

Positionspapier der Deutschen Gesellschaft für Allgemeinmedizin und Familienmedizin (DEGAM) zu Arztbewertungsportalen

Seit dem Jahr 2001 hat sich eine Vielzahl von Arztbewertungsportalen unterschiedlicher Qualität im Internet etabliert. Besonders seit Einführung des „Arztnavigators“ durch die AOK und die Barmer-GEK sowie des „Arztlotsen“ durch den Verband der Ersatzkassen ist diese Thematik nun auch zunehmend ins Bewusstsein der deutschen Ärzteschaft gerückt und erfährt in der medizinischen Fachpresse ein erhöhtes Maß an Aufmerksamkeit.

Im Gegensatz zu unseren Patienten und Medizinischen Fachangestellten stehen viele Ärzte diesem Instrument überwiegend desinteressiert oder gar ablehnend gegenüber. Patienten erhoffen sich von Arztbewertungsportalen Unterstützung bei der Suche nach einem für sie guten Arzt. Und genau hier beginnen für Patienten und Ärzte die Schwierigkeiten: Was macht einen guten Arzt, eine gute Praxis aus? Wer ist ein guter Arzt und wie finde ich ihn? Wie valide sind die Informationen, die in dem Portal hinterlegt werden? Eine Frage, die im Übrigen alle Arten von Bewertungsmöglichkeiten im Internet betrifft.

Ein Arztbewertungsportal kann sicher keine valide Information über die fachlich-medizinische Qualität einer Behandlung liefern, aber bei Erfüllung bestimmter Qualitätskriterien ist es in der Lage, einen nachvollziehbaren Eindruck über den Ablauf eines Arztbesuches zu vermitteln. Dies kann zum Beispiel durch standardisierte Fragen zur Terminvergabe, zur Wartezeit, zu den Sprechzeiten, zur Kommunikation (mit dem Arzt ebenso wie mit dem Team) oder zum Gesamteindruck gewährleistet werden. Damit Patienten und Ärzte besser erkennen können, welche inhaltlichen und formellen Voraussetzungen Arztbewertungsportale erfüllen sollten, und damit diese Fragen seriös und nachvollziehbar beantwortet werden, hat das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) hierzu einen Anforderungskatalog an Bewertungsportale mit inzwischen 42 Fragen erstellt.*

Die DEGAM begrüßt die Entwicklung von Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale. Nicht nur Patienten, sondern auch Ärzten dient dies als Hilfestellung zur Einschätzung der Qualität und Seriosität eines Bewertungsportals. Elementare Forderungen an Arztbewertungsportale sind u.a. die Erfüllung der bestehenden gesetzlichen Vorgaben, die Transparenz des Betreibers und dessen Finanzierungsgrundlage, die Einhaltung des Datenschutzes, die Nachvollziehbarkeit der Bewertungskriterien und

* Im Januar diesen Jahres ist die zweite Auflage dieses Katalogs erschienen
<http://www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf>

die Schutzmaßnahmen vor und der Umgang mit Missbrauch, mit der Möglichkeit für den bewerteten Arzt eine zensurfreie Gegendarstellung abzugeben bzw. bei Beleidigung und Täuschungsmanövern die entsprechende Bewertung löschen zu lassen. Eine Vergleichbarkeit der Bewertungen kann am besten gewährleistet werden, wenn die Gesamtbewertung auf der Basis verschiedener standardisierter Kriterien erfolgt. Kriterien, die bereits in der „Checkliste zur Beurteilung einer ärztlichen Praxis“ enthalten sind, erscheinen besonders geeignet für die Nutzung in Bewertungsportalen. Das Gesamturteil über einen Arztbesuch darf sich somit nicht nur aus ein oder zwei beantworteten Kriterien ergeben, sonst führt beispielsweise schon ein nicht erhaltener Wunschtermin ohne jeglichen Arztkontakt möglicherweise zu einer negativen Gesamtbewertung. Die Möglichkeit, eine standardisierte Bewertung durch einen Freitext weiter erklären zu können, wie es der VDEK-Arztlotse bietet, ist eine sinnvolle Ergänzung.

Einerseits sind Arztbewertungsportale derzeit – noch – keine zuverlässige und objektive Informationsquelle im Sinne der oben genannten Kriterien, dennoch werden sie von Patienten in zunehmendem Maße genutzt und für ihre Arztsuche als Entscheidungsgrundlage herangezogen. Andererseits reagieren Bewertungsportale durchaus auch auf die an sie herangetragene Kritik. Denn letztendlich werden sich nur einige größere und qualitativ hochwertige Bewertungsportale durchsetzen können. Als (Haus-)Ärzte und als Praxisteam sollten wir deshalb durchaus ein waches und interessiertes Auge auf die Arztbewertungsportale werfen und aktiv auf die Einhaltung geforderter Qualitätskriterien und deren Weiterentwicklung, insbesondere auch im Sinne unserer Patienten, hinwirken.

Ein seriöses Arztbewertungsportal kann auch für (Haus-)Ärzte wichtige Informationen zur Verbesserung unserer Praxisabläufe, unseres Erscheinungsbildes und unserer Arzt-Patienten-Kommunikation, auch im Rahmen des Qualitätsmanagements, liefern. Ein offener, gelassener, aber dennoch kritischer Umgang mit den Arztbewertungsportalen stellt sowohl für den einzelnen Arzt, als auch für die DEGAM eine Herausforderung, aber auch eine Chance dar, Transparenz im Gesundheitswesen und vermehrte Selbstverantwortung von Patienten im Sinne einer offenen Gesellschaft zu stärken.

September 2011

DEGAM-Bundesgeschäftsstelle
Goethe-Universität, Haus 10 C, 1. OG
Theodor-Stern-Kai 7
60590 Frankfurt am Main
Tel.: 069/65007245
Geschaeftsstelle@degam.de