Klinikum Ludwigshafen

Allgemeine Nutzungsbedingungen für das Patientenportal, die Online-Terminvereinbarung und die digitalen Patientenaufnahme-Terminals

Präambel
Das Klinikum der Stadt Ludwigshafen am Rhein gGmbH (nachfolgend „KliLu“) bietet Patientinnen und Patienten digitale Angebote zur Unterstützung der Terminvereinbarung, der Vorbereitung und Organisation ihrer Behandlung sowie der Patientenaufnahme an.

Hierzu gehören insbesondere:

- das Patientenportal mit registrierungspflichtigen Funktionen,
- die Online-Terminvereinbarung und Dokumentenübermittlung ohne Registrierung, soweit diese Funktionen angeboten werden, und
- die digitalen Patientenaufnahme-Terminals zur Erfassung, Prüfung und Ergänzung von Angaben im Zusammenhang mit der Patientenaufnahme.

Diese Nutzungsbedingungen regeln die Nutzung der genannten digitalen Angebote. Ergänzend gelten die jeweils angezeigten Hinweise und Eingabeanforderungen der einzelnen Funktionen. Die Verarbeitung personenbezogener Daten richtet sich nach den geltenden Datenschutzbestimmungen und den Datenschutzhinweisen des KliLu. Diese Nutzungsbedingungen ersetzen weder die Datenschutzhinweise noch etwaige Vereinbarungen über eine medizinische Behandlung.

1. Anbieter und Geltungsbereich

1.1. Anbieter der digitalen Angebote

Klinikum der Stadt Ludwigshafen am Rhein gGmbH
Kaufmännischer Geschäftsführer: Herr Jan Stanslowski
Medizinische Geschäftsführerin; Frau Dr. Eefje Barber, Medizinische
Bremserstraße 79, 67063 Ludwigshafen am Rhein, Deutschland
Telefon: 0621 503-2089, E-Mail: info@klilu.de

1.2. Geltungsbereich

Diese Nutzungsbedingungen gelten für die Nutzung des Patientenportals, der Online-Terminvereinbarung einschließlich einer gegebenenfalls angebotenen Nutzung ohne Registrierung, der elektronischen Dokumentenübermittlung sowie der digitalen Patientenaufnahme-Terminals des KliLu. Soweit für einzelne Funktionen ergänzende Bedingungen angezeigt werden, gelten diese zusätzlich, sofern sie wirksam einbezogen wurden.

1.3. Unterschiedliche Nutzungsarten

Für bestimmte Funktionen des Patientenportals ist die Registrierung und Einrichtung eines Nutzerkontos erforderlich. Andere Funktionen, insbesondere die Online-Terminvereinbarung und Dokumentenübermittlung, können – sofern vom KliLu angeboten – auch ohne Registrierung genutzt werden.
Die Nutzung der digitalen Patientenaufnahme-Terminals erfolgt im Zusammenhang mit dem jeweiligen Aufnahmevorgang. Nicht für jede Nutzung eines digitalen Angebots ist daher die Einrichtung eines Nutzerkontos oder der Abschluss eines gesonderten Nutzungsvertrags erforderlich.

2. Leistungsumfang und Verfügbarkeit

2.1. Funktionen der digitalen Angebote

Das KliLu stellt digitale Angebote zur Verfügung, die insbesondere folgende Funktionen umfassen können:

Ersteller: Özdemir, Y. (Datenschutz, Recht & Compliance), Version: 1.0, Datum: 02.10.2026

- Einrichtung und Verwaltung eines Nutzerkontos,
- Online-Anfrage und Vereinbarung von Behandlungsterminen,
- Übermittlung und Bereitstellung behandlungsbezogener Dokumente,
- Empfang von Mitteilungen im Zusammenhang mit der Nutzung des Patientenportals,
- Erfassung, Prüfung und Ergänzung von Angaben für die Patientenaufnahme über digitale Terminals.

Welche Funktionen im Einzelnen zur Verfügung stehen, richtet sich nach dem jeweils angebotenen Leistungsumfang und der technischen Ausgestaltung.

2.2. Kein Ersatz für medizinische Versorgung

Die digitalen Angebote dienen der organisatorischen Unterstützung der Behandlung und der Kommunikation im Zusammenhang mit der Patientenversorgung. Sie ersetzen weder eine ärztliche Untersuchung oder Beratung noch eine medizinische Notfallversorgung. Die Übermittlung von Informationen oder Dokumenten über das Patientenportal oder andere digitale Angebote begründet für sich genommen keine Garantie dafür, dass diese unmittelbar medizinisch geprüft oder beantwortet werden. Bei akuten oder lebensbedrohlichen Beschwerden dürfen die digitalen Angebote nicht als Ersatz für eine unverzügliche medizinische Hilfe genutzt werden. Wenden Sie sich in einem Notfall an den Rettungsdienst unter der Rufnummer 112.

2.3. Keine Garantie für bestimmte Termine

Die Übermittlung einer Terminanfrage bedeutet nicht automatisch, dass ein Termin verbindlich vereinbart wurde. Maßgeblich ist die Bestätigung des Termins durch das KliLu oder die eindeutige Anzeige einer erfolgreichen Buchung im jeweiligen digitalen Angebot. Verfügbare Termine, Fachbereiche und Funktionen können sich ändern. Ein Anspruch auf die Bereitstellung eines bestimmten Termins oder einer bestimmten digitalen Funktion besteht nur, soweit sich ein solcher Anspruch aus einer gesonderten Vereinbarung oder gesetzlichen Vorschriften ergibt.

2.4. Verfügbarkeit und Wartung

Das KliLu bemüht sich, die digitalen Angebote möglichst zuverlässig und störungsfrei bereitzustellen. Eine ununterbrochene Verfügbarkeit kann jedoch nicht gewährleistet werden. Vorübergehende Einschränkungen können insbesondere durch Wartungsarbeiten, technische Störungen, Sicherheitsmaßnahmen, Ausfälle von Kommunikationsnetzen oder andere Umstände außerhalb des unmittelbaren Einflussbereichs des KliLu entstehen. Soweit ein digitales Angebot vorübergehend nicht verfügbar ist, bleiben andere bestehende Kontakt- und Terminvereinbarungsmöglichkeiten unberührt, sofern sie angeboten werden.

3. Nutzungsvoraussetzungen

3.1. Allgemeine Voraussetzungen

Die digitalen Angebote dürfen nur im Rahmen ihres vorgesehenen Zwecks und unter Beachtung dieser Nutzungsbedingungen sowie der geltenden Gesetze genutzt werden. Die Nutzerinnen und Nutzer sind selbst dafür verantwortlich, die für die Nutzung erforderlichen technischen Voraussetzungen zu schaffen. Hierzu gehören insbesondere ein geeignetes Endgerät und gegebenenfalls eine Internetverbindung.

Ersteller: Özdemir, Y. (Datenschutz, Recht & Compliance), Version: 1.0, Datum: 02.10.2026

3.2. Registrierung und Nutzerkonto

Für die Nutzung bestimmter Funktionen des Patientenportals ist die Registrierung erforderlich. Bei der Registrierung sind die als erforderlich gekennzeichneten Angaben vollständig und wahrheitsgemäß zu machen. Soweit für eine Funktion eine Identitätsprüfung oder die Zuordnung zu einer bestehenden Patientenverwaltung erforderlich ist, können zusätzliche Angaben oder Prüfschritte notwendig sein. Die Registrierung begründet keinen Anspruch auf die Nutzung von Funktionen, die aus technischen, rechtlichen oder organisatorischen Gründen nicht zur Verfügung stehen.

3.3. Nutzung durch Minderjährige und Vertretungsberechtigte

Die Nutzung eines registrierungspflichtigen Nutzerkontos richtet sich nach den bei der Registrierung angezeigten Alters- und Berechtigungsvoraussetzungen. Soweit Minderjährige oder Personen, die nicht selbst wirksam handeln können, digitale Angebote nutzen sollen, müssen die jeweils geltenden gesetzlichen Vertretungs- und Einwilligungserfordernisse beachtet werden. Eine Nutzung im Namen einer anderen Person ist nur zulässig, wenn die hierfür erforderliche Berechtigung besteht und das jeweilige Angebot diese Nutzung unterstützt. Das KliLu kann bei Bedarf geeignete Nachweise verlangen, soweit dies rechtlich zulässig und zur Prüfung der Berechtigung erforderlich ist.

3.4. Nutzung ohne Registrierung und Nutzung der Terminals

Bei der Online-Terminvereinbarung oder Dokumentenübermittlung ohne Registrierung sind die jeweils angeforderten Angaben bereitzustellen, soweit sie für die Bearbeitung der Anfrage erforderlich sind. Bei der Nutzung eines Patientenaufnahme-Terminals sind die angezeigten Hinweise zu beachten. Die Eingaben müssen sich auf den jeweiligen Aufnahmevorgang beziehen und dürfen nicht unbefugt für andere Personen vorgenommen werden.

4. Pflichten der Nutzerinnen und Nutzer

4.1. Richtigkeit und Aktualität der Angaben

Nutzerinnen und Nutzer sind verpflichtet, die von ihnen eingegebenen Angaben nach bestem Wissen richtig und vollständig zu machen. Erkennbare Fehler sollen möglichst zeitnah berichtigt oder dem KliLu mitgeteilt werden. Besondere Bedeutung haben Angaben, die für die Identifikation, Terminvereinbarung, Patientenaufnahme oder medizinische Versorgung erforderlich sind.

4.2. Vertraulicher Umgang mit Zugangsdaten

Zugangsdaten für ein registriertes Nutzerkonto sind vertraulich zu behandeln und vor dem Zugriff unbefugter Personen zu schützen. Nutzerinnen und Nutzer dürfen ihr Konto nicht unbefugt anderen Personen zur Verfügung stellen. Besteht der Verdacht, dass Zugangsdaten bekannt geworden sind oder ein Nutzerkonto unbefugt verwendet wird, ist das Passwort – soweit möglich – unverzüglich zu ändern und das KliLu zu informieren.

4.3. Rechtmäßige Nutzung

Die digitalen Angebote dürfen insbesondere nicht genutzt werden, um:

- rechtswidrige Inhalte zu übermitteln,
- Rechte Dritter zu verletzen,
- falsche Identitäten vorzutäuschen oder unbefugt für andere Personen zu handeln,
- die Funktionsfähigkeit oder Sicherheit der digitalen Angebote zu beeinträchtigen,
- Schadsoftware einzubringen oder Sicherheitsmechanismen zu umgehen,
- unbefugten Zugriff auf Daten, Nutzerkonten oder technische Systeme zu erlangen,

Ersteller: Özdemir, Y. (Datenschutz, Recht & Compliance), Version: 1.0, Datum: 02.10.2026

- die digitalen Angebote für unerlaubte Werbe-, Vertriebs- oder sonstige kommerzielle

Zwecke zu verwenden.

4.4. Übermittlung von Dokumenten

Es dürfen nur solche Dokumente und Informationen übermittelt werden, zu deren Übermittlung die betreffende Person berechtigt ist und die für den vorgesehenen Zweck bestimmt sind. Vor dem Hochladen ist sicherzustellen, dass die Dokumente möglichst vollständig und lesbar sind und nicht versehentlich Unterlagen anderer Personen enthalten. Die digitalen Angebote dürfen nicht zur Übermittlung von Inhalten genutzt werden, die rechtswidrig sind oder die Rechte anderer Personen verletzen.

4.5. Verhalten an den Aufnahme-Terminals

Bei der Nutzung der digitalen Patientenaufnahme-Terminals sind die angezeigten Bedienungshinweise zu beachten. Nutzerinnen und Nutzer sollen darauf achten, dass unbefugte Personen keinen Einblick in vertrauliche Angaben erhalten. Nach Abschluss des Vorgangs sollen sie sicherstellen, dass keine persönlichen Unterlagen oder sonstigen Informationen am Terminal zurückbleiben. Festgestellte technische Störungen oder der Verdacht auf einen unbefugten Zugriff sollen dem KliLu mitgeteilt werden.

5. Kommunikation und elektronische Dokumente

5.1. Elektronische Kommunikation

Das KliLu kann die digitalen Angebote nutzen, um im Zusammenhang mit der Terminvereinbarung, der Patientenaufnahme oder der Behandlung organisatorische Mitteilungen bereitzustellen. Welche Nachrichten und Dokumente elektronisch übermittelt werden können, hängt von der jeweiligen Funktion ab.

5.2. E-Mail-Benachrichtigungen

Soweit die Funktion angeboten wird, kann das KliLu eine E-Mail versenden, um beispielsweise auf eine im Patientenportal bereitgestellte Nachricht oder ein Dokument hinzuweisen oder an einen Termin zu erinnern. Die E-Mail kann dabei auf das Patientenportal verweisen, ohne den vollständigen Inhalt eines medizinischen Dokuments zu enthalten. Nutzerinnen und Nutzer sind dafür verantwortlich, eine aktuelle E-Mail-Adresse anzugeben und Zugriff auf das zugehörige E-Mail-Konto zu schützen.

5.3. Prüfung übermittelter Informationen

Die Übermittlung eines Dokuments oder einer Nachricht bedeutet nicht, dass diese unmittelbar nach Eingang durch medizinisches Personal geprüft wird. Soweit für eine Anfrage eine gesonderte Kontaktaufnahme erforderlich ist, bleibt diese unberührt. Zeitkritische medizinische Anliegen dürfen nicht ausschließlich über das Patientenportal oder die Dokumentenübermittlung mitgeteilt werden.

5.4. Verbindlichkeit elektronischer Erklärungen

Die Nutzung digitaler Funktionen ersetzt eine gesetzlich vorgeschriebene Form nur dann, wenn die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind und die betreffende Funktion hierfür vorgesehen ist. Eine Terminbuchung, Dokumentenübermittlung oder Eingabe am Aufnahme-Terminal stellt für sich genommen keine allgemeine Einwilligung in medizinische Maßnahmen dar.

Ersteller: Özdemir, Y. (Datenschutz, Recht & Compliance), Version: 1.0, Datum: 02.10.2026

6. Datenschutz und Datensicherheit

6.1. Verarbeitung personenbezogener Daten

Bei der Nutzung der digitalen Angebote werden personenbezogene Daten verarbeitet. Je nach Funktion können dazu auch Gesundheitsdaten gehören. Die Einzelheiten der Datenverarbeitung, insbesondere die Zwecke, Rechtsgrundlagen, Empfänger, Speicherdauer und Rechte der betroffenen Personen, sind in den gesonderten Datenschutzhinweisen des KliLu für das Patientenportal, die Online-Terminvereinbarung und die digitalen Patientenaufnahme-Terminals beschrieben.

6.2. Verantwortlichkeit für eigene Zugangsdaten und Endgeräte

Nutzerinnen und Nutzer sollen ihre Zugangsdaten vertraulich behandeln und geeignete Maßnahmen ergreifen, um ihre Endgeräte vor dem Zugriff unbefugter Personen zu schützen. Das KliLu empfiehlt, sich nach der Nutzung des Patientenportals auf gemeinsam genutzten Geräten abzumelden und gespeicherte Zugangsdaten nicht für andere Personen zugänglich zu machen.

6.3. Keine abweichende datenschutzrechtliche Einwilligung

Diese Nutzungsbedingungen stellen keine pauschale Einwilligung in die Verarbeitung personenbezogener Daten oder Gesundheitsdaten dar. Soweit eine Einwilligung rechtlich erforderlich ist, wird sie gesondert und zweckbezogen eingeholt.

7. Technische Einschränkungen und Sicherheit

7.1. Schutz der Systeme

Das KliLu kann geeignete technische und organisatorische Maßnahmen ergreifen, um die Sicherheit und Funktionsfähigkeit der digitalen Angebote zu gewährleisten. Nutzerinnen und Nutzer dürfen keine Maßnahmen ergreifen, die die Verfügbarkeit, Integrität oder Vertraulichkeit der Systeme oder der darin verarbeiteten Daten beeinträchtigen.

7.2. Vorübergehende Einschränkung oder Sperrung

Das KliLu kann den Zugriff auf einzelne Funktionen vorübergehend einschränken oder ein Nutzerkonto vorübergehend sperren, soweit dies erforderlich ist, um eine konkrete Sicherheitsgefährdung abzuwehren, Missbrauch zu verhindern, technische Störungen zu beheben oder gesetzliche Anforderungen einzuhalten. Soweit es die Umstände zulassen und keine Sicherheits- oder Rechtsgründe entgegenstehen, werden betroffene Nutzerinnen und Nutzer über die Einschränkung informiert.

7.3. Alternative Kontaktmöglichkeiten

Ist ein digitales Angebot nicht verfügbar oder kann es aus anderen Gründen nicht genutzt werden, können Termine und Aufnahmeangelegenheiten über andere vom KliLu bereitgestellte Kontaktwege bearbeitet werden. Welche Alternativen im Einzelfall bestehen, richtet sich nach dem jeweiligen Anliegen und den angebotenen Leistungen.

8. Haftung

8.1. Gesetzliche Haftung

Das KliLu haftet unbeschränkt nach den gesetzlichen Vorschriften für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung des KliLu, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen, sowie für sonstige Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet das KliLu nach den

Ersteller: Özdemir, Y. (Datenschutz, Recht & Compliance), Version: 1.0, Datum: 02.10.2026

gesetzlichen Vorschriften nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht. In diesem Fall ist die Haftung – soweit gesetzlich zulässig – auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Nutzungsverhältnisses überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Nutzerinnen und Nutzer regelmäßig vertrauen dürfen.

8.2. Gesetzlich zwingende Haftung

Gesetzlich zwingende Haftungstatbestände bleiben unberührt. Dies gilt insbesondere für eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie für Fälle, in denen das KliLu ausdrücklich eine Garantie übernommen oder einen Mangel arglistig verschwiegen hat.

8.3. Keine Garantie für ständige Verfügbarkeit

Das KliLu übernimmt keine Garantie dafür, dass die digitalen Angebote jederzeit ohne Unterbrechungen, Verzögerungen oder Fehler verfügbar sind, soweit eine solche Garantie nicht ausdrücklich vereinbart wurde. Die vorstehenden Regelungen schränken keine zwingenden gesetzlichen Rechte der Nutzerinnen und Nutzer ein.

9. Laufzeit, Beendigung und Löschung des Nutzerkontos

9.1. Beendigung der Nutzung ohne Nutzerkonto

Die Nutzung der Online-Terminvereinbarung ohne Registrierung oder eines Patientenaufnahme-Terminals endet grundsätzlich mit dem Abschluss des jeweiligen Vorgangs. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten und die in den Datenschutzhinweisen beschriebenen Speicherregelungen bleiben hiervon unberührt.

9.2. Beendigung des Nutzerkontos durch die Nutzerin oder den Nutzer

Nutzerinnen und Nutzer können die Nutzung eines registrierten Nutzerkontos jederzeit beenden, soweit die entsprechende Funktion zur Verfügung steht. Alternativ können sie sich zur Beendigung des Nutzerkontos an das KliLu wenden. Die Beendigung des Nutzerkontos führt nicht automatisch zur Löschung aller personenbezogenen Daten, die das KliLu aufgrund gesetzlicher Pflichten, im Zusammenhang mit einer Behandlung oder aus anderen rechtlich zulässigen Gründen weiter speichern muss.

9.3. Beendigung durch das KliLu

Das KliLu kann ein registriertes Nutzungsverhältnis unter Beachtung der gesetzlichen Vorschriften ordentlich kündigen. Eine Kündigungsfrist von zwei Wochen kann vereinbart werden, sofern dies rechtlich zulässig ist und wirksam in das Nutzungsverhältnis einbezogen wurde. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund kann insbesondere bei schwerwiegendem Missbrauch, erheblichen Sicherheitsverstößen oder einer unzulässigen Nutzung vorliegen. Soweit möglich und zumutbar, wird die betroffene Person vor einer Beendigung informiert. Gesetzlich zulässige sofortige Schutzmaßnahmen bleiben unberührt.

9.4. Auswirkungen auf Behandlung und Termine

Die Beendigung oder Sperrung eines Nutzerkontos beendet nicht automatisch einen bereits geschlossenen Behandlungsvertrag oder einen gesondert vereinbarten Behandlungstermin. Bereits vereinbarte Termine sind gegebenenfalls über die vom KliLu vorgesehenen Kontaktwege zu ändern oder abzusagen.

Ersteller: Özdemir, Y. (Datenschutz, Recht & Compliance), Version: 1.0, Datum: 02.10.2026

10. Änderungen der digitalen Angebote und dieser Nutzungsbedingungen

Das KliLu kann Funktionen der digitalen Angebote anpassen, erweitern oder einstellen, soweit hierfür ein sachlicher Grund besteht und berechtigte Interessen der Nutzerinnen und Nutzer berücksichtigt werden. Änderungen dieser Nutzungsbedingungen werden den Nutzerinnen und Nutzern in geeigneter Weise mitgeteilt, soweit dies gesetzlich erforderlich ist. Soweit für eine Änderung eine Zustimmung erforderlich ist, wird diese nach den geltenden gesetzlichen Anforderungen eingeholt. Die weitere Nutzung nach einer Änderung gilt nicht automatisch als Zustimmung, wenn eine solche Zustimmung gesetzlich erforderlich ist.

11. Schlussbestimmungen

11.1. Anwendbares Recht

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland, soweit dem keine zwingenden gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen. Zwingende Verbraucherschutzvorschriften bleiben unberührt.

11.2. Unwirksame Bestimmungen

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, richtet sich die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nach den gesetzlichen Vorschriften. An die Stelle einer unwirksamen Bestimmung treten nicht automatisch andere, wirtschaftlich möglichst ähnliche Regelungen.

11.3. Kontakt

Bei Fragen zu diesen Nutzungsbedingungen wenden Sie sich bitte an:

Klinikum der Stadt Ludwigshafen am Rhein gGmbH
Bremserstraße 79
67063 Ludwigshafen am Rhein
Telefon: 0621 503-2089
E-Mail: info@klilu.de

Stand: 02.10.2026

Ersteller: Özdemir, Y. (Datenschutz, Recht & Compliance), Version: 1.0, Datum: 02.10.2026