



Stiftungsbrief

Schwerpunkt: Arztbewertungen

## Rechtlich, ethisch, wissenschaftlich: Hohe Anforderungen an Arztbewertungen

Arztbewertungen müssen hohe juristische Anforderungen erfüllen, denn sie berühren den Datenschutz, Persönlichkeitsrechte und das Wettbewerbsrecht. Insbesondere für Krankenversicherer hat dies weitreichende Auswirkungen.

Krankenkassen dürfen zwar die Noten von Pflegeeinrichtungen veröffentlichen, nicht aber von Ärzten. Denn dafür fehlt die gesetzliche Grundlage. Das Grundrecht auf Meinungs- und Pressefreiheit gilt für Versicherungsunternehmen nicht, denn sie sind keine natürlichen Personen. Und auch das Sozialgesetzbuch (SGB V, § 284) erlaubt Kassen nur sehr bedingt, Daten von Leistungserbringern und Versicherten zu erheben und zu speichern.

### Kooperationsmodelle nötig

Daher dürfen Krankenkassen, als öffentlich-rechtliche Einrichtungen, ein Portal nicht selbst betreiben. Jura-Professor Dr. Mario Martini von der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften, Speyer, schreibt: „Denkbar ist, dass ein privater Betreiber das Portal in eigener Regie gestaltet und seine Dienste der Krankenversicherung an-

dient. Dann handelt es sich nicht um ein öffentlich-rechtliches Portal.“

### Eingriffe in den Wettbewerb

Jedoch greift das Wettbewerbsrecht: Da gelten für öffentlich-rechtliche Institutionen hohe Auflagen: So dürfen sie etwa nicht mit privatwirtschaftlichen Anbietern zusammenarbeiten. Denn die Portale greifen in den Wettbewerb der Ärzteschaft ein. „Aufgrund der vielen Normen sind die Anforderungen hoch“, sagt Dr. Peter Müller, Vorstand der Stiftung Gesundheit. „Deshalb bieten wir unseren Partnern Rechtssicherheit bei der Einbindung der Arzt-Auskunft samt Empfehlungen in ihre Internetauftritte.“



*Versicherer können die Arzt-Auskunft in ihr Portal einbinden. Die Stiftung Gesundheit bietet Rechtssicherheit.*

*Mehr zum Thema in der juristischen Fachzeitschrift „Die Öffentliche Verwaltung“ (DÖV), Ausgabe Juli 2010, S. 573*



*Achim Kolanoski,  
Vorstandsvorsitzender der  
Deutschen BKK*

### Start mit tausenden Bewertungen

Wozu all die Aufregung über den AOK-Arztnavigator? Was die AOK und die Bertelsmann Stiftung seit 2010 tun, haben wir ein Jahr zuvor bereits in die Tat umgesetzt. Mit der Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit haben wir 2009 ein bestehendes Portal in unsere Homepage integriert. Der Vorteil für uns: Die Stiftung bietet Rechtssicherheit, und wir müssen uns um Umsetzung und Pflege nicht weiter kümmern. Und statt bei Null anzufangen, konnten wir auf tausende, bereits vorhandene Bewertungen zugreifen.

Als Krankenkasse wollen wir, dass alle unsere Versicherten zu guten Ärzten gehen, denen sie vertrauen und bei denen sie sich wohlfühlen. Arztbewertungen können helfen, den Weg zu diesem Ziel zu weisen. Doch dabei stehen wir noch am Anfang. Denn die Methodik von Arztbewertungen muss sich noch weiter verbessern und dadurch noch aussagekräftiger und wissenschaftlich fundierter werden. Wir wünschen uns von der Stiftung Gesundheit, dass sie sich nicht mit dem jetzigen Stand zufrieden gibt, sondern die Methodik weiterentwickelt und optimiert.

Themen in dieser Ausgabe:

- **Freitext-Kommentare in Arztbewertungsportalen**  
Nützliche Informationen oder Einfallstor für Beleidigungen?
- **Arzt-Arzt-Empfehlungen: die medizinische Reputation**  
Das fachliche Gegenstück zur Patientenzufriedenheit

## Schutz vor Missbrauch

Seit Arztbewertungsportale online sind, gibt es Warnungen vor Missbrauch. Missliebige Kollegen könnten viele Bewertungen hintereinander abgeben, um einen Arzt zu diskreditieren. Oder die Praxis-Mitarbeiter würden eingespannt, damit der Arzt in den Himmel gelobt wird. Die verschiedenen Bewertungsportale verfolgen unterschiedliche Ansätze, um dies zu verhindern.

- Anmeldung per E-Mail. **Pro:** Die Schwelle zum Missbrauch wird erhöht. **Kontra:** Dank kostenfreier E-Mail-Anbieter haben die meisten Menschen heutzutage ohnehin mehrere E-Mail-Adressen.
- Eine Transaktionsnummer (TAN) wird an das Handy des Users geschickt. **Pro:** Hoher Authentizitätsgrad. **Kontra:** Aufwand und Kosten sind immens.
- Jede IP-Adresse eines Computers kann nur eine Bewertung pro Arzt abgeben. **Pro:** Schnell umsetzbar. **Kontra:** Auch diese Sperre lässt sich mit Tricks umgehen.
- Log-in mit den Versicherten-daten. **Pro:** Der Authentizitätsgrad ist am höchsten. **Kontra:** Die datenschutzrechtlichen Folgen sind fast unüberwindbar, denn die Versichertendaten dürfen dem Portalbetreiber nicht zugänglich gemacht werden. Die Daten müssten daher doppelt anonymisiert werden, damit die Portalbetreiber nicht wissen, wer sich eingeloggt hat, und die Kassen nicht wissen, wer welche Bewertungen gab.

**Fazit:** Einen Königsweg hat bislang noch kein Portal gefunden.

## ÄZQ fordert mehr Datenschutz Ärzte vorab über Bewertungen informieren

Die meisten Ärzte wissen nicht, was über sie im Internet geschrieben steht. In der Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2009“ der Stiftung Gesundheit gaben zwei Drittel der befragten Mediziner an, sie wüssten nicht, ob sie überhaupt schon einmal online bewertet worden seien. Dabei müssen Portalbetreiber nach Ansicht der Aufsichtsbehörde für Datenschutz und Wirtschaft Ärzte darüber schriftlich informieren.



*Die Arzt-Auskunft erfüllt die Anforderungen und informiert Arztpraxen vorab per Fax.*

der User ungeprüft online gehen, natürlich unmöglich. Die Stiftung Gesundheit stellt Patientenbewertungen in ihrer Arztsuche unter [www.arzt-auskunft.de](http://www.arzt-auskunft.de) erst nach redaktioneller Prüfung online. Parallel erhalten die Praxen ein Schreiben, in dem sie darüber informiert werden. Ärzte haben so die Möglichkeit, die Bewertungen zu kommentieren. Die Kommentare erscheinen ebenfalls online.

### Ärzte können auf ihre Bewertungen reagieren

Das Ärztliche Zentrum für Qualität (ÄZQ) fordert darüber hinaus, Ärzte bereits zu informieren, bevor die Bewertungen online gestellt werden. Das ist bei Portalen, bei denen Bewertungen direkt nach dem Absenden

### Einträge auf Wunsch löschen

Möchte ein Arzt nicht in der Arzt-Auskunft verzeichnet sein, entfernt die Stiftung Gesundheit den Eintrag. Laut einem Urteil des Hamburger Landgerichts (Az.: 325 O 111/10) vom September 2010 sind Betreiber dazu allerdings nicht verpflichtet.

## Nutzer mögen Freitext-Kommentare Juristen fordern redaktionelle Kontrolle

Wenn Sie eine Online-Bewertung für ein Urlaubshotel anschauen, gucken Sie nur auf die Sterne, oder lesen Sie auch die Kommentare? Im Text erkennt man die Motive des Verfassers. So auch bei der Arztsuche: Ist ein Patient unzufrieden, weil er lange warten musste, kann das abschrecken, wenn man nur ein Rezept braucht. Wer aber einen Spezialisten für die chronische Erkrankung sucht, hat meist mehr Geduld.



### Beleidigungen sind nicht erlaubt

Doch Freitextfelder haben eine Kehrseite: Sie geben die Möglich-

keit zu Schmähkritik. Ein Werturteil wie „dieser Arzt ist unfreundlich“ ist durch das Recht auf Meinungsfreiheit gedeckt. Für Beleidigungen gilt das nicht. Jura-Professor Dr. Mario Martini sagte in der November-Ausgabe des Berliner Ärzteblatts dazu: „Ohne redaktionelle Kontrolle sind Freitextfelder unzulässig.“ Für die Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit lesen geschulte Mitarbeiter alle Kommentare, bevor sie diese online stellen. Rund 20.000 Bewertungen sind so in den vergangenen Jahren aussortiert worden.

## Behindertengerechtes Internet Krankenkassen-Homepages müssen barrierefrei sein

Informationen sind wertlos, wenn Nutzer sie nicht aufnehmen können. Damit alle Menschen, beispielsweise auch Sehbehinderte, Inhalte im Internet aufrufen können, müssen die Anbieter die Informationen barrierefrei verfügbar machen. Die gesamte öffentlichen Verwaltung – auch Krankenkassen – ist dazu durch das Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen verpflichtet.

### Test der Barrierefreiheit:

#### Arzt-Auskunft mit Spitzenwert

Das Portal [www.einfach-teilhaben.de](http://www.einfach-teilhaben.de) des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) richtet sich an Menschen mit Behinderungen. Für die Arztsuche seiner User hat das Portal die Inhalte der Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit eingebunden. Bei dem Test des Sehbehinderten-Projekts „BIK – barrierefrei informieren und kommunizieren“ erhielt Einfach-teilhaben.de 98,5 von 100 möglichen

Punkten. Ulrike Knospe, Leiterin der Projektgruppe eGovernment-Strategie Teilhabe des BMAS, sagt: „Dieses gute Ergebnis war nur mit der Unterstützung unserer Kooperationspartner



möglich.“ Die Seiten der Arzt-Auskunft in Einfach-teilhaben.de erhielten 100 bzw. 99,5 Punkte. Knospe ergänzt: „Die Stiftung Gesundheit hat sehr gute Arbeit dabei geleistet, die Inhalte barrierefrei verfügbar zu machen.“

*Diesen Stiftungsbrief finden Sie auch online als barrierefreie PDF-Datei unter [www.stiftung-gesundheit.de](http://www.stiftung-gesundheit.de)*

## Adress-Qualität der Arzt-Auskunft Barrierefreiheit der Praxen verzeichnet

Mehr als ein Dutzend Mitarbeiter pflegen kontinuierlich die Adressen.

Jährlich 90.000 Aktualisierungen von Adressen, darunter 15.000 Praxisübergaben und -schließungen.

Jeder niedergelassene Arzt wird regelmäßig angeschrieben.

Rund 70.000 Ärzte bieten Vorkehrungen zur Barrierefreiheit.

Neben der Facharztbezeichnung sind Zusatzbezeichnungen und Schwerpunkte eingetragen.

## Bewertungen gemeinsam nutzen

Die meisten Bewertungsportale haben bislang nicht genug Bewertungen, um Patienten hilfreiche Informationen zu liefern. Die Stiftung Gesundheit hat deshalb den



Empfehlungspool initiiert. Wenn beispielsweise ein Patient seinen Arzt bei Topmedic.de bewertet, bekommen auch die User auf Netdoktor.de dies angezeigt.

### Individuelles Design

Dabei geben die teilnehmenden Portale keineswegs ihr jeweiliges Profil auf. Layout, Grafik, Typografie – die Handschrift eines Portals ist bedeutsam, denn sie dient dem Wiedererkennungswert der Marke. „Für uns ist das eine win-win-Situation“, sagt Marc Schmitz, Geschäftsführer von Onmeda. „Wir behalten unser individuelles Design, können aber unseren Nutzern zugleich mehr Informationen bieten.“



### Benotungsskalen umrechnen

Da nicht alle Portale dasselbe Benotungssystem verwenden, werden die Bewertungen in die jeweilige Skala umgerechnet. Die Schulnote Eins entspricht dann etwa fünf Sternen oder anderen Symbolen. Die Betreiber können auch frei entscheiden, welche Bewertungskriterien sie bei den Patienten abfragen wollen. Die jeweiligen Kriterien werden dann nur bei den Portalen angezeigt, die sie auch abfragen.



## „Patienten-Empfehlungen“ statt „Arztbewertungen“

### Zehn Jahre Forschung zur Patientenzufriedenheit

Patienten können die Qualität ärztlicher Leistung nicht bewerten – zumindest nach Meinung der Mehrheit der Ärzte. Das ist ein Ergebnis der Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2007“. Tatsache ist: Viele Faktoren, etwa der Lebensstil oder die Compliance, beeinflussen den Behandlungserfolg. Nicht der komfortabelste Weg ist auch die beste Therapie.

#### Mehrwert für Versicherte

Patienten können jedoch darlegen, wie zufrieden sie mit der Organisation, den Ärzten, ihren Mitarbeitern und den Praxen insgesamt sind. Arztbewertungsportale müssten demnach eigentlich Patienten-Empfehlungsportale heißen. Mit diesen Empfehlungen können Portale und Krankenversicherer ihren Nutzern und Versicherten einen echten Mehrwert bieten. Damit die Informationen aussagekräftig sind, dürfen die Fragebögen aber nur

solche Kriterien betreffen, die die Patienten auch beurteilen können.

#### Leibniz-Institut prüft Fragebogen

Die Stiftung Gesundheit forscht dazu seit mehr als zehn Jahren. Im Jahr 2001 hat sie gemeinsam mit der Universität Kiel den Patientenzufriedenheitsindex entwickelt. 2010 hat das GESIS – Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften, Mannheim, einen kognitiven Pretest zum Online-Fragebogen der Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit durchgeführt. Patienten können unter [www.arzt-auskunft.de](http://www.arzt-auskunft.de) angeben, wie zufrieden sie sind, etwa mit Organisation und Service oder dem Erscheinungsbild

der Praxis und ob sie diese weiterempfehlen würden. Das Ergebnis: Die Testpersonen empfanden die Fragen und die Kategorien als leicht verständlich und eindeutig.

#### Einfache Fragen – klare Antworten

„Deutliche Fragen sind die wichtigste Voraussetzung für aussagekräftige Informationen“, sagt Prof. Dr. Dr. Konrad Obermann, Forschungsleiter der Stiftung Gesundheit. „Häufig hapert es daran, dass die Fragen



Forschungsleiter Prof. Obermann: „Auch nach zehn Jahren noch Optimierungspotenzial.“

zu komplex sind. Wir wissen um die vielfältigen Konflikte im Detail und haben das System daher so einfach wie möglich gehalten.“ Der Test hat auch Optimierungspotenziale aufgezeigt, die die Stiftung derzeit umsetzt.

## Die medizinische Reputation: Ärzte empfehlen Ärzte

### Versicherte und Patienten über den fachlichen Ruf eines Arztes informieren

Zu wem geht ein Arzt, wenn er krank ist? Diese Frage stellt die Stiftung Gesundheit kontinuierlich den Ärzten in Deutschland. Denn nur Kollegen könnten ärztliche Kompetenz bewerten – so ein Ergebnis der Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2007“.

#### Tausende Arzt-Arzt-Bewertungen

Über 45.000 solcher Empfehlungen liegen der Stiftung Gesundheit ge-

genwärtig vor. Daraus ergibt sich eine Landschaft der medizinischen Reputation, des fachlichen Rufs.

#### Das Arztprofil: vier Indikatoren

Gemeinsam mit Patienten-Empfehlungen sowie Informationen zum Patientenservice und Qualitätsmanagement ergibt die medizinische Reputation das Arztprofil. Über die Arzt-Auskunft und Partner-Seiten wie die Homepage der

Deutschen BKK können Nutzer die Informationen einsehen. „Auch die Indikatoren des Arztprofils stellen keine abschließende Wertung dar“, sagt Stiftungs-Vorstand Dr. Peter Müller. „Aber es gibt Patienten Anhaltspunkte, wo sie einen passenden Arzt finden.“



Zusatznutzen für Patienten: Das Arztprofil umfasst neben Patienten-Empfehlungen auch den fachlichen Ruf.

#### Impressum

Herausgeber: Stiftung Gesundheit  
Gemeinnützige Stiftung bürgerlichen Rechts  
Behringstraße 28 a, 22765 Hamburg  
Tel. 040 / 80 90 87 - 0, Fax: - 555  
E-Mail: [info@stiftung-gesundheit.de](mailto:info@stiftung-gesundheit.de)  
Verantwortlich: Dr. Peter Müller  
Redaktion: Medienbüro Medizin (MbMed)  
ISSN 1619-0386 (Print)  
ISSN 1614-1156 (Internet)