

Faire Kriterien für die virtuelle Arztnote

Mit 40 Fragen nimmt das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin kommerzielle Arztbewertungsportale im Internet unter die Lupe.

von **Bülent Erdogan-Griese**

Sie heißen DocInsider, Jameda, Imedo, Esando oder Medführer: Auf Internetseiten wie diesen können echte oder vermeintliche Patienten seit einigen Jahren ihre Meinung über die sie behandelnden Ärztinnen und Ärzte kundtun. Die Betreiber der Bewertungsportale sehen ihre Angebote als längst überfälligen Beitrag zu mehr Transparenz im Gesundheitswesen, von der auch die Ärzteschaft profitiert. Viele Ärzte fürchten, dass Patienten vornehmlich über schlechte Erfahrungen berichten und Mediziner ungerechtfertigt an den Pranger stellen. Den Nutzen solcher Portale sehen sie skeptisch. Hinter all dem steckt auch die generelle Frage: Können Patienten medizinische Leistungen überhaupt objektiv beurteilen?

Werden Freitexteingaben geprüft?

Sicher scheint, dass das Internet mit all seinen Möglichkeiten und Konsequenzen auch im Arzt-Patienten-Verhältnis künftig eine noch größere Rolle spielen wird. Bundesärztekammer (BÄK) und Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) haben hierauf jetzt reagiert und einen Kriterienkatalog für „allgemeingültige Qualitätsanforderungen“ an Arztbewertungsportale formuliert. Die Liste umfasst 40 einzelne Fragen, etwa die, ob der Anbieter per E-Mail erreichbar ist. Gibt es ein Impressum, aus dem die Identität des Betreibers hervorgeht? Wird offengelegt, wie das Portal finanziert wird und sind Werbung und Information deutlich voneinander abgegrenzt?

Unabdingbar ist für BÄK und KBV, dass Ärzte über ihre Aufnahme in das Portal informiert werden. Darüber hinaus müsse ihnen die Möglichkeit einer Gegendarstellung eingeräumt sowie eine Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen genannt werden. Professor Dr. Günter Ollenschläger, Leiter des Ärztlichen Zentrums für Qualität in der Medizin (ÄZQ), erläutert dem *Rheinischen*

Ärzteblatt weitere wesentliche Prüffragen für eine gutes Portal: „Werden Angaben zur Aktualität der verwendeten Arzteinträge gemacht? Prüft eine Redaktion zu festgelegten Zeiten Freitexteingaben? Ist eine angegebene Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden, und verhindert der Betreiber Mehrfachbewertungen durch ein und dieselbe Person?“

Das Arztbewertungsportal DocInsider sieht sich mit Blick auf den Katalog schon jetzt „sehr gut aufgestellt“, wie es im eigenen Internetblog heißt. So erfülle man bereits die Forderungen von Bundesärztekammer und Kassenärztlicher Bundesvereinigung nach „Datenschutz, Missbrauchsmanagement, Gegendarstellung, Benachrichtigung, Registrierung, Geschäftsbedingungen und Transparenz vollständig“. Außerdem verfügt DocInsider nach eigenen Angaben über ein „ausgefeiltes Qualitätsmanagement der Bewertungen und über Bewertungsfragebögen mit wissenschaftlichem Standard.“

Welche objektive Aussagekraft haben Arztbewertungsportale?
Foto: BilderBox.com



Hauptgesellschafter von DocInsider ist die Andingo Capital GmbH mit Sitz in Hamburg, weiterer Gesellschafter die Neofonie Technologieentwicklung und Informationsmanagement GmbH in Berlin. Nach eigenen Angaben wird das Portal, das 163.000 Ärzte gelistet hat, von den Bundesministerien für Bildung und Wirtschaft gefördert.

Jameda führt sogar über 226.000 Ärzte und Zahnmediziner auf. „Um ein möglichst

sachliches Ergebnis zu gewährleisten und die hohe Qualität der Informationen auf Jameda zu sichern, werden die abgegebenen Kommentare stichpunktartig geprüft. Unsachliche Aussagen, Schmähkritik oder Aussagen, die einen Eingriff in den Kernbereich der Privatsphäre der bewerteten Person darstellen, werden herausgenommen“, versprechen die Betreiber. Jameda ist eine Beteiligung der Tomorrow Focus AG und des Focus Magazin Verlags.

Bei einigen Portalen können sich Ärzte gegen Geld publikumswirksam auf der Internetseite platzieren: Bei Esando kostet ein Premiueintrag 49 Euro im Quartal. Für das Geld verspricht der Anbieter Präsenz „unter den ersten Suchergebnissen“ und die „Praxisvorstellung auf der Startseite in Rotation“.

AOK-Portal startet mit Verzögerung

Mit dem AOK-Arztnavigator wagt sich demnächst auch Deutschlands größter Krankenkassenverbund mit 24 Millionen Versicherten in die virtuelle Arztbewertung. „Wir hoffen, dass wir das Portal im dritten Quartal starten können“, sagt Christine Göpner-Reinecke vom AOK-Bundesverband auf Anfrage. Ursprünglich sollte es schon zu Anfang dieses Jahres losgehen.

Anders als bei Internetseiten wie DocInsider, denen bereits eine einzige Bewertung ausreicht, um einer Ärztin oder Arzt eine virtuelle Note zu verpassen, wollen die Ortskrankenkassen pro Mediziner 20 bis 50 Bewertungen sammeln. Auf Freitexteingaben werde das Portal zudem verzichten, sagt Göpner-Reinecke. „Alle Versicherten, die eine Bewertung abgeben, werden dies nach einer einheitlichen Liste tun.“

Die Checkliste der deutschen Ärzteschaft stößt bei der AOK auf volle Zustimmung: „Viele Websites werden dem Anspruch auf Manipulationssicherheit und dem Schutz vor einem digitalen Pranger nicht gerecht“, so Göpner-Reinecke.

Der AOK-Arztnavigator soll zunächst in einigen noch nicht näher genannten Pilotregionen starten. Bis Mitte oder Ende 2012 soll das Projekt evaluiert und danach auch für andere Kassenpatienten geöffnet werden.

Ärzte können sich wehren

Meinungsäußerungen in Internetportalen sind prinzipiell erlaubt – auch dann, wenn sie für den betroffenen Arzt unangenehm sind. Tatsachenbehauptungen müssen der Wahrheit entsprechen. Beiträge im Internet dürfen jedoch nicht ehrverletzend sein. Das hat der Bundesgerichtshof mit Urteil vom 27. März 2007 (AZ: VI ZR 101/06; *Anlage*) entschieden. Ärztinnen und Ärzte haben daher einen Anspruch darauf, dass ehrverletzende Aussagen gelöscht werden.