

Allgemeine Nutzungsbedingungen der HEK Service-App

Die Nutzung der HEK Service-App unterliegt den folgenden allgemeinen Nutzungsbedingungen. Bitte lesen Sie die Nutzungsbedingungen aufmerksam durch, bevor Sie die Service-App nutzen.

1. Grundsatz

Für die Nutzung der HEK Service-App ist eine Internetverbindung und ein mobiles Endgerät mit den Betriebssystemen Android oder iOS Voraussetzung.

Für den Log-in in die HEK Service-App ist die Nutzung des sektoralen IDP erforderlich. In der HEK Service-App können Inhalte von der HEK-Website über sogenannte In-App-Browser dargestellt werden.

Die HEK Service-App bietet die Möglichkeit, auf Dienste von Dritten zuzugreifen oder sich für solche Dienste zu authentifizieren. Die HEK stellt Ihnen für diese Angebote lediglich einen Zugang bereit, ohne jedoch selbst Anbieter zu sein. Es gelten für die Nutzung gesonderte Nutzungsbedingungen des jeweiligen Anbieters. Entsprechende Angebote innerhalb der HEK Service-App werden ausdrücklich als solche gekennzeichnet.

Die HEK Service-App bietet außerdem die Möglichkeit, dass Sie über Links abgelegte oder über die Provider zugestellte Dokumente sowie Informationen öffnen oder über Links zu anderen Internetseiten gelangen können, die nicht von der HEK, sondern von Dritten betrieben werden. Solche Links sind entweder eindeutig gekennzeichnet oder durch einen Wechsel in der Adresszeile Ihres Internet-Browsers erkennbar, der sich auf Ihrem mobilen Endgerät auf Grundlage Ihres Apple® oder Android® Betriebssystems öffnet. Für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen und für einen sicheren Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten auf diesen von Dritten betriebenen Internetseiten ist die HEK nicht verantwortlich.

2. Datenschutz

Die Datenschutzerklärung der HEK Service-App finden Sie unter diesem Link:

<https://www.hek.de/service-app-pages/app-datenschutz/>

3. Berechtigungen

Bei der Nutzung der HEK Service-App werden für unterschiedliche Funktionen Berechtigungen bei Ihnen abgefragt. Für eine reibungslose Nutzung der HEK Service-App empfehlen wir Ihnen, diese Berechtigung zu erteilen. Erteilte und nicht zugelassene Berechtigungen können Sie jederzeit in den Einstellungen Ihres Betriebssystems einsehen.

3.1. Speicher

Es erfolgt ein Zugriff auf Ihren Foto- und/oder Dateispeicher, wenn Sie der HEK eine bereits gespeicherte PDF oder Fotodatei zusenden möchten.

3.2. Kamera

Es erfolgt ein Zugriff auf Ihre Kamera-App, wenn Sie über den Dokumentenupload der HEK Service-App ein Foto von einem Dokument machen wollen, um es uns zuzusenden. Bei der Nutzung des Videochats ist die Nutzung der Kamera optional.

3.3. Mikrofon

Für die Nutzung des Videochats ist die Berechtigung des Mikrofons notwendig.

3.4. Benachrichtigungen (Push-Mitteilungen)

Wenn Sie die Berechtigung von Push-Mitteilungen auf Nachfrage ausdrücklich erlauben, erhalten Sie über die Systemfunktionen Ihres mobilen Endgeräts Benachrichtigungen in Form von sogenannten „Push-Mitteilungen“. Dies erfolgt, wenn neue Inhalte in der HEK Service-App für Sie zur Verfügung stehen, wie z. B. der Eingang eines Dokuments bei digitaler Kommunikation oder eine neue Nachricht im Messenger.

Der Versand der Benachrichtigungen erfolgt verschlüsselt über einen Server der HEK. Eine Speicherung der Benachrichtigungen nach dem Versand durch die HEK erfolgt nicht. Die HEK protokolliert lediglich ohne Speicherung des Betreffs der Push-Mitteilungen, ob eine Benachrichtigung gesendet worden ist. Ausschließlich für den Versand der Benachrichtigungen werden die eindeutige Gerätekennnummer Ihres mobilen Endgeräts und dessen Name auf einem Server der HEK gespeichert.

3.5. Nutzung Ihrer verifizierten E-Mail-Adresse

Die Nutzung der HEK Service-App ist nur unter Angabe einer verifizierten E-Mail-Adresse möglich. Für Erinnerungen an ungelesene Nachrichten in Ihrem Postfach sowie bei allgemeinen Neuerungen in unserer Service-App werden Sie per E-Mail kontaktiert.

4. Sicherheitsmaßnahmen

Aufgrund der Sensibilität Ihrer Daten – unter anderem Ihrer Gesundheitsdaten – sieht die HEK Service-App verschiedene Sicherheitsmaßnahmen und -verfahren vor:

4.1. Log-in und Geräteregistrierung

Für den Log-in in die HEK Service-App ist eine Registrierung mit dem sogenannten „sektoralen IDP“ erforderlich. Hierfür ist eine GesundheitsID mit einer 6-stelligen PIN anzulegen und eine Identifizierung (z. B. mit Ihrem Personalausweis und Ihrer Ausweis-PIN) vorzunehmen. Die PIN Ihrer GesundheitsID ist auch Ihre spätere PIN für den Log-in.

Sie sind verpflichtet, dafür zu sorgen, dass kein Dritter unbefugt Kenntnis von Ihrer persönlichen PIN erlangt. Haben Sie den Verdacht, dass jemandem diese unberechtigt bekannt ist oder diese unberechtigt verwendet wird, empfehlen wir Ihnen, diese schnellstmöglich zu ändern. Die HEK übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch eine Verletzung vorstehender Sorgfaltspflichten entstehen.

Bei der Registrierung für die HEK Service-App werden Sie aufgefordert, eine sogenannte Geräteregistrierung durchzuführen. Andernfalls ist die HEK Service-App aus Sicherheitsgründen nicht nutzbar. Es können mehrere mobile Endgeräte registriert werden. Für jedes mobile Endgerät können

Sie die gleiche oder eine individuelle PIN verwenden. Sie können die registrierten Geräte jederzeit in der Geräteverwaltung einsehen und löschen.

Anmeldung mit Touch-ID und Face ID (iOS) oder Fingerprint und Gesichtserkennung (Android)

Die Anmeldung mit Touch ID bzw. Face ID (iOS) oder Fingerprint und Gesichtserkennung (Android) kann statt einer Anmeldung mit Ihrer GesundheitsID-PIN genutzt werden.

Um die Gesichts- oder Fingerabdruckerkennung zu aktivieren, benötigen wir Ihr Einverständnis. Mit Ihrem Einverständnis akzeptieren Sie die veränderten Sicherheitsbedingungen durch die neue Log-in-Methode und verlängern die Gültigkeitsdauer Ihrer GesundheitsID auf 12 Monate.

Sicherheitshinweis: Bitte beachten Sie, dass das Sicherheitsniveau durch die Gesichts- oder Fingerabdruckerkennung verringert wird. Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass diese beiden Log-in-Methoden grundsätzlich leichter durch unbefugte Dritte ausgenutzt werden können, wenn sie auf unzureichend gesicherten Geräten oder über unsichere Netzwerke genutzt werden.

Einmalanmeldung (Single Sign On)

Mit der Einmalanmeldung können Sie komfortabler während einer Sitzung zwischen unseren HEK-Anwendungen wie zum Beispiel Ihrer ePA oder Medikation wechseln, ohne sich erneut anmelden zu müssen.

Um die Einmalanmeldung nutzen zu können, benötigen wir Ihre Einwilligung. Mit Ihrem Einverständnis akzeptieren Sie die veränderten Sicherheitsbedingungen. Bitte beachten Sie unsere Datenschutzhinweise.

Sicherheitshinweis: Das Sicherheitsniveau wird durch die Einmalanmeldung verringert. Es ist ein höherer Schutz gegeben, wenn die Anmeldedaten vor jeder HEK-Anwendung abgefragt werden. Die Verwendung der Einmalanmeldung ist freiwillig.

4.2. Maßnahmen zum Schutz Ihrer Daten

Ergänzend zu den unter Ziffer 4.1. erwähnten Sicherheitsverfahren enthält die HEK Service-App weitere Mechanismen zum Schutz Ihrer Daten.

Manipulation und Individualisierung von Endgeräten und Software

Manipulierte oder stark individualisierte Endgeräte und Software (zum Beispiel Custom-ROM, Root, Jailbreak) sind für die Nutzung der HEK Service-App aus Sicherheitsgründen nicht zulässig. Bitte stellen Sie sicher, dass Ihr Gerät Original-Software verwendet und keine Apps installiert sind, die die Geräteintegrität und Sicherheit beeinflussen. Wir behalten uns das Recht vor, Sie in diesen Fällen von einer Nutzung der HEK Service-App auszuschließen.

Zulässige Betriebssystemversionen

Die Nutzung der HEK Service-App ist grundsätzlich nur mit den offiziell veröffentlichten Betriebssystemversionen von Android und iOS zulässig, eine Nutzung mit deren Beta-Versionen kann von der HEK ausgeschlossen werden. Die unterstützten Betriebssysteme, mit der die HEK Service-App genutzt werden kann, werden von der HEK festgelegt. Aus Sicherheitsgründen schließen wir nach und nach veraltete Betriebssystemversionen aus. Das kann dazu führen, dass Sie bei Nutzung einer älteren Betriebssystemversion die HEK Service-App nicht mehr nutzen können.

Verschlüsselung

Alle Daten, die temporär in der HEK Service-App angezeigt oder übermittelt werden, sind nach aktuellem Stand der Technik verschlüsselt und geschützt.

Automatischer Log-out bei Inaktivität

Ähnlich wie bei Banking-Apps erfolgt auch bei der HEK Service-App ein automatischer Log-out, sollten Sie die HEK Service-App für einige Zeit nicht nutzen oder diese im Hintergrund geöffnet halten. Dieser automatische Log-out erfolgt nach 10 Minuten.

4.3. Ihre Sicherheitsvorkehrungen

Sie tragen als nutzende Person der HEK Service-App zur Sicherheit Ihrer Daten bei.

Maßnahmen bei Verlust Ihres mobilen Endgeräts

Sollten Sie Ihr mobiles Endgerät verlieren, können Sie die Registrierung Ihres Geräts für die HEK Service-App jederzeit über die Geräteverwaltung löschen. Hierfür ist ein Log-in mit Ihrer GesundheitsID inklusive einer erneuten Identifizierung auf einem alternativen mobilen Endgerät nötig. Der Zugriff auf die HEK Service-App und somit auf Ihre Daten ist dann selbst mit Ihren Zugangsdaten auf dem verlorenen Gerät nicht mehr möglich.

Gerätesperre und manueller Log-out

Verwenden Sie eine Gerätesperre mittels Passwort, PIN, Muster oder Biometrie, damit Ihre Daten in der HEK Service-App vor dem automatischen Log-out, vor dem Zugriff durch Dritte geschützt sind. Ein sicheres Passwort enthält Groß- und Kleinbuchstaben sowie Ziffern und mindestens ein Sonderzeichen. Es sollte zudem keinen Bezug zu Ihrer Person haben, wie z. B. Ihren Namen, Ihre Anschrift oder Ihr Geburtsdatum. Achten Sie bei der Erstellung einer PIN darauf, dass Sie verschiedene nicht aufeinander folgende Ziffern wählen und es sich nicht um Ziffern handelt, die leicht erraten werden können, wie zum Beispiel Ihr Geburtsdatum.

Wir empfehlen aufgrund der Sensibilität Ihrer Daten – zum Beispiel Gesundheitsdaten –, dass Sie nach Erledigung Ihres Anliegens die HEK Service-App schließen und aus den Hintergrundaktivitäten entfernen.

Aktualisierung des Betriebssystems

Aktualisieren Sie bitte regelmäßig das Betriebssystem Ihres mobilen Endgeräts, damit es hinsichtlich der Sicherheitsupdates immer auf dem neuesten Stand ist.

5. Werbung und inhaltliche Qualität

Die Inhalte der HEK Service-App unterliegen strengen Qualitätskriterien. Sie sind frei von Werbung. Die Finanzierung erfolgt ausschließlich aus HEK-eigenen Mitteln.

6. Gewährleistung

Die HEK Service-App wird unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung für deren Richtigkeit, Vollständigkeit oder deren Eignung für bestimmte Verwendungszwecke bereitgestellt. Die HEK bemüht sich um ständige Aktualität, ist jedoch nicht zur Aktualisierung des Inhalts der HEK Service-App verpflichtet.

Die HEK übernimmt keine Gewähr für Erreichbarkeit, technische Verwertbarkeit und Schadsoftwarefreiheit, der Inhalte oder der übermittelten Daten. Die HEK haftet nicht für technisch bedingte Störungen auf Ihrem mobilen Endgerät oder Ausfälle der HEK Service-App.

7. Haftung

Mit Ausnahme der zuvor genannten Gewährleistungsbeschränkungen gelten die gesetzlichen Regelungen zur Haftung.

8. Allgemeine Hinweise zu medizinischen Inhalten

Medizinische Inhalte in der HEK Service-App stellen Informationen zum Thema Gesundheit dar und sind ausschließlich für den Informationsgebrauch bestimmt. Die Erkenntnisse in der Medizin unterliegen einem laufenden Wandel durch Forschung und klinische Erfahrung. Die Autorenschaft und Experten verwenden große Sorgfalt darauf, die sachliche Information in einer für Laien verständlichen Form darzustellen. Die Informationen sind kein Ersatz für eine Beratung oder Behandlung durch eine approbierte ärztliche Fachkraft oder für den Rat einer Apotheke.

Ferner sind diese Inhalte nicht dazu geeignet, eigenständig Diagnosen zu stellen oder Behandlungen zu beginnen. Ebenso wenig dürfen die erteilten Informationen oder Auskünfte als Aufforderung zu einer bestimmten Behandlung oder Nicht-Behandlung einer möglichen Krankheit verstanden werden. Die Diagnose oder Behandlung einer Krankheit oder eines anderen Leidens kann allein durch die Konsultation einer approbierten ärztlichen Fachkraft erfolgen.

Die Informationen dürfen im Übrigen niemals als eine Aufforderung zur Selbstbehandlung oder Selbsterkennung einer Krankheit oder eines anderen Leidens verstanden werden. Die Texte können lediglich auf einen Besuch in einer ärztlichen Sprechstunde vorbereiten oder dabei unterstützen, diesen nachzubereiten.

9. Verantwortliche Stelle und Betreiber der HEK Service-App

HEK – Hanseatische Krankenkasse
Wandsbeker Zollstr. 86-90
22041 Hamburg

Telefonnummer: 0800 – 0 213 213 (kostenfrei)
E-Mail: kontakt@hek.de

Stand: 22.07.2025