

Berichte aus der Rechtswissenschaft

**Ulrike Beck**

**Medical Call Center und  
medizinische Beratung im Internet**

– Haftungsfragen –

Shaker Verlag  
Aachen 2005

**Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek**

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Zagl.: Halle, Univ., Diss., 2005

Copyright Shaker Verlag 2005

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 3-8322-4411-5

ISSN 0945-098X

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: [www.shaker.de](http://www.shaker.de) • eMail: [info@shaker.de](mailto:info@shaker.de)

# Medical Call Center und medizinische Beratung im Internet

## -Haftungsfragen-

### **Zusammenfassung**

Die Möglichkeiten, sich Informationen über medizinische Inhalte zu verschaffen, haben in den letzten Jahren deutlich zugenommen. Internetseiten mit medizinischen Inhalten und interaktive Beratungsdienste wie beispielsweise medizinische Call Center oder Triage-Portale gewinnen immer stärkeren Einfluss auf das Gesundheitswesen. Ziel dieser Dienste ist die Erhöhung der Informationen über Krankheitsbilder und Behandlungsoptionen für den Patienten und die Optimierung des Behandlungspfades im Falle einer Ersterkrankung.

Zwei Aspekte sind dabei in Einklang zu bringen: auf der einen Seite das aus dem Selbstbestimmungsrecht fließende Patientenrecht auf Information und Beratung, auf der anderen Seite Schutz des Verbrauchers vor den damit zusammenhängenden Gefahren. Die Arbeit setzt sich mit den Problemen auseinander, die beim Betreiben eines Medical Call Centers und der medizinischen Beratung im Internet auftreten können. Es wird aufgezeigt, in welchem Rahmen und unter welchen Voraussetzungen ein Tätigwerden der Medical Call Center und der Gesundheitsportale im Internet unbedenklich ist. Insbesondere wird untersucht, ob diese Form der Gesundheitsberatung eine unzulässige Fernbehandlung darstellt und ob dadurch eine Erhöhung des Gefährdungspotentials vorliegt.

Die Arbeit gliedert sich in vier Teile. Im Abschnitt der rechtstatsächlichen Grundlagen erfolgt zunächst eine Einordnung in das Gesamtsystem der Fernmedizin. Daran schließen sich notwendige Begriffserklärungen und eine Gegenstandsbestimmung an. Anschließend setzt sich die Arbeit im Hauptteil mit der Problematik der Haftung auseinander. Wesentlicher Ausgangspunkt dieser Betrachtungen ist die Frage der grundsätzlichen Zulässigkeit der Fernbehandlung (Ferndiagnose). Innerhalb dieses Teils wird an entsprechender Stelle eine vergleichende Betrachtung mit anderen europäischen Ländern (Österreich und Schweiz) vorgenommen, um Unterschiede und Gemeinsamkeiten bezüglich organisations- und haftungsrechtlicher Fragen aufzuzeigen. In den folgenden Teilen werden die Einflüsse des Europarechts und die wettbewerbsrechtlichen Bedenken näher erörtert.