

**Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)  
für Patienten**

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Teilnahme am Versorgungsmanagement durch die Ambulanzpartner Soziotechnologie APST GmbH und zur Nutzung des Ambulanzpartner Versorgungsportals

Herausgegeben am 1. Februar 2017

*Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.*

Bei Menschen mit chronischen Erkrankungen können hohe und komplexe Bedarfe der Hilfs- und Heilmittelversorgung sowie der Pflege entstehen. Ein kritisches Moment der ambulanten Behandlung ist die Koordination der notwendigen Versorgung und die Abstimmung der beteiligten Leistungserbringer. Ambulanzpartner adressiert diese Bedarfe und verkörpert ein Konzept des digital-unterstützten Versorgungsmanagements, das auf einer Kombination von koordinativen, informationstechnologischen und anderen Dienstleistungen mit der digitalen Managementplattform „Ambulanzpartner Versorgungsportal“ (nachfolgend „APVP“ genannt) beruht.

Die Ambulanzpartner Soziotechnologie APST GmbH (nachfolgend „APST“ genannt) bietet Dienstleistungen des Versorgungsmanagements an, die der Koordination und Vernetzung zwischen Patienten (und ihren Angehörigen), medizinischen Partnern (Ärzten, Sozialdiensten) sowie Hilfs- und Heilmittelerbringern und pflegerischen Versorgern dienen. Die Internetplattform APVP ist die Kommunikations- und Managementplattform, auf der sämtliche Dienstleistungen der APST digital abgebildet werden. Es verknüpft eine elektronische Versorgungsakte mit einer digitalen Prozesssteuerung zum Zwecke des Versorgungsmanagements.

Bei der Bereitstellung des Internetportals APVP und damit verbundener Dienstleistungen arbeitet die APST mit der Charité - Universitätsmedizin Berlin zusammen (nachfolgend „Charité“ genannt). Die APST und Charité kooperieren beim Hosting des APVP einschliesslich des Datenschutzes und der Datensicherheit sowie zum Zwecke der Versorgungsforschung.

## **1. Geltungsbereich**

1.1. Diese Allgemeinen Nutzungs- und Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen der APST und die Nutzung der Internetplattform APVP durch Patienten oder deren gesetzliche Vertreter.

1.2. Die Leistungen der APST unterstützen Patienten (und ihre Angehörigen) mit chronischen, schwerwiegenden oder seltenen Erkrankungen, die Bedarfe an Versorgungsleistungen oder Medizinprodukten einschließlich Hilfsmitteln, Heilmittel oder Pflegeleistungen (nachfolgend „Versorger“ genannt) aufweisen. Patienten werden als Nutzer auf der Plattform autorisiert und erhalten individuelle Benutzerkonten. Die rechtlichen Grundlagen hierfür ergeben sich aus den bei Vertragsschluß getroffenen individuellen Vereinbarungen und diesen AGB. Die Nutzung des Softwareproduktes APVP durch Medizinische Partner (Ärzte, Sozialdienste) und Versorger ist ebenfalls vorgesehen und wird in gesonderten AGB für Medizinische Partner und Versorgungspartner geregelt.

1.3. Durch ihre Anmeldung bei der APST erklärt sich der Patient (oder gesetzliche Vertreter) mit den AGB und der Datenschutzerklärung einverstanden. Die APST behält sich vor, diese AGB jederzeit und ohne Nennung von Gründen zu ändern. Die geänderten Bedingungen werden dem Patienten (oder gesetzlichem Vertreter) per E-Mail einen Monat vor ihrem Inkrafttreten an diejenige E-Mail-Adresse zugesandt, die der APST zuletzt benannt und auf dem APVP gespeichert wurde. Wenn der Patient innerhalb von 14 Tagen nach Empfang der E-Mail nicht widersprochen hat, gelten die geänderten Bedingungen als angenommen und

regeln das künftige Vertragsverhältnis zwischen dem Patienten und der APST. Widerspricht der Patient (oder dessen gesetzlicher Vertreter), endet der Vertrag entsprechend der Bestimmungen aus Ziffer 4.2.

1.4. Der Patient kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nicht übertragen. Eine Abtretung von Rechten wird ausgeschlossen.

## **2. Vertragsgegenstand und Leistungen**

2.1. Die APST erbringt Dienstleistungen, die der Versorgungskoordination und Vernetzung zwischen dem Patienten, den Medizinischen Partnern und Versorgern dienen. Die Gesamtheit dieser Dienstleistungen wird als „Versorgungsmanagement“ bezeichnet und beinhaltet die folgenden Komponenten.

- Versorgungskoordination
- Datenmanagement
- Dokumentenmanagement
- Rezept- und Verordnungsmanagement
- Beschwerdemanagement
- Netzwerkmanagement
- Patientenbewertungen

Die Komponenten des Versorgungsmanagements können gemeinsam oder einzeln in Anspruch genommen werden. Eine detaillierte Darstellung der Dienstleistungen sind dem Dokument „Leistungsbeschreibung“ zu entnehmen.

2.2. Die APST stellt Patienten die Internetplattform APVP zur optionalen Nutzung bereit. APVP ist eine strukturierte Datenbank mit einem dazugehörigen Internetportal, die eine elektronische Erfassung, Speicherung und Verarbeitung von patienten- und versorgungsbezogenen Daten sowie eine digitale Unterstützung von Versorgungsprozessen gestatten. Der Zugang zum Portal ([www.ambulanzpartner.de](http://www.ambulanzpartner.de)) erfolgt mit einer persönlichen Benutzername- und Passwortkombination. Die Merkmale der digitalen Plattform, die erhobenen Daten, die Nutzerrollen und Berechtigungen sowie die Nutzungsbedingungen sind der Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

2.3. Die APST unterstützt die Patienten, gesetzliche Vertreter der Patienten und andere vom Patienten autorisierte Nutzer beim Gebrauch des APVP. Die APST bietet vor dem Gebrauch des Portals eine kostenfreie telefonische Einweisung und bei Bedarf weitere unentgeltliche Schulungen an, die individuell vereinbart werden.

2.4. Medizinischen Partnern und Versorgern werden mit schriftlichem Einverständnis des Patienten dessen Daten zur Einsicht, Verarbeitung und Nutzung freigegeben. Der Patient ist jederzeit frei, ein zunächst erklärtes Einverständnis ohne Gründe mit sofortiger Wirkung zu

widerrufen. Die APST tritt dafür ein, dass die entsprechende Einverständniserklärung alle rechtlichen insbesondere datenschutzrechtlichen Anforderungen erfüllt.

2.5. Die Internetverbindung sowie der Web-Browser sind nicht Gegenstand der Vertragsbeziehung zwischen dem Patienten und der APST.

### **3. Vertragsabschluss**

3.1 Die Inanspruchnahme der in 2.1 genannten Dienstleistungen sowie der Software APVP erfordert den Abschluss eines Nutzungsvertrages. Dieses Vertragsverhältnis kommt durch eine umfassende Information des Patienten und die Unterzeichnung einer Einwilligung zustande. Dazu erhält der Patient die folgenden Dokumente zugesandt oder ausgehändigt:

- Leistungsbeschreibung für das Versorgungsmanagement durch die Ambulanzpartner Soziotechnologie APST GmbH und zur Nutzung des Ambulanzpartner Versorgungsportals
- Datenschutzerklärung für das Versorgungsmanagement und die Versorgungsforschung durch die Ambulanzpartner Soziotechnologie APST GmbH sowie die Nutzung des Ambulanzpartner Versorgungsportals
- Einwilligungserklärung zur Teilnahme am Versorgungsmanagement und an der Versorgungsforschung durch die Ambulanzpartner Soziotechnologie APST GmbH und zur Nutzung des Ambulanzpartner Versorgungsportals
- Registrierung auf dem Ambulanzpartner Versorgungsportals für Angehörige (falls zutreffend)

Der Patient komplettiert auf der Einwilligungserklärung die notwendigen Angaben (Anschrift, E-Mail-Adresse). Mit Unterzeichnung der Einwilligungserklärung auf dem Unterschriftsfeld erklärt der Patient die Einwilligung in die AGB, den Datenschutz und die Leistungsbeschreibung einschliesslich der darin festgelegten Nutzungsbedingungen. Die unterschriebene Einwilligungserklärung sendet der Patient per Post oder E-Mail (mit Scan des unterzeichneten Dokuments) an die folgende Adresse:

Ambulanzpartner Soziotechnologie APST GmbH  
Friedrichstraße 90  
10117 Berlin

oder E-Mail: [info@ambulanzpartner.de](mailto:info@ambulanzpartner.de)

Nach dem Eingang der unterzeichneten Einwilligungserklärung erhält der Patient von der APST eine E-Mail mit einem Registrierungslink für die Software des APVP. Die Vergabe von Benutzername und Passwort erfolgt durch den Patienten selbst.

3.2. Der Patient erklärt mit dem Vertragsabschluß sein Einverständnis mit diesen AGB, der Datenschutzerklärung (Ziffer 7.3) und der Leistungsbeschreibung einschliesslich der Nutzungsbedingungen.

3.3. Der Patient sichert zu, dass die von ihm im Rahmen des Vertragsabschlusses gemachten Angaben vollständig und richtig sind. Bei Verstoß ist die APST berechtigt, das Nutzerkonto des Patienten unverzüglich zu sperren.

#### **4. Laufzeit und Kündigung des Vertrags**

4.1. Das Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

4.2. Beide Vertragsparteien können den Vertrag jederzeit mit einer Frist von vier Wochen zum Ende eines Monats kündigen. Die Kündigung muss schriftlich oder in Textform erklärt werden. Laufende Versorgungsaufträge durch die übrigen Nutzer der APVP unter Nutzung der Plattform sind von einer solchen Kündigung nicht betroffen und können - vorbehaltlich einer abweichenden Erklärung des Patienten im Rahmen seiner Kündigung - zu einem Abschluss gebracht werden.

4.3 Beide Vertragsparteien sind zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt, insbesondere im Falle einer wesentlichen Vertragsverletzung, in der die Vertragsfortführung für einen der Vertragspartner unzumutbar wird.

4.4. Die Regelungen aus Ziffer 2.4 und die daraus folgenden Rechte des Patienten bleiben unberührt.

#### **5. Pflichten des Patienten und Sicherheitsempfehlung**

5.1. Der Patient ist verpflichtet, seine Zugangsdaten (Benutzername, Passwort) sorgfältig und wie Wertgegenstände vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu bewahren. Dem Patienten wird ausdrücklich empfohlen, Antivirus-, Antispyware- und Firewallsoftware sowie aktuelle Browserversionen einzusetzen. Bei der Nutzung von veralten Browserversionen durch den Patienten kann die korrekte Anzeige der Software APVP eingeschränkt sein. In diesem Fall kann der Patient von der APST die Information über geeignete Browser und ihre Versionen erhalten.

5.2. Der Patient verpflichtet sich, keine rechtswidrigen Inhalte auf dem APVP einzustellen oder Dritten beispielsweise durch Foren, Chatrooms, E-Mail oder Spam zugänglich zu machen. Zuwiderhandlungen gegen die vertragsgegenständlichen Nutzungsbeschränkungen berechtigen die APST zum Ergreifen angemessener Abhilfemaßnahmen bis hin zur Sperrung des Benutzerkontos. Der Patient wird in diesem Falle unverzüglich über Art, Dauer, Grund und Umfang der Sperrung informiert.

5.3. Die Richtigkeit der durch den Patienten bereitgestellten Daten und Angaben beeinflussen den Wert der vertragsgegenständlichen Leistungen der APST. Der Patient stellt die APST ausdrücklich von Ersatzansprüchen Dritter frei, die auf die Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität der Daten und Informationen vertraut haben.

## **6. Kosten der Inanspruchnahme von Dienstleistungen und Software der APST**

6.1. Die Inanspruchnahme der in der Leistungsbeschreibung für Patienten dargestellten Dienstleistungen sowie die Nutzung der Software APVP ist für Patienten und die von Ihnen autorisierten Personen kostenfrei.

6.2. Die Inanspruchnahme der in der Leistungsbeschreibung für Medizinische Partner dargestellten Dienstleistungen sowie die Nutzung der Software APVP ist für Medizinische Partner kostenfrei.

6.2. Die Inanspruchnahme der in der Leistungsbeschreibung für Versorgungspartner dargestellten Dienstleistungen sowie die Nutzung der Software APVP durch Versorger ist für Versorgungspartner kostenpflichtig.

## **7. Datensicherheit, Einwilligung in die Datenverarbeitung, Schutz der Patientendaten**

7.1. Die APST unterliegt den datenschutzrechtlichen Bestimmungen der Bundesrepublik Deutschland. Die APST ist aufgrund dieser Bestimmungen zum Schutz der Daten des Patienten und der anderen Beteiligten verpflichtet.

7.2. Die APST trifft alle nach den derzeit üblichen Standards erforderlichen organisatorischen und technischen Vorkehrungen, um den datenschutzrechtlichen Anforderungen gerecht zu werden, insbesondere die Patientendaten gegen unbefugten Zugriff Dritter zu sichern. Die Übertragung der gespeicherten Daten über das World Wide Web (www) vom Server zum Rechner des Patienten und umgekehrt erfolgt über den Verschlüsselungsstandard SSL.

7.3. Der Patient erklärt ausdrücklich seine Einwilligung in die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung seiner Daten durch die APST und seine medizinischen Partner und Versorgungspartner im Rahmen der vertraglich vorgesehenen Zwecke und nach Maßgabe einer gesonderten Datenschutzerklärung.

## **8. Haftung**

8.1. Die APST haftet bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle von der APST sowie durch seine gesetzlichen Vertreter und/oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden unbeschränkt.

8.2. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die APST für die von der APST sowie seinen gesetzlichen Vertretern und/oder Erfüllungsgehilfen verursachten Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.

8.3. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

8.4. Im Übrigen haftet die APST nur, soweit eine Beschaffenheitsgarantie übernommen oder eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt wurde. Der Begriff der Kardinal-

pflicht bezeichnet dabei abstrakt solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Patient regelmäßig vertrauen darf. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden beschränkt.

## **9. Nutzungsrechte**

9.1. Die APST räumt dem Patienten ein einfaches (nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares), auf die Laufzeit des Vertrages beschränktes Nutzungsrecht ein.

9.2. Der Patient ist lediglich berechtigt, das Internetportal APVP nach Maßgabe der vertraglichen Regelungen zu benutzen. Eine Überlassung der Software an ihn erfolgt nicht.

9.3. Der Patient ist nicht berechtigt, den vertragsgegenständlichen Dienst Dritten zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Ausgenommen ist der Portalzugang für Angehörige des Patienten oder andere Personen, die vom Patienten autorisiert werden. Mit der Einwilligung durch den Patienten auf dem Formular „Registrierung auf dem Ambulanzpartner Versorgungsportals für Angehörige“ erhält die vom Patienten autorisierte dritte Person von der APST eine E-Mail mit einem Registrierungslink für die Software des APVP. Die Vergabe von Benutzername und Passwort erfolgt durch diese Person selbst. Eine Weitervermietung des vertragsgegenständlichen Internetportals APVP wird dem Patienten ausdrücklich nicht gestattet.

## **10. Bewertungen**

10.1. Die APST stellt Patienten sowie vom Patienten autorisierten Personen eine Bewertungssoftware für die Bewertung von Medizinprodukten, Arzneimitteln, Dienstleistungen und Versorgern auf dem APVP zur Verfügung. Die Ergebnisse der Bewertungen werden in aggregierter Form und ohne namentliche Nennung der Patienten auf der Startseite oder Unterseiten des APVP veröffentlicht. Der Patient erklärt sich nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen hiermit einverstanden.

10.2. Die APST stellt sicher, dass Patienten nur dann Versorgungen bewerten können, wenn sie diese auch tatsächlich erhalten haben. Jeder Patient kann einen Versorgungspartner maximal einmal pro Versorgung bewerten.

10.3. Die Bewertungen müssen dem Gebot der Sachlichkeit entsprechen und dürfen keine rechtsverletzenden Inhalte aufweisen. Die APST haftet nicht für die Richtigkeit, Qualität oder Vollständigkeit der Bewertungen. Die APST entfernt bei begründeten Hinweisen unsachgemäße oder rechtsverletzende Bewertungen.

## **11. Salvatorische Klausel**

Sollte eine Bestimmung des Vertrages unwirksam oder nichtig sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksame oder nichtige Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die dem mit der unwirksamen oder nichtigen Bestimmung verfolgten Zweck so nahe als rechtlich möglich kommt. Dies gilt auch für etwaige Regelungslücken des Vertrages.

## **12. Verschiedenes**

12.1. Soweit in diesen AGB nicht etwas anderes bestimmt ist, bedürfen sämtliche Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages der Schriftform. Dies gilt auch für einen Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

12.2. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Ist der Patient Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist der Sitz der APST ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis.