

# Presseerklärung: Arztbewertungsportal

Berlin, 27.05.2010

## **Gute Praxis? Das Arztbewertungsportal "Weisse Liste-Ärzte/AOK-Arztnavigator" aus Sicht des ÄZQ**

### *Ergebnisse einer Bewertung mit der Checkliste "Gute Praxis Arztbewertungsportale"*

Wenn Patienten Ärzte bewerten, kann das sinnvoll sein. Ihre Einschätzung ist wichtig und hilft Ärzten, Patientenorientierung und -zufriedenheit zu verbessern. Im Sinne eines vertrauensvollen Miteinanders - auf das beide Seiten angewiesen sind, wenn sie einen erfolgreichen Therapieprozess gestalten wollen - sollte diese Bewertung nach fairen Spielregeln erfolgen. Bislang gab es solche Regeln nicht.

Deshalb haben Kassenärztliche Bundesvereinigung und Bundesärztekammer durch das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) Standards für gute Arztbewertungsportale entwickeln lassen. Der im Dezember 2009 veröffentlichte Kriterienkatalog definiert insgesamt 40 Qualitätskriterien, unter anderem:

- sensiblen Umgang mit persönlichen Daten
- Transparenz bezüglich des Portaltreibers und der Finanzierung des Online-Angebots
- ein verständliches und nachvollziehbares Bewertungsverfahren
- strikte Trennung von Werbung und Inhalt
- Schutz vor Schmähkritik, Diskriminierung und Täuschung
- Information der betroffenen Ärzte über die Aufnahme in das Verzeichnis und über neue Bewertungen
- Möglichkeit zur Gegendarstellung für betroffene Ärzte

Nach seiner Veröffentlichung hat der Anforderungskatalog ein durchweg positives Echo erfahren: Ärzteschaft, Patientenvertreter und Portalbetreiber haben einheitliche Standards für die Bewertung von Ärzten im Internet begrüßt.

Im Februar 2010 hat sich der AOK-Bundesverband an das ÄZQ mit der Bitte um Unterstützung und Prüfung der Pläne des projektierten AOK-Arzt navigators gewandt. Die dem ÄZQ zur Verfügung gestellten Projektmaterialien sowie Screenshots und eine Selbstauskunft des Betreibers wurden durch zwei Gutachterinnen mit der Qualitäts-Checkliste abgeglichen.

Wenn der Betreiber alle in der Selbstauskunft und in Gesprächen zugesagten Maßnahmen umsetzt, würden 35 von 40 Kriterien erfüllt. Damit würde das Portal einen sehr hohen Abdeckungsgrad erreichen. Bei drei Fragen ergab sich Klärungsbedarf. Der Portalbetreiber hat die Hinweise aufgenommen und entwickelt im Austausch mit dem ÄZQ bereits adäquate Lösungen.

Zwei Kriterien wurden als nicht erfüllt angesehen: Ärzte haben keine direkte Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Portal und werden bei Veröffentlichung neuer Bewertungen nicht informiert. Dass beide nicht erfüllten Kriterien die Kommunikation mit den Ärzten betreffen, ist aus Sicht der Ärzteschaft bedauerlich. Hier wäre im Sinne eines vertrauensvollen Miteinanders eine Nachbesserung wünschenswert.

Grundsätzlich sind drei wesentliche Qualitätsmerkmale des Portals hervorzuheben:

- Weisse Liste-Ärzte / AOK-Arztnavigator verzichtet auf Freitextfelder und ermittelt die Bewertung auf der Grundlage eines validierten Fragebogens. Damit ist einerseits der Schutz vor Schmähkritik und Beleidigungen gewährleistet, zum anderen sind die Bewertungen aller Patienten verlässlich vergleichbar.
- Indem AOK-Versicherte systematisch gebeten werden, ihre Erfahrungen beim Arztbesuch zu dokumentieren, beruhen die Bewertungen des Portals voraussichtlich auf einer breiten Datenbasis. Sie liefern vermutlich ein verlässlicheres Bild, da anzunehmen ist, dass nicht nur Patienten mit Extremerfahrungen ihre Ärzte bewerten. Zudem sollen die Bewertungen erst veröffentlicht werden, wenn eine Mindestanzahl an Bewertungen abgegeben wurde.
- Das Portal ist komplett werbefrei gestaltet.

Eine valide Aussage darüber, wie sich das Angebot der Bertelsmann Stiftung und des AOK-Bundesverbandes im Vergleich zu anderen Arztbewertungsportalen darstellt, ist im Moment noch nicht möglich. Eine Online-Version der Plattform stand zum Zeitpunkt der Begutachtung nicht zur Verfügung.

Derzeit gleicht das ÄZQ im Auftrag von BÄK und KBV alle relevanten Portale mit den Qualitätskriterien der Checkliste ab. Die Ergebnisse werden öffentlich dargestellt, um in der Ärzteschaft und darüber hinaus eine seriöse Diskussion über Chancen und Risiken von Arztbewertungsportalen zu fördern.

**Das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ)** ist eine gemeinsame Einrichtung von Bundesärztekammer (BÄK) und Kassenärztlicher Bundesvereinigung (KBV) mit Sitz in Berlin. Im Auftrag seiner Träger analysiert, initiiert und organisiert das Institut seit 1995 Projekte auf dem Gebiet der medizinischen Qualitätsförderung und Qualitätssicherung.

- Das Gutachten ist im Internet einsehbar unter:  
<http://www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gutachten-aok.pdf>
- Presseerklärung als PDF-Dokument:  
<http://www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/presseerklaerung-gute-praxis.pdf>
- Mehr Informationen zur Qualitäts-Checkliste:  
<http://www.arztbewertungsportale.de>

**Ansprechpartnerin:**

Corinna Schaefer, M. A.  
Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin  
TiergartenTower, Straße des 17. Juni 106 – 108  
10623 Berlin

Tel: 030 4005 2526  
Fax: 030 4005 2555  
schaefer@azq.de  
[www.azq.de](http://www.azq.de)