

## Arztbewertungsportale –Heckenschützen im Internet?

Von Dr. Dr. Hans-Jürgen Bickmann, Siegen

Gerade mal zehn Jahre alt war das Internet in seiner heutigen Form, als mit *checkthedoc.de* im Jahre 2001 das vermutlich erste deutsche Arztbewertungsportal online ging. Inzwischen hat sich eine große Zahl neuer Bewertungsportale gegründet, und aus einer eher belächelten Randerscheinung ist ein beachtetes Medium entstanden mit großer Fluktuation.

Welche Bedeutung haben die Inhalte von Portaleinträgen für die betroffenen Ärzte? Welche Ärzte werden über ein Portal gesucht? Wie groß ist überhaupt die Zahl der bewerteten Ärzte? Was bedeutet eine schlechte Bewertung für den Arzt? Wer kann sicher sein, dass nicht ein Patient, sondern ein Konkurrent vor Ort eine anonyme Abwertung betreibt? Heckenschützen im Internet? – Fragen, die neugierig machen, aber auch Unsicherheit erzeugen. -

Grundsätzlich gilt: Kein Arzt, dessen Praxisdaten öffentlich sind, kann sich gegen die Aufnahme in eine Arztsuchmaschine wehren. Das hat das Hamburger Landgericht in einem Urteil vom 20. September 2010 so entschieden (Aktenzeichen 325 O 111/10). Auch die Bewertungen hat der betroffene Arzt schicksalhaft zu ertragen: hier gilt das Recht der freien Meinungsäußerung. Eine Ausnahme bilden unwahre oder beleidigende Beiträge; diese müssen nicht geduldet, sondern vom Portalbetreiber entfernt werden. Darüber hat der Bundesgerichtshof in einem Urteil vom 27.3.2007 entschieden (Aktenzeichen VI ZR 101/06). Soviel ist sicher. Aber kann dieses Recht auch im Einzelfall immer durchgesetzt werden? Wird der betroffene Arzt vor der Veröffentlichung eines Beitrages informiert, so dass er Stellung beziehen kann?

Laut einer Umfrage der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) im Auftrage des Ärzteportals *jameda* unter 1130 privaten Internetnutzern haben 62,4% der Befragten schon einmal im Internet nach einem Arzt gesucht. Interessant war unter anderem, dass Frauen mit 68% bei der Online-Suche aktiver als die Männer sind (58%). Von den über 60-Jährigen sind 49% ins Netz auf Arztsuche gegangen. Am aktivsten sind die unter 30-Jährigen mit 73% Nutzerrate. Nach Selbstauskunft von *jameda* wird ihre Seite täglich von 60.000 Personen aufgesucht. Wenn man diese Zahlen auch im Blickwinkel einer Auftragsrecherche wahrnehmen muss, so geht doch von den Arztsuchportalen eine Attraktivität aus, die wir als Ärzte nicht mehr ignorieren dürfen.

Die Portale sind natürlich auch für die Kostenträger ein willkommener Datenpool, den sie am liebsten selbst gestalten würden, was ihnen aber als öffentlich-rechtlichen Körperschaften verwehrt ist. Das Recht auf freie Meinungsäußerung steht nur natürlichen Personen zu. Daher suchen die Krankenkassen Partner, mit denen Sie die Bewertungsportale betreiben: Der AOK-Bundesverband startete im Mai 2011 den *Arztnavigator* in Kooperation mit *der Weißen Liste* der Bertelsmann - Stiftung und der Barmer GEK. Diese Seite befindet sich allerdings noch in der Aufbauphase. Im Jahre 2008 hatte schon einmal eine Krankenkasse, die Securvita, mit *healthpool* einen derartigen Versuch gestartet, der jedoch die Testphase nie verlassen konnte. Etliche Portale sind jedoch z.T. seit Jahren online:

- *arzt-auskunft.de* (seit 1998, Stiftung Gesundheit, Hamburg; hat den Empfehlungspool gegründet)
- *docinsider.de* (seit Oktober 2007, Sitz in Hennigsdorf) (übernahm später das im August 2007 gestartete Portal *patienten-empfehlen-aerzte.de*)
- *esando.de* (seit Dezember 2007, Comventure GmbH mit Sitz in Ludwigshafen)
- *imedo.de* (seit Juni 2007, Sitz in Berlin)
- *jameda.de* (seit Juli 2007, Sitz in München, gehört zu Tomorrow Focus)
- *medfuehrer.de* (Sitz in Heidelberg)
- *onmeda.de* (gofeminin.de GmbH, Köln; Mitglied im Empfehlungspool der Stiftung Gesundheit)
- *sanego.de* (seit Januar 2009, continuo invest UG mit Sitz in Dreieich)
- *topmedic.de* (seit März 2007, ArztData GmbH, Hamburg; Mitglied im Empfehlungspool der Stiftung Gesundheit)
- *yourfirstmedicus.de* (seit April 2009, First Media Holding GmbH & Co. KG mit Sitz in Karlsruhe)

Da die genannten Seiten ihre Listen und Bewertungskriterien sehr unterschiedlich gestalten, hat die *Stiftung Gesundheit*, eine nicht- öffentlich geförderte private Institution, im Jahre 2008 alle Portale zur Zusammenarbeit eingeladen. Neun Portale haben sich unter diesem Dach zusammengefunden und bieten ihre Ergebnisse in einer Zusammenfassung an. Aus den gesammelten Daten leitet die *Stiftung Gesundheit* den Indikator „Patientenzufriedenheit“ ab. Im einzelnen sind dies: *topmedic*, *Deutsche BKK*, *Onmeda*, *netdokter.de*, *wissen.de*, *menshealth.de*, *hallo-eltern.de*, *medizinauskunft* und *Arzt-Auskunft*.

Angesichts dieser hochkomplexen Aktivitäten hat das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) - als gemeinsames Kompetenzzentrum von Bundesärztekammer (BÄK) und Kassenärztlicher Bundesvereinigung (KBV) für medizinische Leitlinien, Patienteninformationen, Patientensicherheit, Evidenzbasierte Medizin und medizinisches Wissensmanagement - einen Kriterienkatalog für ein gutes Arztbewertungsportal aufgestellt. Im Einzelnen hat das ÄZQ sowohl für die ambulante wie stationäre Medizin als auch für die Zahnmedizin Qualitätsanforderungen formuliert.

### Checkliste: Gute Praxis Bewertungspauschale (ÄZQ)

Die Ziele sind: **Nutzer** können an Hand der formulierten Kriterien die **Qualität eines Angebotes prüfen**. Für **Entwickler und Bereitsteller** solcher Portale kann dieser Katalog Grundlage sein, ihr **Angebot zu optimieren**. Vor allem sollen verlässliche Angebote zur Qualitätsdarlegung im Gesundheitswesen leichter identifiziert werden können.

### Das gute Arztbewertungsportal

- erfüllt Anforderungen gemäß Telemediengesetz;
- enthält ein Impressum, das Aufschluss über die Identität des Betreibers gibt, eine E-Mail-Adresse ist angegeben;
- verzeichnet das Datum der letzten Aktualisierung der enthaltenen Arzteinträge;
- beinhaltet eine Datenschutzerklärung, die den Umgang mit personenbezogenen Nutzerdaten und die Voraussetzungen für deren Löschung und Weitergabe darlegt;
- legt die Finanzierung offen;
- trennt Werbung und Inhalt;
- verfügt über eine personenbezogene Arztsuche;
- hat ein verständliches Bewertungsverfahren;
- weist darauf hin, dass Bewertungen allenfalls Einschätzungen zu einzelnen Aspekten der Versorgung und Betreuung durch Arzt beziehungsweise Praxispersonal geben können;

- stellt sicher, dass Einträge in Freitextfeldern redaktionell zu festgelegten Zeiten geprüft werden;
- räumt betroffenen Ärzten die Möglichkeit zu Gegendarstellung und/oder Widerspruch ein;
- bietet Schutz gegen Täuschungsmanöver und Schmähkritik.

Im Februar 2010 hat sich der AOK-Bundesverband an das ÄZQ mit der Bitte um Bewertung des *AOK-Arzt navigators* gewandt. Eine Prüfung hat inzwischen stattgefunden und die Übereinstimmung von 35 der 40 Kriterien aus dem Katalog ergeben. Als Positivum ist hervorzuheben, dass es keine freien Einträge gibt, die ehrverletzende Bewertungen enthalten könnten. Allerdings besteht in zwei Punkten eine erhebliche Diskrepanz zum Forderungskanon: Ärzte können einer Aufnahme in das Bewertungsportal nicht widersprechen (was sich mit der derzeitigen Rechtslage deckt), und sie werden vor der Veröffentlichung nicht informiert. Letzteres ist allerdings ein Punkt, der im Sinne einer vertrauensvollen Zusammenarbeit von Ärzteschaft und Kostenträgern unabdingbar ist.

Die jüngsten Veröffentlichungen des ÄZQ betreffen zehn Portale, die mittels der Checkliste von Mai bis September 2010 auf Konformität geprüft worden sind. Die Ergebnisse sind im Deutschen Ärzteblatt (108/2011) veröffentlicht. Sie sind nachzulesen unter <http://www.aezq.de/aezq/arztbewertungsportale/bewertete-portale/gutachten-2010>. Sechs der Portale erfüllen mehr als die Hälfte der 40 Kriterien. Bei keiner wurden die Ärzte vor der Aufnahme in das Portal um Zustimmung gebeten und in keiner wird vor der Veröffentlichung einer Benotung eine Mindestzahl an Bewertungen vorausgesetzt, was zu erheblichen Verzerrungen führen kann. Wie aktuell die Bewertungen sind, war meist nicht erkennbar. Immerhin boten zwei Portale den betroffenen Ärzten die Gelegenheit zu einer Gegendarstellung.

### **Wie stehen wir Ärzte zu öffentlichen Bewertungslisten?**

Die neueste systematische Befragung zu unserer Einstellung zu Ärzteportalen hat die *Stiftung Gesundheit* im Jahre 2007 vorgelegt. Demnach erwarten 72,8 Prozent der Ärzte, dass Empfehlungslisten über Ärzte voranschreiten werden und gut 92 Prozent der Ärzte stimmen der Aussage zu, dass Patienten großes Interesse daran haben, Ärzte empfohlen zu bekommen. 62% der Ärzte trauen den Patienten nicht zu, über ihre fachlichen Qualitäten zu urteilen. Von der großen Mehrheit wird aber erwartet, dass die Empfehlungslisten den Erfolg einiger Kollegen stärken könnten. Wenn diese Zahlen auch mittlerweile vier Jahre alt sind, kann angesichts der Fragestellung von einer repräsentativen Erhebung gesprochen werden.

Die Glaubwürdigkeit der Bewertungslisten hängt zusätzlich von ihrer Möglichkeit ab, die Ergebnisse zu manipulieren. Selbst die sehr formale Befragung des *AOK-Arzt navigators* kann nicht verhindern, dass Patienten unter frei erfundenen Mitgliedsnummern abstimmen können oder dass sich Kollegen mit derselben Methode als Patient ausgeben können.

Ein weiterer Aspekt ist aber von allen Untersuchungen bisher nicht berücksichtigt worden: Die Ärztebewertungen sind nicht nur in Bezug auf die Arzt-Patienten-Beziehung relevant, sondern sie stellen auch für die Kostenträger und Gesundheitspolitiker einen wertvollen Datenpool dar. Im Kontext von Integrationsverträgen oder Verträgen nach §73a-c SGB V kann die Bewertung der in Frage kommenden Praxen sehr wohl die Basis für ein Ranking möglicher Vertragspartner abgeben. Soweit in die Zukunft gedacht müssen wir alles daran setzen, die Qualität der Einträge und die Einhaltung der Regeln bei ihrer Veröffentlichung mit Argusaugen zu überwachen. Zur Zeit haben wir jedoch noch die Gewissheit, dass uns gut zwei Drittel unserer Patienten aus persönlicher Empfehlung von Freunden und Bekannten aufsuchen.