



## Fünf Jahre Arzt-Auskunft Pionier von einst ist heute Marktführer

Als die Stiftung Gesundheit am 1. September 1997 die Arzt-Auskunft startete, betrat sie damit Neuland: Einen kostenlosen Service, der Patienten anhand von Therapie-schwerpunkten direkt zu spezialisierten Ärzten führt, hatte es zuvor noch nicht gegeben. Entsprechend hoch war auch die Spannung, wie die Öffentlichkeit das neue Angebot wohl annehmen würde.

### Große Resonanz bei den Patienten

Schnell wurde jedoch klar, dass man sich bei der Arzt-Auskunft keine Gedanken über einen Mangel an Nachfrage zu machen brauchte, sondern eher über eine Erweiterung der Telefon-Kapazitäten: Allein im ersten Jahr riefen mehr als 100.000 Patienten an und ließen sich von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Call-Center der Stiftung die passenden Ärzte, Zahnärzte und Kliniken in ihrer Wohnortnähe nennen. Der Informationsbedarf der Patienten war immens – und die Arzt-Auskunft

trug erfolgreich dazu bei, genau diesen Bedarf zu decken.

### Grundsatzentscheidung: Kostenlose Hotline

Eine wichtige Voraussetzung für den Erfolg der Arzt-Auskunft war die Grundsatzentscheidung, den Service für Patienten kostenlos anzubieten. Sogar die Hotline war von Anfang an gebührenfrei – und ist es noch heute.

„Mit dieser Entscheidung haben wir uns deutlich von allen Nachahmern abgehoben“, erinnert sich Dr. Peter Müller, Sprecher der Stiftung Gesundheit. „Anderswo musste man für die Auskünfte bis zu 3,63 Mark pro Minute zahlen.“ Die Strategie der Stiftung war richtig: Die kommerziellen Anbieter schlossen bald einer nach dem anderen ihre Pforten – mangels Nachfrage oder nach entsprechenden Urteilen.

### Am Anfang war die Aufregung

Die Reaktion der Ärztekammern auf die Arzt-Auskunft war anfangs sehr

*(Fortsetzung auf Seite 3)*



*Prof. Dr. Dirk A. Loose,  
Vorsitzender des medizinischen Beirats*

### Vom Tabu in die Berufsordnung

Ein Verzeichnis, in dem Ärzte ihre Therapieschwerpunkte öffentlich angeben dürfen? Vor fünf Jahren, als die Arzt-Auskunft startete, war das noch neu und einzigartig. Mancher empfand es sogar als Tabubruch, und mehr als einmal wurde darum prozessiert. Jedes Mal gaben die Richter der Stiftung Gesundheit vollständig Recht. Denn die Patienten, so die Richter, haben einen Anspruch auf qualifizierte Informationen, wie sie die Arzt-Auskunft bietet. Kommerziellen Anbietern mit weniger sorgsam überwachten Inhalten dagegen erteilten die Richter eine Abfuhr.

Heute mutet die Rückschau auf die Streitigkeiten um die Arzt-Auskunft schon beinahe kurios an. Denn auf dem jüngsten Ärztetag wurde ganz offiziell in die Musterberufsordnung aufgenommen, dass Ärzte ihre Therapieschwerpunkte künftig angeben dürfen. Jetzt kommt es für Ärzte, Zahnärzte und Kliniken darauf an, die Informationen über ihre Spezialisierungen möglichst sinnvoll zu platzieren, damit sie interessierte Patienten auch erreichen.

### In dieser Ausgabe:

- **Arzt-Auskunft verbessert Service für internationale Anfragen**  
Stiftung Gesundheit richtet fremdsprachige Informationsseite ein
- **FH Flensburg: Zehn Jahre Krankenhausmanagement**  
Erfolgreiche Jubiläumsveranstaltung mit namhaften Referenten
- **Kostenlose Medizinrechts-Beratung für Ärzte**  
Service der Stiftung startet in Schleswig-Holstein und Hamburg

## „Stiftung Gesundheit, can you help me?“ Arzt-Auskunft verbessert Zugang für internationale Patienten

*„I am living in Libya. I am planning to come to Germany for knee surgery, and I am looking for a specialist. Can you help me?“*

Immer häufiger erreichen Anfragen aus dem Ausland die Arzt-Auskunft – nicht nur aus den Grenzbereichen der deutschen Nachbarstaaten, sondern aus der ganzen Welt. Meist sind es Patienten, die wegen der hohen me-

dizinischen Versorgungsqualität zur Behandlung nach Deutschland kommen wollen und nun einen entsprechend spezialisierten Arzt oder eine passende Klinik suchen.

### Zugang erleichtert

Bislang hatten internationale Patienten nur eingeschränkte Möglichkeiten, die Arzt-Auskunft zu nutzen: So ist die Freecall-Hotline der Arzt-

Auskunft nur innerhalb Deutschlands verfügbar. Das Internet-Angebot steht zwar weltweit zur Verfügung, doch wer die Datenbank nutzen wollte, musste bislang die deutschen Bezeichnungen der Therapieschwerpunkte verstehen – und vorzugsweise auch geographische Kenntnisse mitbringen.

### Internationale Informationsseite

Um der wachsenden Nachfrage von internationalen Patienten nachzukommen, bietet die Arzt-Auskunft im Internet nun speziell für diese Zielgruppe eine eigene Informationsseite:



Dort können sich Patienten aus dem Ausland informieren, welchen Service die Arzt-Auskunft bietet. Anschließend können sie ihre Anfrage per eMail an die Stiftung Gesundheit richten, die dann anhand des gesuchten Therapieschwerpunkts die passenden Adressen herausucht und dem Patienten per eMail zuschickt. Die Informationseite steht bereits in den Sprachen Englisch und Russisch zur Verfügung.

„Unser Ziel ist es, internationalen Patienten, die sich in Deutschland behandeln lassen wollen, den Weg zu den passenden Ärzten, Zahnärzten und Kliniken zu erleichtern“, so Prof. Dr. Dirk A. Loose, Vorsitzender des medizinischen Beirats der Stiftung.

## Zehn Jahre Krankenhaus-Management an der Fachhochschule Flensburg

„Gesundheitswesen 2002: Neue Ziele – neue Wege!“ Unter diesem Motto feierte die Fachhochschule Flensburg am 24. April 2002 das zehnjährige Bestehen ihres Studienschwerpunkts „Krankenhaus-Management“. Zum Jubiläum hatte der Initiator des Lehrangebots, Prof. Dr. Roland Trill, zahlreiche namhafte Referenten geladen, die den rund 180 Gästen ihre Vorträge präsentierte.

*Prof. Dr.  
Roland Trill,  
Gründer des  
Lehrangebots  
Krankenhaus-  
Management*



Ein Höhepunkt war das Referat „Gesundheit – die Wachstumslokomotive des 21. Jahrhunderts“ von Leo Nefiodow: Der russische Wissenschaftler zeigte anhand einer Analyse der langfristigen globalen wirtschaftlichen Entwicklungen, dass die Gesundheitsbranche in den kommenden Jahrzehnten die treibende Kraft der Weltwirtschaft sein wird. Im Anschluss daran lenkte Pe-

ter Buschmann, Vorstandssprecher der AOK Schleswig-Holstein, die Sicht der Gäste auf die „Herausforderungen an das Gesundheitswesen in Europa“.

Neben der künftigen Weiterentwicklung des Gesundheitswesens wurden aber auch aktuelle, kurzfristig zu lösende Probleme der Krankenhäuser beleuchtet: So griff Dr. Frank Ulrich Montgomery, Vorsitzender des Marburger Bundes und Präsident der Ärztekammer Hamburg, beispielsweise das Thema „Arbeitszeit und Arbeitsorganisation im Krankenhaus“ auf und stellte zahlreiche Facetten dieser Problematik dar. Und auch der Marketing-Aspekt für Kliniken kam nicht zu kurz: Dr. Peter Müller, Sprecher der Stiftung Gesundheit, referierte über „Patienten auf der Suche nach dem guten Arzt, der besten Klinik – Erfahrungen aus fünf Jahren Arzt-Auskunft“.

*Die Festschrift mit allen Vorträgen ist erhältlich bei Prof. Dr. Roland Trill / Prof. Dr. Walter Teichmann, Fachhochschule Flensburg, Kanzleistraße 91-93, 24943 Flensburg, Tel.: 0461 805 1473, Fax: 0461 805 1496, eMail: khm@wi.fh-flensburg.de*



(Fortsetzung von Seite 1)

unterschiedlich: Einige äußerten zwar ihre Sympathie für das Projekt, mochten dies jedoch nicht öffentlich machen. In Süddeutschland dagegen initiierte man über einen Wettbewerbsverein eine Klage gegen die Stiftung Gesundheit und forderte, man möge der Arzt-Auskunft verbieten, Therapieschwerpunkte zu benennen. Aus allen Instanzen ging die Stiftung Gesundheit klar als Sieger hervor. Die Urteile gelten heute als Präzedenzfall: Unmissverständlich stellten die Richter fest, dass Patienten ein Recht auf Information haben – auch über Therapieschwerpunkte.



© A. Puchinger, 1994

Heute ist das alles Geschichte: Nach der jüngsten Änderung sieht die Musterberufsordnung vor, dass Ärzte die Schwerpunkte ihrer Praxis kommunizieren dürfen. Damit hat der Ärztetag formal bestätigt, was seit fünf Jahren bei der Arzt-Auskunft Standeswirklichkeit ist. Heute lautet die Frage der Ärzte und Kliniken längst nicht mehr: „Darf ich?“ oder „Soll ich?“ sondern vielmehr: „Wo platziere ich meine Schwerpunkte, so dass sie möglichst viele Patienten erreichen?“

**Arzt-Auskunft goes Internet**

Im April 1999 öffnete die Stiftung einen weiteren Zugang zur Arzt-

Auskunft: Über die Internet-Adresse [www.arzt-auskunft.de](http://www.arzt-auskunft.de) kann seither jedermann rund um die Uhr auf die frei zugängliche Datenbank zugreifen. Die kostenlose Telefon-Hotline besteht natürlich nach wie vor: „Es gibt ja noch immer viele Menschen, die keinen Zugang zum Internet haben“, erläutert Dr. Müller.

Die erste Anregung für den Schritt ins Internet kam von einem Gehörlosenverband, der darum bat, den Service auch für seine Mitglieder nutzbar zu machen. Die Stiftung folgte der Anregung gern: „Schließlich ist es unsere Aufgabe, Hürden abzubauen und Informationen für jedermann verfügbar zu machen“, so Dr. Müller.

Die Patienten nahmen das Internet-Angebot schnell an: Bereits im ersten Monat zeigten die Logdaten mehr als 111.000 Zugriffe. Mittlerweile registriert die Stiftung Gesundheit rund 2,4 Millionen Pageviews pro Jahr – mit nach wie vor steigender Tendenz.

**Das Netz der Kooperationen**

Die enorme Resonanz der Patienten auf die Arzt-Auskunft blieb auch andersorts nicht unbemerkt: Im Sommer 1999 fragte Focus.de, der Marktführer der Online-Magazine, bei der Stiftung an, ob es möglich wäre, ihren Nutzern die Arzt-Auskunft zu bieten. Am 15. Oktober fiel der Startschuss für die Kooperation: Seither werden alle Teilnehmer der Arzt-Auskunft auch bei Focus.de gefunden. Es folgten Netdoktor.de, Medica.de, Yellowmap.de, Medical-Tribune.de und zahlreiche weitere Kooperationspartner, die alle auf ihren Internet-Seiten die Arzt-Auskunft eingebunden haben (siehe Stiftungsbriefe 1/2002 und 2/2002). Erst kürzlich bestätigte ein Vergleichstest der Zeitschrift *med-online*, dass die Arzt-Auskunft, die vor fünf Jahren Neuland betreten hatte, heute mit großem Abstand an der Spitze der Branche rangiert.





## Auf den Patienten eingehen Ratgeber lindert Angst vor dem Krankenhaus



Wenn ein Patient erfährt, dass er ins Krankenhaus muss, ist Angst die typische Reaktion: Angst davor, nicht wieder gesund zu werden, aber auch Sorge, dass irgend etwas schiefläuft, was er selbst eigentlich hätte vermeiden können.

Eine Möglichkeit, Patienten mehr Sicherheit zu geben, bietet das Taschenbuch „Chaos Krankenhaus“: Darin zeigen Dr. Männel und ihre Kollegen fundiert und ohne reißerische Panikmache, welche möglichen Risiken es gibt und wie man sie verringern kann. Zudem helfen zahlreiche Checklisten

dem Patienten, die Abläufe im Krankenhaus besser zu verstehen und aktiv an seiner Genesung mitzuarbeiten.

„Das Krankenhaus, dessen Leitung dieses Büchlein den Patienten vor der Aufnahme zur Lektüre empfiehlt, kann sofort und uneingeschränkt empfohlen werden“, urteilte schon die Zeitschrift *neuro date*. Dasselbe gilt für Ärzte: Schließlich fühlt sich ein Patient mit einem solchen Ratgeber im Gepäck nicht nur viel sicherer, sondern auch von seinem Arzt wirklich ernstgenommen.

*Dr. Männel et. al.: Chaos Krankenhaus. So kommen Sie heil aus der Klinik (2., akt. und erw. Auflage), ISBN 3-931688-12-7, Ratgeberverlag, Hamburg. Für 15 Euro im Buchhandel erhältlich.*

## Vormerken lassen für Publizistik-Preis 2003

Im Herbst schreibt die Stiftung Gesundheit zum sechsten Mal ihren Publizistik-Preis aus: Sie würdigt damit Veröffentlichungen, die gesundheitliches Wissen in hervorragender Weise für Publikum und Patienten anschaulich vermitteln und Zusammenhänge transparent darstellen. Die Ausschreibungsfrist beginnt am 2. September 2002 und endet am 15. Januar 2003. Eingereicht werden können Arbeiten, die im Jahr 2002 veröffentlicht wurden.

*Unter [www.stiftung-gesundheit.de](http://www.stiftung-gesundheit.de) kann man sich in der Rubrik „Publizistik-Preis“ für die Ausschreibungsunterlagen vormerken lassen. Die Unterlagen werden dann automatisch Anfang September zugeschickt.*

## Kostenlose Medizinrechts-Beratung für Ärzte

Start in Schleswig-Holstein und Hamburg – bundesweite Ausdehnung folgt

Eine kostenlose Beratung in Sachen Medizinrecht – dieses Angebot der Stiftung Gesundheit steht nun auch Ärzten offen: Seit dem 1. Juli 2002 können Mediziner den Service bereits in den Bundesländern Schleswig-Holstein und Hamburg in Anspruch nehmen. In den nächsten Monaten wird das Angebot schrittweise bundesweit ausgedehnt.

### Rat für Ärzte

Seit zwei Jahren gibt es das Medizinrechts-Beratungsnetz bereits in Schleswig-Holstein für Patienten. „Zahlreiche Nachfragen haben aber gezeigt, dass natürlich auch Ärzte

medizinrechtliche Fragen haben und sich eine kompetente, qualifizierte Einschätzung wünschen“, so Dr.

Kay-Uwe Jacobs, Vertrauensanwalt und Organisationsleiter des Medizinrechts-Beratungsnetzes. „Daher erweitern wir unser Angebot nun entsprechend.“

### So nutzen Sie den Service

Der Weg zur Erstberatung ist einfach: Ärzte können sich unter der kostenlosen Rufnummer 0800 / 0 73 24 83 (Mo-Fr 9-17

Uhr) an das Beratungsnetz der Stiftung Gesundheit wenden. Dort erhalten sie einen Beratungsschein mit der Anschrift des nächstgelegenen, entsprechend spezialisierten Vertrauens-

anwalts. Mit diesem Beratungsschein können sie dann in der Kanzlei einfach einen Termin vereinbaren. In dem etwa halbstündigen Orientierungsgespräch, für das die Stiftung Gesundheit die Kosten trägt, können die Fragen und das weitere Vorgehen mit dem spezialisierten Vertrauensanwalt dann schnell und unkompliziert geklärt werden.

*Weitere Informationen finden Sie im Internet unter [www.stiftung-gesundheit.de](http://www.stiftung-gesundheit.de) in der Rubrik „Beratungsnetz“.*



## Impressum

Herausgeber: Stiftung Gesundheit  
Gemeinnützige Stiftung bürgerlichen Rechts  
Hindenburgufer 87, 24105 Kiel  
Tel. 0431 / 88 10 15 -0  
Fax 0431 / 88 10 15 55  
Verantwortlich: Dr. Peter Müller  
Redaktion: Medienbüro Medizin  
Auflage: 50.000 Exemplare