

Digital fatal – Kommunikation mit Kranken- und Pflegekassen

Widerspruch per E-Mail bei der Pflegekasse – Warum das nicht funktioniert und welche Wege wirklich zulässig sind

Zusammenfassung

In dieser Episode nehmen wir uns ein Thema vor, das viele Menschen im Umgang mit Kranken- und Pflegekassen zur Verzweiflung bringt: die Kommunikation im digitalen Zeitalter oder besser gesagt, das Fehlen echter digitaler Kommunikationswege. Wir klären, warum ein Widerspruch per E-Mail nicht zulässig ist, warum das Fax endlich ausgedient haben sollte und weshalb Deutschland im Bereich der Digitalisierung im Gesundheitswesen anderen Ländern hinterherhinkt. Dabei beleuchten wir die rechtlichen Hintergründe, teilen Erfahrungen aus der Praxis und geben konkrete Handlungsempfehlungen.

Widerspruch per E-Mail – rechtlich nicht zulässig

Die Ausgangssituation kennen viele: Man hat mit der Pflegekasse kommuniziert, einen Widerspruch vorbereitet, die Begründung sorgfältig formuliert und das gesamte Paket per E-Mail an die Kasse geschickt. Kurz darauf kommt die ernüchternde Antwort: **Der Widerspruch per E-Mail wird nicht anerkannt.** Die Kasse verweist darauf, dass eine einfache E-Mail kein gesicherter elektronischer Rechtsverkehr ist.

Die rechtliche Grundlage dafür findet sich in **§ 84 Absatz 1 SGG** in Verbindung mit **§ 36a Absatz 2 SGB I**, **§ 36a Absatz 2a SGB I** und **§ 9a Absatz 5 OZG** (Onlinezugangsgesetz). Diese Vorschriften regeln, auf welchem Weg rechtsverbindliche Kommunikation mit Behörden und Sozialversicherungsträgern stattfinden darf – und eine gewöhnliche E-Mail gehört nicht dazu.

Doch warum ist das so? Selbst wenn man ein unterschriebenes Dokument einscann und per E-Mail versendet, gilt das nicht als sicherer Übertragungsweg. Der Grund liegt auf der Empfängerseite: Öffentliche Einrichtungen und Krankenkassen werden täglich mit Millionen von Phishing-E-Mails attackiert. Anhänge können Viren oder Schadsoftware enthalten, die beim Öffnen Systeme lahmlegen oder Daten abgreifen. In der Vergangenheit sind tatsächlich mehrere große Kassen Cyberangriffen zum Opfer gefallen und mussten wochenlang auf Papier und Bleistift zurückgreifen. Die Sicherheitsbedenken sind also durchaus berechtigt.

Welche Wege sind für einen Widerspruch zulässig?

Wenn die E-Mail ausscheidet, welche Möglichkeiten bleiben dann? Wir haben die zulässigen Wege zusammengestellt:

1. **Krankenkassen-App oder Online-Portal:** Über das Verwaltungsportal der jeweiligen Kasse kann man sich mit seiner KV-Nummer anmelden, erhält einen PIN per Post und kann nach erfolgreicher Verifizierung über ein geschlossenes, sicheres System mit der Kasse kommunizieren. Darüber eingereichte Widersprüche sind rechtlich zulässig.
2. **Mein Justizpostfach:** Jeder Bürger kann sich online ein persönliches Justizpostfach einrichten. Darüber lässt sich rechtssicher mit Ämtern, Behörden, Gerichten und Sozialversicherungsträgern kommunizieren.
3. **Persönlich zur Niederschrift:** Man kann in einer Geschäftsstelle der Kasse persönlich vorsprechen und den Widerspruch dort zu Protokoll geben.
4. **Per Post mit Unterschrift:** Der klassische Weg den Widerspruch ausdrucken, unterschreiben und per Brief an die Kasse senden.

Das Fax-Paradoxon – unsicher, veraltet, aber immer noch gefordert

Ein besonders absurder Aspekt der Kassen-Kommunikation ist das **Fax**. Viele Kassen fordern nach wie vor Unterlagen per Fax an. Die Realität sieht allerdings so aus: Kaum ein Haushalt besitzt noch ein Faxgerät und die Kassen selbst haben häufig auch keines mehr stehen. Eingehende Faxe werden intern als E-Mail im System empfangen. Es ist also im Grunde eine E-Mail mit Extra-Schritten.

Gleichzeitig ist das Fax mit die **unsicherste Kommunikationsart** überhaupt. Man muss die Nummer korrekt eintippen, und auf der Empfängerseite kann theoretisch jeder das Dokument sehen, der gerade am Gerät steht. Wer kein eigenes Faxgerät hat, muss zum Kopierladen gehen – und riskiert, dass dort sensible Gesundheitsdaten von Dritten gelesen werden können. In der Datenschutzpraxis im Gesundheitswesen gibt es seitenlange Anleitungen, die vorschreiben, dass beim Faxen eine zweite Person kontrollieren soll, ob die Nummer richtig eingegeben wurde.

Die gute Nachricht: In den aktuellen Reformplänen ist vorgesehen, dass **Fax als Kommunikationsweg abgeschafft** wird. Es wird Zeit.

Digitalisierung im Gesundheitswesen – Deutschland hinkt hinterher

Was uns in dieser Folge besonders aufregt, ist der Gesamtzustand der Digitalisierung im deutschen Gesundheitswesen. Einerseits kann der Medizinische Dienst Pflegegutachten per Video oder Telefon erstellen, Gutachten, die teilweise über 20 Seiten lang sind. Andererseits darf man keinen Widerspruch per Video einreichen. Wir können Videosprechstunden mit Ärzten durchführen und dabei höchst sensible Daten austauschen, aber für einen einfachen Widerspruch bei der Pflegekasse ist das nicht zulässig. **Technisch möglich, rechtlich nicht erlaubt**, so lässt sich das Dilemma zusammenfassen.

Hinzu kommt: Formulare auf den Websites der Kassen sind häufig mit Dokumentenschutz versehen und lassen sich nicht digital ausfüllen. Wer einen Antrag auf Pflegeleistungen stellt, bekommt im Gegenzug stapelweise Post, 16 Seiten von der Kasse, 4 Seiten vom Medizinischen Dienst, dazu Broschüren. Das alles geht an Menschen, die möglicherweise kognitiv eingeschränkt sind und mit dieser Papierflut völlig überfordert werden.

In Berlin-Brandenburg versendet der Medizinische Dienst mittlerweile QR-Codes statt Fragebögen, über die man sich einloggen und Fragen vor der Begutachtung digital beantworten kann. Das ist ein Schritt in die richtige Richtung, aber wer nicht digital versiert ist, wird dadurch abgehängt.

Unser Fazit: Nicht ärgern, nur wundern und Profis hinzuziehen

Wir befinden uns in einer **digitalen Schiefelage**: Diejenigen, die digital fit sind, werden durch unnötig komplizierte Systeme und veraltete Vorschriften ausgebremst. Und diejenigen, die keinen Zugang zu digitalen Werkzeugen haben, werden zunehmend