



Rechtssicher und bei Google weit oben Stiftung Gesundheit zertifiziert Homepages

Für das Gütesiegel „Geprüfte Homepage“ der Stiftung Gesundheit prüfen Gutachter unter anderem, ob Websites rechtssicher sind, und geben Tipps zur Suchmaschinen-Optimierung (SEO).

Geld, Zeit, Kreativität und Geduld – das kostet der Bau einer Homepage. Richtig ärgerlich, wenn dann Nutzer die Seite gar nicht im Internet finden. Oder sie sogar abgemahnt wird, weil sie Rechtsvorschriften bricht. Ärzte und andere Betreiber gesundheitsbezogener Websites umschiffen diese Klippen, indem sie ihre Seiten von der Stiftung Gesundheit prüfen und zertifizieren lassen.

Schutz vor Rechtsrisiken

Vom Impressum bis zum Heilmittelwerbegesetz (HWG) klopfen Rechtsexperten mögliche juristische Risiken ab, ehe die Websites das Zertifikat „Geprüfte Homepage“ bekommen. Stellen die Gutachter Sicherheitslücken fest, erhalten die

Homepage-Betreiber praktische Hilfe, diese zu stopfen: Fehlt etwa die Datenschutzerklärung, bietet die Stiftung Gesundheit ein Muster, das die Betreiber direkt einbinden können.

Suchmaschinen-Tipps von Experten

Zudem umfasst das Gutachten eine detaillierte Analyse der jeweiligen Website und gibt Tipps, wie diese bei Google besser auffindbar wird. Denn ob eine Homepage in den Suchergebnissen ganz oben oder weit unten landet, hat konkrete Gründe. Hier kooperiert die Stiftung Gesundheit mit dem Unternehmen Medizin-SEO.



Mehr Informationen im Internet unter www.stiftung-gesundheit.de → „Zertifizierte Websites“ oder per E-Mail über zertifizierung@stiftung-gesundheit.de



Dr. Britta Specht, Vorsitzende des Medizinrechtsanwältinnen e.V.

Unseriöse Eintrags-Offerten aus dem Ausland

Eine neue Welle von Adressbetrügereien rollt auf uns zu. Das deutsche Recht hat inzwischen klare Kriterien entwickelt, wann ein Eintragsangebot als betrügerisch anzusehen ist: Steht der Preis erst im Kleingedruckten und vermittelt das Angebot den (falschen) Eindruck, es bestehe bereits eine Geschäftsbeziehung, kommt kein Vertrag zustande. Auch dann nicht, wenn es unterschrieben zurückgesandt wird.

Davon völlig unbeeindruckt haben die Adressbetrüger ein neues Geschäftsmodell: Die Angebote werden von Unternehmen mit Sitz im Ausland abgegeben. Gleichzeitig wird die Geltung ausländischen, etwa spanischen Rechts vereinbart. So werden die Betrugsopfer in Ungewissheit versetzt, ob ein Zahlungsanspruch nach diesem fremden Recht durchzusetzen ist und dann in Deutschland vollstreckt werden könnte. Regelmäßig ist das nicht der Fall. Im spanischen Recht gelten ähnliche Grundsätze wie hier. Daher: Fälle mit „Auslandsbeteiligung“ nicht unterschreiben, nicht bezahlen, ggf. Anzeige erstatten und falls eine Klage erfolgt: Anwalt einschalten.

Mehr dazu auf Seite 2.

Themen in dieser Ausgabe:

- **Patientenservice Online-Terminvergabe**
Studie: Ein Fünftel der Ärzte vergibt Termine via Internet
- **Wissenschaftler testen Usability von Online-Arztsuchen**
Ergebnis: Arzt-Auskunft hat die am besten zu bedienende Arztsuche

Behutsame Entwicklung bei Online-Sprechstundenorganisation

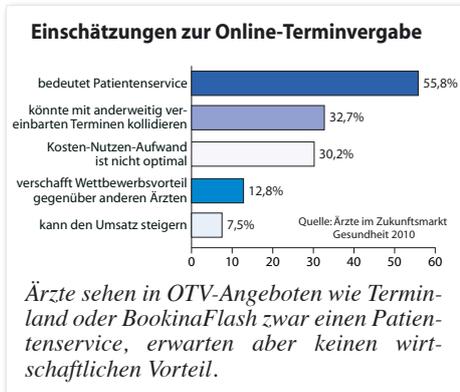
Ein Fünftel der Ärzte vergibt Termine via Internet

Weit bekannt, wenig genutzt: Drei Viertel der Ärzte kennen die Möglichkeit, Termine online zu vergeben, aber nur 20 Prozent bieten die Online-Terminvergabe (OTV) auch tatsächlich an oder wollen sie demnächst

umsetzen. Das zeigt die Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2010“.

Nur registrierte Nutzer können Termine vereinbaren

Das Qualitätsnetzwerk goMedus setzt das OTV-System Samedi ein. Patienten



müssen sich mit Namen, Versicherungsstatus und Mobilfunknummer registrieren und angeben, ob sie etwa zur Vorsorge oder Schmerzbehandlung in die Praxis kommen wollen. Praxen legen fest, wie viele Kontingente sie für die jeweilige Terminart bereitstellen möchten. Auf dieser Basis schlägt das System Termine vor. „So kann ich als Patient einen Termin auch um 23 Uhr verbindlich buchen, ohne dass der Arzt oder die Medizinische Fach-

angestellte etwas damit zu tun haben“, sagt goMedus-Geschäftsführer Dr. Felix Cornelius.

Ärzte reagieren verhalten

Die Studie der Stiftung Gesundheit zeigt, dass die meisten Ärzte (57 Prozent) zwar von OTV gehört haben, jedoch lieber erst einmal abwarten. „Viele Ärzte wollen in Bezug auf technische Neuerungen nicht die Pioniere sein und warten darauf, dass Kollegen ihnen diese Dinge empfehlen“, sagt Cornelius. Dennoch: „Die Praxen, die OTV eingeführt haben, bleiben in der Regel auch dabei.“

Die Kurzfassung der Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2010“ finden Sie unter www.stiftung-gesundheit.de in der Rubrik „Forschung“.

Unseriöse Eintrags-Offerten an Ärzte

Betrügerische Arztsuchportale verbergen die Kosten

Im letzten Moment fischte Zahnarzt Gerd Pelletier die Überweisung aus der Post. Fast hätte er die Rechnung der PTS Marketing GmbH (PTSM) bezahlt. Gegenstand der Rechnung: Ein Eintrag in das Portal „Ärzte Auskunft“ – nicht zu verwechseln mit der „Arzt-Auskunft“ der Stiftung Gesundheit.

Vertrag oder Korrekturabzug?

Pelletier hatte das Schreiben der PTSM mit der kostenlosen Adresskorrektur der Arzt-Auskunft verwechselt und abgeschickt. Unter dem Hinweis „kostenloses Servicefax“ befanden sich im Kleingedruckten die Kosten: 63 Euro pro Monat, Laufzeit zwei Jahre. Kurz nachdem er das „kostenlose Servicefax“ abgeschickt hatte, kam die Rechnung. „Ich bin sauer“, sagt der Zahnarzt. „Für gute Arbeit soll es auch gutes Geld geben, aber nicht für so-

was.“ Auch andere Ärzte und Anwälte berichten über ähnliche Offerten. Mit der PTSM gibt es offenbar häufiger Konflikte. „Solche Unternehmen nutzen aus, dass Selbstständige in Ausübung ihres Berufs kein Widerrufsrecht haben“, sagt Pelletiers Anwalt Stephan Bissing von der Kanzlei Roters & Elbers. „Privatpersonen könnten solche ‚Verträge‘ noch 14 Tage problemlos widerrufen.“ Im konkreten Fall hat der Rechtsanwalt den Vertrag wegen arglistiger Täuschung angefochten und empfohlen, nicht zu zahlen. Sein Mandant erhielt zwar noch Mahnungen,

doch mittlerweile sind alle Fristen abgelaufen – ohne weitere Folgen.

Rechtshilfe bei Betrügereien

Betroffene Ärzte können sich an das Medizinrechts-Beratungsnetz wenden (www.mrbn.de). Hier erhalten sie ein kostenloses juristisches Orientierungsgespräch mit einem Vertrauensanwalt. 2004 hatte das Beratungsnetz gemeinsam mit der Stiftung Gesundheit die Ansprüche von rund 500 Ärzten gegen die Firma „Stebo Expert“ durchgesetzt, die mit unseriösen Offerten samt verschleierte Kosten Ärzte betrogen hatte.



Seriöse Portale wie die Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit trennen kostenfreie von kostenpflichtigen Angeboten.

Freitext-Kommentare in Bewertungsportalen Juristen fordern redaktionelle Kontrolle

Mal ehrlich: Wenn Sie eine Online-Bewertung für ein Urlaubshotel anschauen, gucken Sie nur auf die Sterne, oder lesen Sie auch die Kommentare? Erst im Text erkennt man die Motive des Bewerbers. Das gilt auch für Empfehlungen in der Arzt-Auskunft: Ist ein Patient unzufrieden, weil er lange warten musste, kann das abschrecken, wenn man nur ein Rezept braucht. Wer aber einen Spezialisten sucht, der die chronische Erkrankung therapiert, hat meist mehr Geduld.



Wie von Jura-Prof. Dr. Mario Martini gefordert, prüft die Stiftung Gesundheit alle Kommentare redaktionell.

das Recht auf Meinungsfreiheit gedeckt. Beleidigungen hingegen dürfen nicht veröffentlicht werden. Jura-Professor Dr. Mario Martini sagte in der November-Ausgabe 2010 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.

Eine Sonderausgabe zum Thema *Arztbewertungen finden Sie online unter www.stiftung-gesundheit.de in der Rubrik „Stiftungsbrief“.*

Beleidigungen sind nicht erlaubt

Doch Freitextfelder haben eine Kehrseite: Sie geben die Möglichkeit zu Schmähkritik. Ein Werturteil wie „dieser Arzt ist unfreundlich“ ist durch



Der aktuelle Rechtstipp: Offener Umgang mit Arztbewertungen

Ärzte können nicht verhindern, dass Internetportale zur Arztsuche und -bewertung einen Eintrag über sie anlegen. Solange die Angaben in diesem Profil aus anderen öffentlich zugänglichen Quellen stammen, darf das Portal sie auch auflisten. So urteilte das Landgericht Hamburg (AZ: 325 O 111/10). Damit bestätigte sich der Kurs, den der Bundesgerichtshof schon 2009 mit dem „spick-mich“-Urteil vorgezeichnet hatte: Betroffene haben kaum rechtliche Möglichkeiten, um ihre Bewertung im Internet gänzlich zu verhindern. Nur bei Härte-

fällen wie etwa handfesten Beleidigungen ist ein juristisches Vorgehen Erfolg versprechend.

Reputationsmanagement fördern

Auf dem 11. Deutschen Medizinrechtstag legten Rechtsanwältin Dr. Thomas Motz und Mirko Gründer von Medizin-SEO dar, dass die Popularität der Bewertungsportale steigt. Der sicherste Weg zu einem guten Ruf sei es, zufriedene Patienten aktiv zu motivieren, ihre Erfahrungen weiterzugeben.

Unter www.mrbn.de → „Deutscher Medizinrechtstag“ finden Sie den Vortrag.

Zertifizierte Patientenratgeber

Die Stiftung Gesundheit prüft Publikationen, die in qualifizierter Weise die jeweilige Zielgruppe über gesundheitsrelevante Themen informieren und somit Transparenz und Sicherheit für Patienten schaffen. Ob Ratgeberbuch, Lexikon, Broschüre oder CD – der Service gilt für alle Medien und Formate.



Zeitschriftenreihe und Schminkbuch zertifiziert

So hat die Stiftung Gesundheit mit „Schnecke“ der Deutschen Cochlear Implant Gesellschaft erstmals eine ganze Zeitschriftenreihe zertifiziert.

Die Zeitschrift ist für 6,50 € zu beziehen über www.schnecke-ci.de

Neu zertifiziert ist auch das Buch „Mit Veränderungen umgehen“, das Tipps zum Schminken und zur Farbauswahl der Kleidung für Frauen mit Krebs gibt.

klarigo – Verlag für Patientenkommunikation, ISBN 978-3-9813066-2-0, für 9,80 € im Buchhandel

Mehr Informationen online unter: www.stiftung-gesundheit.de → „Zertifizierte Ratgeber“

Wissenschaftler testen Usability von Online-Arztsuchen „Ortopöden“ und „Gynäkolie“: Arzt-Auskunft verzeiht Tippfehler

Eyetracking: ein wirres Linien-Gekrakel. So sieht es aus, wenn Wissenschaftler aufzeichnen, wie sich die Augen von Nutzern über Websites bewegen. Möglich ist das durch die Technik des Eye-trackers. Zum Beispiel im Usability-Labor der Fachhochschule Hannover. Ein Team um Prof. Dr. Uwe Sander und Prof. Dr. Thomas J. Schult hat hier die Bedienbarkeit von sechs Arztsuchen im Internet mit Bewertungsfunktion getestet, darunter die Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit.



Die Arzt-Auskunft im Labor: Eyetracker zeichnen die Blickverläufe der Nutzer auf. Bei der Arztsuche schnitt die Arzt-Auskunft unter sechs getesteten Portalen am besten ab.

Einfache Aufgaben – klare Ergebnisse

Die Forscher filmten Testpersonen beim Lösen von drei Aufgaben: einen namentlich bekannten Arzt finden, diesen bewerten und einen Kardiologen in Hannover finden. Die Ergebnisse offenbarten unterschiedliche Stärken und Schwächen: Bei anderen Portalen war es einfach, Ärzte zu bewerten, dafür bot die Arzt-Auskunft die am besten zu bedienende Arztsuche.

Schnellsuche liefert trotz Tippfehlern richtige Ergebnisse

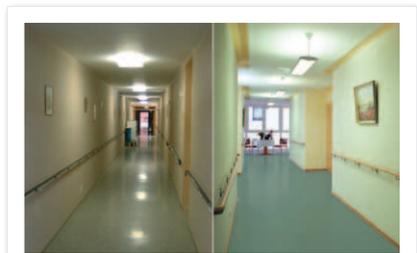
„Besonders bemerkenswert war für uns, in welchem Maß die Schnellsuche der Arzt-Auskunft Tippfehler toleriert“, so Sander. Die Probanden gaben zum Teil die Arztnamen wie auch gesuchte medizinische Schwerpunkte mit starken Buchstabendrehern ein. „Und doch lieferte die Schnellsuche

gute Ergebnisse.“ Prominenter herausstellen ließe sich laut Sander die Arztbewertung: „Auf den Praxis-Detailseiten versteckt übersehen User leicht die Buttons, mit denen sie ihre Ärzte benoten können.“ Dr. Peter Müller, Vorstand der Stiftung Gesundheit: „Dieses Ergebnis spiegelt im Grunde genau wider, wie wir selbst die Arzt-Auskunft sehen: Nicht das Bewerten, sondern die differenzierte Suche nach Spezialisten und Praxen mit besonderen Services ist unser Hauptanliegen.“

Tests helfen Usability zu verbessern

Von mehreren Vorschlägen der Forscher, wie sich das Bedienen der Arzt-Auskunft noch vereinfachen lässt, hat die Stiftung einiges bereits umgesetzt: Ein „z. B.“ macht etwa bei dem Zusatz „Diagnose / Therapie / Plz / Ort / Name“ zum Schnellsuch-Feld nun deutlicher, dass es für die Suche reicht, nur einen oder zwei der Vorschläge einzugeben.

Praxistipp: So rücken Sie Ihre Praxis ins rechte Licht Bedürfnisgerechte Beleuchtung für ältere Patienten und Sehbehinderte



Sehbehinderte können Schlagschatten und Glanzstellen auf dem Boden (Bild links) als Hindernisse interpretieren.

Stellen Sie sich vor, auf Ihrem Empfangstresen strahlen 300 Kerzen. Diese Beleuchtungsstärke sollte laut DIN EN 12464-1 in Arztpraxen mindestens herrschen. Besonders ältere und Menschen mit Sehbehinderungen brauchen

gute Lichtverhältnisse, um sich sicher in der Praxis zu bewegen. „In schlecht ausgeleuchteten Räumen werden Flure, Treppen und Warteräume zu Gefahrenzonen“, sagt Michael Doser, Leiter Business Development beim Lichttechnik-Unternehmen Waldmann in Villingen-Schwenningen.

Praxisräume optimal ausleuchten

Achten Sie darauf, dass Leuchtmittel gut abgeschirmt sind und nicht auf Gegenständen reflektieren, damit das Licht Patienten nicht blendet. Starke Schatten sind nötig für die Orientierung, allerdings erzeugen eng gebündelte Lichtquellen sehr harte Schatten. Menschen mit Sehbehinderungen

könnten Hindernisse nicht rechtzeitig wahrnehmen. Scharfe Hell-Dunkel-Übergänge überfordern das ältere Auge und können Fehlritte verursachen. „Optimale Sichtverhältnisse schaffen Sie mit einer Mischung aus direktem und indirektem Licht“, rät Doser.

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
Verantwortlich: Dr. Peter Müller
Redaktion: Medienbüro Medizin (MbMed)
ISSN 1619-0386 (Print)
ISSN 1614-1156 (Internet)