifizierungsmittel. Zugangsdaten, Sicherheitsmerkmale oder Authentifizierungsmittel der vertretenen Person dürfen nicht verwendet oder an Dritte weitergegeben werden.

Die vertretende und die vertretene Person müssen nicht bei derselben Krankenkasse versichert sein. Die Vertretung kann auch krankenkassenübergreifend eingerichtet und ausgeübt werden, soweit die gesetzlichen und technischen Voraussetzungen hierfür erfüllt sind.

Soweit die ePA-App dies unterstützt, können Vertreterbefugnisse direkt in der ePA-App eingesehen und verwaltet werden. Umfang und Reichweite der Vertretungsbefugnisse richten sich nach den gesetzlichen Vorgaben sowie den jeweils verfügbaren technischen Funktionen der ePA.

10. Verarbeitung von ePA-Daten zu Forschungszwecken

Bestimmte Daten aus Ihrer elektronischen Patientenakte können nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften für gesetzlich vorgesehene Forschungszwecke an die hierfür zuständigen Stellen übermittelt und verarbeitet werden.

Sie oder eine hierzu berechtigte vertretungsbefugte Person können die gesetzlich vorgesehenen Widerspruchsrechte gegen die Übermittlung oder weitere Verarbeitung Ihrer Daten zu Forschungszwecken ausüben. Der Widerspruch kann über die hierfür vorgesehenen Funktionen der ePA-App oder gegenüber der Ombudsstelle Ihrer Krankenkasse erklärt werden. Die ePA-App unterstützt Sie bei der Wahrnehmung dieser Rechte und stellt hierfür die jeweils verfügbaren Funktionen bereit. Soweit technisch vorgesehen, können Sie Informationen zu Ihren erklärten Widersprüchen und zu erfolgten Datenübermittlungen innerhalb der ePA-App einsehen.

Sofern Ihre ePA-Ergebnisse genetischer Untersuchungen oder Analysen enthält, gelten hierfür die besonderen gesetzlichen Anforderungen des Gendiagnostikgesetzes und der §§ 341 ff. SGB V. Die Übermittlung und Speicherung solcher Daten in der ePA setzt eine vorherige ausdrückliche schriftliche oder elektronische Einwilligung voraus.
Diese Einwilligung bezieht sich ausschließlich auf die Übermittlung und Speicherung genetischer Untersuchungs- oder Analysedaten in Ihrer ePA. Sie ist von den gesetzlichen Regelungen zur Übermittlung und Nutzung von ePA-Daten für Forschungszwecke zu unterscheiden.

Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Mobil Krankenkasse

Ob und in welchem Umfang in der ePA gespeicherte Daten, einschließlich genetischer Untersuchungsergebnisse, für Forschungszwecke genutzt werden können, richtet sich nach den jeweils geltenden gesetzlichen Vorgaben, den hierfür zugelassenen Datenkategorien sowie Ihren gesetzlichen Widerspruchsrechten.

Weitergehende Informationen zu den Voraussetzungen der Datenübermittlung, den übermittelbaren Datenarten, den Verarbeitungszwecken, den technischen Schutzmaßnahmen, den Widerspruchsmöglichkeiten sowie den Folgen eines Widerspruchs finden Sie auf unserer Webseite in den Informationen zur elektronischen Patientenakte nach § 343 SGB V sowie in unserer Datenschutzerklärung zur ePA.

Die Annahme dieser Nutzungsbedingungen stellt keine Einwilligung in die Übermittlung von Daten aus der elektronischen Patientenakte für gesetzlich vorgesehene Forschungszwecke. Die Beendigung des App-Nutzungsvertrags gilt nicht als Widerspruch gegen die Übermittlung von Daten nach § 363 SGB V. Ein solcher Widerspruch muss gesondert über die hierfür vorgesehene Funktion der ePA-App oder gegenüber der Ombudsstelle erklärt werden.

11. Pflichten der Nutzenden

11.1 Schutz von Zugang und Endgerät

Die elektronische Patientenakte (ePA) ist Ihre persönliche digitale Akte, die Sie selbst verwalten. Bitte behandeln Sie Ihre Zugangsdaten, PINs, Passwörter und sonstigen persönlichen Authentifizierungsmittel vertraulich. Geben Sie diese nicht an andere Personen weiter. Das gilt auch für vertretende Personen. Diese müssen ihre eigenen Zugangsdaten und Authentifizierungsmittel verwenden.

Bitte schützen Sie auch Ihr Endgerät durch angemessene Sicherheitsmaßnahmen wie z.B. eine sichere Gerätesperre (PIN, Passwort), aktuelle Sicherheitsupdates und App-Versionen sowie durch einen angemessenen Schutz vor Schadsoftware und unbefugtem Zugriff.

Veränderungen wie z.B. Rooting oder Jailbreaking, durch die Sicherheitsfunktionen des Endgeräts oder Betriebssystems umgangen werden, können dazu führen, dass die ePA-App nicht oder nicht sicher genutzt werden kann.

Wenn Sie vermuten, dass eine andere Person Ihre Zugangsdaten kennt oder auf Ihr Endgerät zugreifen kann, sperren oder ändern Sie Ihren Zugang unverzüglich über die vorgesehenen Wege. Wenden Sie sich alternativ sowie bei Störungen oder Sicherheitsvorfällen unverzüglich an unseren ePA-Kundenservice.

Sie können den ePA-Kundenservice wie folgt kontaktieren:

- Telefonisch unter **0800 255 3002-877**
- Kontaktformular ePA Kontaktformular | Mobil Krankenkasse

Sie sind für Handlungen unter Verwendung Ihrer Zugangsdaten verantwortlich, wenn Sie die Verwendung durch eine andere Person schuldhaft ermöglicht oder Ihre Sorgfaltspflichten verletzt haben.

Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Mobil Krankenkasse

11.2 Richtige Angaben

Bitte machen Sie bei der Registrierung und Nutzung vollständige und richtige Angaben. Halten Sie die für die Nutzung erforderlichen Angaben aktuell, soweit Sie diese selbst verwalten können oder eine Aktualisierung über die Krankenkasse erforderlich ist. Ihre Angaben gegenüber Ihrer Krankenkasse sollten vollständig und korrekt sein und während der gesamten Nutzung aktuell gehalten werden.

11.3 Eigene rechtmäßige Inhalte

Sie sind für die Rechtmäßigkeit der Dokumente und Inhalte verantwortlich, die Sie selbst oder als hierzu berechtigte vertretende Person in Ihre ePA einstellen oder über die ePA-App übermitteln.

Die Krankenkasse stellt die technische Plattform zur Verfügung und überprüft die von Ihnen eingestellten Inhalte grundsätzlich nicht, soweit hierzu keine gesetzliche Verpflichtung besteht. Bitte stellen Sie nur Inhalte ein,

- die Ihre eigene Gesundheitsversorgung betreffen oder die Gesundheitsversorgung einer Person betreffen, die Sie rechtmäßig vertreten,
- zu deren Nutzung oder Speicherung Sie berechtigt sind, und
- durch deren Speicherung oder Verwendung keine Rechte Dritter verletzt werden.

Die ePA ist für gesundheitsbezogene Informationen und Dokumente bestimmt, die im Zusammenhang mit der medizinischen Versorgung, Vorsorge, Pflege oder der Organisation gesundheitlicher Angelegenheiten stehen.

Für die inhaltliche Richtigkeit, Vollständigkeit und Rechtmäßigkeit von Dokumenten und sonstigen Informationen, die durch Leistungserbringende oder andere gesetzlich befugte Stellen in die ePA eingestellt werden, sind grundsätzlich die jeweils einstellenden Stellen verantwortlich. Die Krankenkasse übernimmt keine inhaltliche Prüfung dieser Informationen, soweit sie hierzu nicht gesetzlich verpflichtet ist.

11.4 Unzulässige Nutzung

Die ePA-App darf nicht rechtswidrig, missbräuchlich oder entgegen ihrem vorgesehenen Zweck genutzt werden.

Insbesondere ist es untersagt,

- Sicherheitsfunktionen, Schutzmechanismen oder technische Zugriffsbeschränkungen umgehen, deaktivieren oder beeinträchtigen;
- unbefugt auf fremde Daten, Benutzerkonten, Endgeräte, Systeme oder Netzwerke zugreifen oder dies versuchen;
- Schadsoftware, Viren, Trojaner oder sonstige schädigende Programme, Daten oder Inhalte verbreiten, einschleusen oder verwenden;

Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Mobil Krankenkasse

- die Integrität, Verfügbarkeit, Vertraulichkeit oder Sicherheit der ePA-App oder verbundener Systeme beeinträchtigen;
- die ePA-App oder verbundene Systeme stören, manipulieren, überlasten oder anderweitig in ihrer Funktionsfähigkeit beeinträchtigen;
- personenbezogene Daten anderer Personen ohne ausreichende rechtliche Grundlage oder Berechtigung einstellen, verarbeiten, offenlegen oder weitergeben;
- Urheberrechte, Persönlichkeitsrechte, Datenschutzrechte, Geschäftsgeheimnisse oder sonstige Rechte Dritter verletzen;
- rechtswidrige, betrügerische, täuschende oder missbräuchliche Inhalte einstellen oder verbreiten;
- Handlungen vornehmen, die geeignet sind, Schäden zu verursachen oder die Sicherheit, Integrität, Verfügbarkeit oder ordnungsgemäße Nutzung der ePA-App zu gefährden;
- die ePA-App oder einzelne Funktionen der ePA-App ohne unsere vorherige Zustimmung für gewerbliche oder kommerzielle Zwecke nutzen;
- die ePA-App entgegen ihrem vorgesehenen Zweck oder in sonstiger missbräuchlicher Weise verwenden;
- Inhalte einzustellen oder zu speichern, deren Besitz, Speicherung oder Verbreitung gegen geltendes Recht verstößt;

Bei konkreten Anhaltspunkten für einen Missbrauch oder eine Gefährdung der Sicherheit kann die Krankenkasse den Zugang vorübergehend sperren, soweit dies erforderlich und angemessen ist. Wir informieren die betroffene Person über die Sperrung und den Grund, soweit dadurch keine Sicherheitsmaßnahmen beeinträchtigt oder gesetzliche Vorgaben verletzt werden.

11.5 Unterstützung bei Fehlern

Wenn Sie Fehler, Störungen, Sicherheitsvorfälle oder Anhaltspunkte für eine missbräuchliche Nutzung der ePA-App feststellen, bitten wir Sie, uns hierüber unverzüglich zu informieren und die verfügbaren Informationen zum Sachverhalt vollständig und so präzise wie möglich bereitzustellen. Wenden Sie sich bitte hierzu an den ePA-Kundenservice:

- Telefonisch unter **0800 255 3002-877**
- Kontaktformular ePA Kontaktformular | Mobil Krankenkasse

Passwörter, PINs oder sonstige geheime Authentisierungsmittel sollen nicht an die Krankenkasse oder den Support übermittelt werden. Gesundheitsdaten sollen nur übermittelt werden, soweit dies für die Bearbeitung Ihrer Anfrage erforderlich ist und hierfür ein von der Krankenkasse vorgesehener sicherer Übermittlungsweg genutzt wird.

12. Datenschutz und Datensicherheit

Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit der ePA-App finden Sie in unserer Datenschutzerklärung zur ePA.

Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Mobil Krankenkasse

Bitte beachten Sie, dass die Akzeptanz dieser Nutzungsbedingungen keine pauschale datenschutzrechtliche Einwilligung im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) darstellt.

Ist für eine konkrete optionale Funktion in der ePA-App eine datenschutzrechtliche Einwilligung erforderlich, wird diese gesondert und zweckbezogen abgefragt. Sie erhalten zuvor die gesetzlich erforderlichen Informationen.

Gesetzlich vorgesehene Widersprüche sind von datenschutzrechtlichen Einwilligungen zu unterscheiden. Sie werden über die dafür vorgesehenen Funktionen oder Kontaktwege gesondert ausgeübt.

13. Technische Verfügbarkeit und Support

13.1 Verfügbarkeit der ePA-App

Wir stellen Ihnen die ePA-App nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben bereit. Trotz angemessener technischer und organisatorischer Maßnahmen können Wartungsarbeiten, Sicherheitsmaßnahmen, technische Störungen, Störungen der Internetverbindung oder Ausfälle beteiligter Systeme dazu führen, dass die ePA-App vorübergehend nicht oder nur eingeschränkt verfügbar ist.

Eine jederzeitige, ununterbrochene und vollständig fehlerfreie Verfügbarkeit der ePA-App kann daher nicht gewährleistet werden, soweit eine solche Verfügbarkeit nicht gesetzlich vorgeschrieben oder ausdrücklich zugesagt ist.
Über planbare Wartungsarbeiten mit wesentlichen Auswirkungen werden die Nutzenden nach Möglichkeit vorab informiert. Bei dringenden Sicherheitsmaßnahmen kann eine vorherige Information unterbleiben, wenn dies zur Abwehr einer Gefahr erforderlich ist.

13.2 Fehlerbehebung

Wenn Sie uns einen nachvollziehbaren Fehler oder eine Beeinträchtigung der Funktionalität der ePA-App melden, prüfen wir diesen innerhalb eines, unter Berücksichtigung von Art, Umfang und Schwere der Beeinträchtigung angemessenen Zeitraums.

Soweit die Ursache der Beeinträchtigung im Einflussbereich der Krankenkasse liegt, ergreift oder veranlasst sie angemessene Maßnahmen zur Fehlerbehebung oder Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit.

Für bestimmte Beeinträchtigungen kann die Möglichkeit der Fehlerbehebung durch die Krankenkasse eingeschränkt oder ausgeschlossen sein oder von der Mitwirkung Dritter abhängen. Dies gilt insbesondere für Beeinträchtigungen, die durch nicht unterstützte Endgeräte, fehlerhafte oder nicht unterstützte Softwarestände, Störungen von Internet- oder Mobilfunkverbindungen, sicherheitsgefährdende Veränderungen des Endgeräts oder eine Nutzung außerhalb der vorgesehenen technischen Umgebung verursacht werden. Zwingende gesetzliche Rechte der Nutzenden bleiben unberührt.

Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Mobil Krankenkasse

14. Medizinische Inhalte und Verantwortung für eingestellte Daten

Die in der ePA gespeicherten Informationen können von unterschiedlichen Stellen stammen.

Für die medizinische Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der in die ePA eingestellten Inhalte sind grundsätzlich die jeweils einstellenden Leistungserbringenden, die Versicherten selbst oder sonstige hierzu berechtigte Stellen verantwortlich.

Die Krankenkasse prüft medizinische Dokumente und Angaben grundsätzlich nicht auf medizinische Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität, soweit ihr eine solche Prüfung nicht gesetzlich zugewiesen ist.

Die ePA-App ersetzt keine ärztliche Beratung, Diagnose oder Behandlung.

15. Haftung

15.1 Haftung der Krankenkasse

Die Krankenkasse haftet nach den gesetzlichen Vorschriften unbeschränkt

- bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit,
- bei schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- nach dem Produkthaftungsgesetz,
- bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie
- im Umfang einer ausdrücklich übernommenen Garantie.

Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht haftet die Krankenkasse für den vorhersehbaren und vertragstypischen Schaden.

Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Nutzungsverhältnisses und die vertragsgemäße Nutzung der ePA-App überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Nutzende regelmäßig vertrauen dürfen.

Im Übrigen ist die Haftung der Krankenkasse für leicht fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

Zwingende gesetzliche Ansprüche, insbesondere Ansprüche nach der Datenschutz-Grundverordnung und zwingende sozialrechtliche Ansprüche, bleiben unberührt.

Für die medizinische Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität von Dokumenten oder Informationen, die von Leistungserbringenden, Ihnen selbst oder anderen berechtigten Stellen in die ePA eingestellt werden, haftet die Krankenkasse nur, soweit sie hierfür nach den gesetzlichen Vorschriften einzustehen hat.

Für Beeinträchtigungen, deren Ursache in Ihrem Endgerät, Ihrem Internet- oder Mobilfunkzugang oder in sonstigen Systemen außerhalb des Einflussbereichs der Krankenkasse liegt, gelten die gesetzlichen Haftungsvorschriften.

Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Mobil Krankenkasse

15.2 Haftung der Nutzenden

Nutzende haften nach den gesetzlichen Vorschriften für Schäden, die sie durch eine von ihnen zu vertretende Verletzung dieser Nutzungsbedingungen verursachen.

Eine Haftung besteht nicht allein deshalb, weil eine Handlung technisch unter Verwendung ihrer Zugangsdaten oder Authentisierungsmittel durchgeführt wurde.

Maßgeblich ist, ob die unbefugte Nutzung vorsätzlich oder fahrlässig ermöglicht oder eine bestehende Sorgfaltspflicht schuldhaft verletzt wurde.

16. Nutzungsrechte und geistiges Eigentum

Die ePA-App, die ihr zugrunde liegende Software sowie ihre sonstigen geschützten Bestandteile sind urheberrechtlich und markenrechtlich geschützt.

Für die Dauer des Nutzungsvertrags dürfen Sie die ePA-App entsprechend ihrem vorgesehenen Zweck und den bereitgestellten Funktionalitäten für persönliche und nicht kommerzielle Zwecke nutzen. Hierfür wird Ihnen ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht eingeräumt.

Vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Vorschriften ist es Ihnen insbesondere nicht gestattet,

- die ePA-App entgegen diesen Nutzungsbedingungen Dritten zur eigenständigen Nutzung zu überlassen,
- die ePA-App oder ihre Bestandteile zu bearbeiten, zu verändern, zu dekompilieren, zurückzuentwickeln (Reverse Engineering) oder den Quellcode anderweitig zu ermitteln,
- die ePA-App oder Teile hiervon zu verkaufen, zu vermieten oder sonst kommerziell zu verwerten,
- technische Schutzmaßnahmen oder Sicherheitsmechanismen der ePA-App zu umgehen oder deren Umgehung zu unterstützen.

17. Änderungen der ePA-App und der Nutzungsbedingungen

17.1 Änderungen der ePA-App

Wir können die ePA-App aktualisieren, anpassen und weiterentwickeln, soweit hierfür ein sachlicher Grund besteht. Dies ist insbesondere der Fall, wenn dies erforderlich ist,

- zur Umsetzung gesetzlicher oder regulatorischer Vorgaben,
- zur Einhaltung verbindlicher Vorgaben der gematik,
- zur Gewährleistung der IT-Sicherheit,
- zur Fehlerbehebung oder
- zur technischen Weiterentwicklung sowie zur Verbesserung der Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit.

Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Mobil Krankenkasse

Gesetzlich vorgesehene Funktionen und Rechte der Nutzer werden hierdurch nicht eingeschränkt. Nicht gesetzlich vorgeschriebene Zusatzfunktionen können geändert oder eingestellt werden, soweit hierfür ein sachlicher Grund besteht und Ihre berechtigten Interessen angemessen berücksichtigt werden. Über wesentliche Änderungen informieren wir Sie rechtzeitig, soweit dies möglich und erforderlich ist.

17.2 Änderungen der Nutzungsbedingungen

Wir können diese Nutzungsbedingungen ändern, soweit hierfür ein sachlicher Grund besteht und die Änderung Sie nicht unangemessen benachteiligt.

Ein sachlicher Grund kann insbesondere vorliegen, wenn

- sich gesetzliche oder regulatorische Vorgaben ändern,
- verbindliche technische oder sicherheitsbezogene Anforderungen angepasst werden,
- sich der Funktionsumfang der ePA-App ändert oder
- Regelungen präzisiert oder verständlicher gefasst werden müssen.

Über wesentliche Änderungen der Nutzungsbedingungen informieren wir Sie rechtzeitig in der ePA-App.
Soweit für die Wirksamkeit einer Änderung Ihre Zustimmung erforderlich ist, gelten die geänderten Nutzungsbedingungen erst nach Ihrer Zustimmung.

Ist die weitere Nutzung einer bisherigen Version der ePA-App aus rechtlichen, technischen oder sicherheitsbezogenen Gründen nicht mehr möglich, informieren wir Sie hierüber sowie über die sich daraus ergebenden Folgen.

Lehnen Sie eine erforderliche Änderung der Nutzungsbedingungen ab, kann die Nutzung der ePA-App eingeschränkt oder nicht mehr möglich sein. Ihre elektronische Patientenakte bleibt hiervon unberührt, soweit nicht gesetzliche Gründe etwas anderes vorsehen.

Die jeweils aktuelle Fassung der Nutzungsbedingungen können Sie in der ePA-App einsehen.

18. Beendigung der Nutzung, Widerspruch gegen die ePA und Krankenkassenwechsel

18.1 Beendigung des ePA-App-Nutzungsvertrags

Sie können den Nutzungsvertrag über die ePA-App jederzeit über die Einwilligungen im Benutzerkonto beenden. Nach der Beendigung können Sie die ePA-App nicht mehr auf Grundlage dieses Nutzungsvertrags nutzen. Die Beendigung des App-Nutzungsvertrags hat keinen Einfluss auf den Fortbestand Ihrer elektronischen Patientenakte (ePA). Möchten Sie auch die ePA beenden, müssen Sie der ePA gesondert widersprechen.

Die bloße Deinstallation der ePA-App beendet weder den App-Nutzungsvertrag noch die ePA. Sie gilt auch nicht als Widerspruch gegen die ePA oder gegen die Nutzung von ePA-Daten zu Forschungszwecken.

Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Mobil Krankenkasse

Soweit die weitere Nutzung der ePA-App Ihre Zustimmung zu geänderten Nutzungsbedingungen voraussetzt und Sie diese nicht erteilen, kann der App-Nutzungsvertrag nach Maßgabe dieser Nutzungsbedingungen beendet werden. Ihre ePA bleibt hiervon unberührt.

18.2 Widerspruch gegen die ePA

Sie können der ePA jederzeit gegenüber uns oder über die hierfür vorgesehene Funktion in der ePA-App widersprechen. Nach einem wirksamen Widerspruch wird Ihre ePA einschließlich der darin gespeicherten Daten nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben gelöscht.

Die gelöschten Daten können auch nicht wiederhergestellt werden, wenn Sie später erneut die Einrichtung einer ePA verlangen.

18.3 Krankenkassenwechsel

Bei einem Wechsel der Krankenkasse kann die bisherige digitale Identität für einen begrenzten Übergangszeitraum technisch fortbestehen, soweit dies zur sicheren Durchführung und Abwicklung des Wechsels erforderlich ist. Mit Wirksamwerden des Kassenwechsels wird der Zugang über die bisherige Krankenkasse grundsätzlich deaktiviert. Die neue Krankenkasse stellt einen neuen Zugang bereit.

Die Daten der elektronischen Patientenakte werden nach den gesetzlichen und technischen Vorgaben verschlüsselt an die elektronische Patientenakte der neuen Krankenkasse übertragen. Der Krankenkassenwechsel führt nicht zur Löschung Ihrer ePA. Nach Abschluss der Übertragung werden die bei der bisherigen Krankenkasse bzw. deren Dienstleistern verbliebenen Daten gelöscht, soweit keine gesetzlichen oder vertraglichen Aufbewahrungs-pflichten oder sonstigen zulässigen Verarbeitungszwecke entgegenstehen.

Die im Aktenkonto gespeicherten Berechtigungen, Vertretungen, Einwilligungen, Widerrufe und Widersprüche werden grundsätzlich nach Maßgabe der gesetzlichen und technischen Vorgaben übernommen. Lokale Einstellungen der ePA-App auf dem Endgerät, insbesondere Anmelde- und Komforteinstellungen, werden nicht übernommen und müssen gegebenenfalls neu eingerichtet werden. Nach einem Krankenkassenwechsel sollten Nutzende prüfen, ob die für sie relevanten Einstellungen weiterhin hinterlegt sind.

Soweit ein bestimmter Widerspruch nach der jeweils geltenden technischen Umsetzung nicht übertragen wurde, kann der Nutzende den Widerspruch gegenüber der neuen Krankenkasse mit der ePA-App oder gegenüber der Ombudsstelle erklären.

Inhalte und Funktionen, die nicht Bestandteil der gesetzlichen ePA sind, insbesondere kassenspezifische Zusatzangebote, werden möglicherweise nicht übertragen. Über etwaige Sicherungs- oder Exportmöglichkeiten informieren wir Sie vor dem Krankenkassenwechsel oder auf unserer Webseite. Weitere Informationen zum Krankenkassenwechsel, zur Datenübertragung und zu Ihren Widerspruchsmöglichkeiten finden Sie in unseren Informationen zur ePA nach § 343 SGB V.

Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Mobil Krankenkasse

18.4 Tod der versicherten Person

Mit dem Tod der versicherten Person endet die persönliche Berechtigung zur Nutzung der ePA-App und der mit ihr verbundenen Funktionen. Sobald die Krankenkasse vom Tod Kenntnis erlangt, veranlasst sie die erforderlichen technischen Maßnahmen, um eine weitere Nutzung des persönlichen Zugangs der verstorbenen Person zu unterbinden. Die weitere Verarbeitung und Löschung der elektronischen Patientenakte nach dem Tod richten sich nach den gesetzlichen Vorgaben sowie den jeweils geltenden technischen Verfahren. Einzelheiten können den Informationen zur elektronischen Patientenakte und den Datenschutzhinweisen entnommen werden.

Eine Vollmacht, die Stellung als Erbin oder Erbe, die Eigenschaft als Angehörige oder Angehöriger oder die bisherige Benennung als ePA-Vertretung begründet keinen automatischen technischen Zugang zur elektronischen Patientenakte oder zur ePA-App.

Die Krankenkasse veranlasst die Löschung der elektronischen Patientenakte und der darin gespeicherten Daten spätestens zwölf Monate, nachdem sie vom Tod der versicherten Person Kenntnis erlangt hat, es sei denn, entgegenstehende berechtigte Interessen Dritter werden geltend gemacht und nachgewiesen. Weitergehende gesetzliche Ansprüche berechtigter Personen bleiben unberührt.

Die technische Durchführung der Löschung erfolgt nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben, der jeweils anwendbaren Spezifikationen der gematik sowie der für das ePA-Aktensystem geltenden technischen und betrieblichen Verfahren.

Gesetzliche Aufbewahrungs- und Nachweispflichten sowie die zulässige weitere Verarbeitung gesonderter Protokoll-, Sicherheits- und Nachweisdaten bleiben unberührt. Aus der vorübergehenden technischen Speicherung der elektronischen Patientenakte oder einzelner Daten bis zum Abschluss des Löschvorgangs folgt kein Recht auf Zugang zur ePA-App oder auf Offenlegung der gespeicherten Gesundheitsdaten.

18.5 Sperrung und Beendigung durch die Krankenkasse

Wir können Ihren Zugang zur ePA-App vorübergehend ganz oder teilweise sperren, soweit dies erforderlich ist,

- um eine konkrete Gefahr für die Sicherheit der ePA-App, Ihres Zugangs oder der angebundenen informationstechnischen Systeme abzuwehren,
- um zwingende gesetzliche oder behördliche Anforderungen einzuhalten,
- wenn Ihre Berechtigung zur Nutzung der ePA-App nicht mehr besteht oder
- wenn Sie wesentliche Pflichten aus diesen Nutzungsbedingungen schwerwiegend oder trotz vorherigen Hinweises wiederholt schuldhaft verletzen.

Die Sperrung wird auf das erforderliche Maß und die erforderliche Dauer beschränkt. Wir informieren Sie über die Sperrung und deren wesentlichen Grund möglichst vorab, andernfalls unverzüglich danach. Dies gilt nicht, soweit die Information gesetzlich unzulässig ist oder den Zweck einer erforderlichen Sicherheitsmaßnahme gefährden würde.

Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Mobil Krankenkasse

Wir können den App-Nutzungsvertrag aus wichtigem Grund beenden, wenn uns unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und Ihrer berechtigten Interessen die Fortsetzung des Vertrags nicht zugemutet werden kann. Soweit der Grund behebbar ist, geben wir Ihnen zuvor grundsätzlich Gelegenheit, ihn innerhalb einer angemessenen Frist zu beseitigen. Dies gilt nicht, wenn ein sofortiges Handeln zur Abwehr einer konkreten Gefahr oder aufgrund zwingender gesetzlicher oder behördlicher Anforderungen erforderlich ist.

Die Sperrung des App-Zugangs oder die Beendigung des App-Nutzungsvertrags beendet nicht Ihre ePA. Ihre gesetzlichen Rechte im Zusammenhang mit der ePA können Sie weiterhin über die dafür vorgesehenen Zugangs- und Unterstützungswege wahrnehmen.

19. Support

Bei technischen Problemen oder Fragen zur Nutzung und zu den Funktionen der ePA-App können Sie sich an den Support der Krankenkasse wenden.
Sie erreichen den ePA-Kundenservice unter:

- Telefonisch unter **0800 255 3002-877**
- Kontaktformular ePA Kontaktformular | Mobil Krankenkasse
- Servicezeiten: Montag bis Freitag, 07:30 Uhr bis 18:00 Uhr (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen, sowie dem 24.12. und dem 31.12.)

Bitte beschreiben Sie Ihr Anliegen möglichst genau. Soweit dies zum Schutz Ihrer Daten erforderlich ist, kann die Krankenkasse vor der Bearbeitung Ihre Identität oder Berechtigung prüfen. Gesetzliche Bearbeitungs- und Antwortfristen bleiben unberührt. Wir bearbeiten Anfragen entsprechend ihrer Art und Dringlichkeit. Es besteht kein Anspruch auf Bearbeitung oder Beantwortung innerhalb einer bestimmten Frist, wir werden uns jedoch bemühen, Ihr Anliegen zeitnah zu bearbeiten.

Übermitteln Sie per E-Mail, telefonisch oder über sonstige nicht ausdrücklich hierfür vorgesehene Kommunikationswege keine Passwörter, PINs, PUKs, Einmalcodes oder sonstige geheime Authentisierungsmittel. Geben Sie diese ausschließlich selbst in den hierfür vorgesehenen technischen Eingabefeldern der App, des Endgeräts oder des jeweiligen Identifizierungsverfahrens ein. Der Support wird Sie nicht auffordern, solche Angaben vollständig offenzulegen. Fehlercodes, Vorgangsnummern und sonstige nicht geheime technische Angaben können Sie dem Support zur Bearbeitung Ihres Anliegens mitteilen.

Der Support dient der Unterstützung bei technischen Fragen und bei der Nutzung der ePA-App. Er erbringt keine medizinische Beratung. Bitte beachten Sie auch die Hinweise in Ziffer **13.2** zu Beeinträchtigungen, die nicht durch die Krankenkasse behoben werden können.

Unabhängig davon können Sie sich mit Fragen und Anliegen zur Wahrnehmung Ihrer Rechte im Zusammenhang mit der ePA an die ePA-Ombudsstelle der Krankenkasse wenden. Die Aufgaben und Kontaktdaten der Ombudsstelle finden Sie unter **Ziffer 7**. sowie auf unserer Homepage. Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten finden Sie in der Datenschutzerklärung zur ePA.

Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Mobil Krankenkasse

20. Schlussbestimmungen

20.1 Anwendbares Recht

Für diese Nutzungsbedingungen und das Nutzungsverhältnis über die Nutzung der ePA-App gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Zwingende gesetzliche Vorschriften, insbesondere die Regelungen des Sozialgesetzbuches, datenschutzrechtliche Bestimmungen sowie sonstige zwingende Verbraucherschutzvorschriften, bleiben unberührt.

20.2 Vorrang gesetzlicher Regelungen

Die elektronische Patientenakte (ePA), die ePA-App sowie die damit verbundenen Funktionen und Dienste unterliegen besonderen gesetzlichen und technischen Vorgaben. Hierzu zählen insbesondere die Vorschriften des Fünften Buches Sozialgesetzbuch (SGB V), datenschutzrechtliche Regelungen, die Vorgaben der gematik sowie sonstige verbindliche gesetzliche, organisatorische und technische Anforderungen.

Soweit diese Nutzungsbedingungen von zwingenden gesetzlichen Vorgaben abweichen, gehen die gesetzlichen Regelungen vor. Die gesetzlichen Rechte der Versicherten werden durch diese Nutzungsbedingungen weder ausgeschlossen noch eingeschränkt.

20.3 Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen

Sollte eine Bestimmung dieser Nutzungsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung treten die gesetzlichen Vorschriften.

20.4 Vertragssprache

Vertragssprache ist Deutsch. Soweit wir Übersetzungen dieser Nutzungsbedingungen bereitstellen, dienen diese ausschließlich der Information. Im Falle von Abweichungen zwischen einer Übersetzung und der deutschen Fassung ist die deutsche Fassung maßgeblich, soweit gesetzlich zulässig.

20.5 Abrufbarkeit der Nutzungsbedingungen

Die jeweils aktuelle Fassung dieser Nutzungsbedingungen kann innerhalb der ePA-App sowie auf unserer Webseite eingesehen werden.

Soweit technisch verfügbar, können die Nutzungsbedingungen gespeichert, heruntergeladen oder ausgedruckt werden.

Allgemeine Nutzungsbedingungen zur Nutzung der elektronischen Patientenakte (ePA) der Mobil Krankenkasse

20.6 Änderungen von Kontakt- und Informationsangaben

Verweise auf Webseiten, Kontaktdaten, Supportangebote, die Ombudsstelle, Datenschutzhinweise oder sonstige Informationsangebote dienen der Bereitstellung aktueller Informationen für die Nutzenden.

Die Aktualisierung solcher Angaben stellt grundsätzlich keine Änderung der Nutzungsbedingungen dar, sofern hierdurch keine wesentlichen Rechte oder Pflichten der Nutzenden verändert werden.

20.7 Beschwerden und außergerichtliche Streitbeilegung

Versicherte können sich bei Fragen, Beschwerden oder Unklarheiten zur Nutzung der ePA-App zunächst an den Support oder die Ombudsstelle der Krankenkasse wenden.

Gesetzlich vorgesehene Rechte zur Anrufung von Aufsichtsbehörden, Datenschutzaufsichtsbehörden, Sozialgerichten oder sonstigen zuständigen Stellen bleiben unberührt.

Stand Oktober 2026