

2. Clearingverfahren Arztbewertungsportale 2011

Übereinstimmung des
Arztbewertungsportals
„AOK-Arztnavigator“
mit den Qualitätskriterien
„Gute Praxis Bewertungsportale,
Qualitätsanforderungen für
Arztbewertungsportale“

www.arztbewertungsportale.de

Herausgeber:
Bundesärztekammer und
Kassenärztliche Bundesvereinigung



Zusammenfassung

Hintergrund/Auftrag

Im Dezember 2009 einigten sich Bundesärztekammer und Kassenärztliche Bundesvereinigung im Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) auf einen Anforderungskatalog zu Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale im Internet. Daraufhin wandte sich der AOK Bundesverband mit der Bitte an das ÄZQ, das in Entwicklung befindliche Arztbewertungsportal „Weisse Liste-Ärzte/AOK-Arztnavigator“ zu analysieren: Ein vorläufiges Gutachten wurde vom ÄZQ im April 2010 erstellt. Seit Mai 2011 – nach knapp einjähriger Pilotphase – können Versicherte der teilnehmenden Krankenkassen (AOK und Barmer GEK) nun bundesweit Ärztinnen/Ärzte beurteilen. Die Arztsuche ist frei zugänglich. Für die Qualitätsbewertung des aktuellen „AOK-Arzt navigators“ wurde die aktualisierte Fassung des Anforderungskatalogs „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (Februar 2011) zugrunde gelegt, in die Erfahrungen aus dem Clearingverfahren 2010 eingeflossen sind.

Vorgehensweise/Methodik

Das Portal „AOK-Arztnavigator“ (www.aok-arztnavi.de) mit Arztsuche- und Bewertungsfunktion wurde von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander mit der Checkliste überprüft. Die Qualitätsbewertung erfolgte zu verschiedenen Terminen im Juni 2011. Die „Ja-“ bzw. „Nein“-Antworten wurden von den Gutachterinnen/Gutachtern inhaltlich begründet. Kamen die Gutachterinnen/Gutachter zu einer unterschiedlichen Einschätzung, wurden die Fragen einer erneuten Bewertung unterzogen. Für alle Kriterien konnte ein Konsens erzielt werden.

Ergebnisse

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung erfüllte der „AOK-Arztnavigator“ 35 von 42 Bewertungskriterien. 6 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet und gelten folglich als nicht erfüllt. Ein Kriterium wurde als nicht anwendbar gewertet und bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses nicht berücksichtigt. Damit erfüllt das Portal „AOK-Arztnavigator“ die Kriterien der Checkliste zu 85% (35 von 41 anwendbaren Kriterien).

Ergebnisübersicht der Qualitätsbewertung von „AOK-Arztnavigator“

Erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	Nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)
1. Impressum	11. Aktualität der Arzteinträge
2. E-Mail-Adresse (Kontaktmöglichkeit)	16. Information von Ärztinnen/Ärzten über die Aufnahme
4. Bezug zum Telemediengesetz	17. Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis
5. Datenschutzerklärung	18. Regeln und Umgangsformen
6. Eindeutige Darlegung der Identität des Betreibers	24. Darstellung des Bewertungsverlaufs
7. Leichte Identifizierung der Identität des Betreibers	42. Barrierefreiheit
8. Finanzierung des Angebots	
9. Trennung von Werbung und Inhalt	
10. Bezugsquellen für Arzteinträge	
12. Vertragsärztliche Versorgung	
13. Keine Preisvergleiche	Nicht anwendbar
14. Weitergabe personenbezogener Daten	27. Information vor der Veröffentlichung der Bewertung*
15. Löschung personenbezogener Daten	
19. Trefferdarstellung	
20. Methodik des Bewertungsverfahrens	
21. Eindeutige Bewertungskriterien	
22. Ermittlung des Bewertungsverfahrens	
23. Darstellung des Bewertungsergebnisses	
25. Mindestanzahl an Bewertungen	
26. Registrierung	
28. Möglichkeit zur Gegendarstellung	
29. Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen	
30. Vorgehen bei Missbrauch	
31. Überprüfung von Bewertungen	
32. Darstellung des Prüfverfahrens	
34. Maßnahmen gegen Mehrfachbewertungen	
35. Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver	

Erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	Nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)
37. Verständliche Darlegung der Zugangsbedingungen	
38. Gliederung und Navigation	
39. Verständlichkeit der Inhalte	
40. Personenbezogene Arztsuche	
41. Keine Diskriminierungen	
3. Allgemeine Geschäftsbedingungen*	
33. redaktionelle Überprüfung der Freitexte*	
36. Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik*	

*Die Kriterien 3, 33 und 36 der Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ wurden in der Gesamtauswertung als „erfüllt“ gewertet, weil die den Kriterien zu Grunde liegende Forderung als erfüllt angesehen wurde. Das Kriterium 27 wurde als „nicht anwendbar“ eingestuft, ohne dass die dem Kriterium zu Grunde liegende Forderung als erfüllt angesehen wurde. Dieses Kriterium wurde daher aus der Berechnung des Gesamtergebnisses herausgenommen.

Schlussfolgerung

Der AOK-Arztnavigator entspricht mit 35 erfüllten von 41 anwendbaren Kriterien einem hohen Qualitätsstandard. Als einziges der bislang geprüften Portale erfüllt er die Forderung nach einer Mindestanzahl an Bewertungen. Auch der Fragebogen entspricht hohen Anforderungen. Werbefreiheit und Ausschluss von „Premieeinträgen“ tragen zur Transparenz bei der Ergebnisdarstellung bei. Der Verzicht auf Freitextfelder sichert Schutz vor Diffamierung und Diskriminierung, kann aber gleichzeitig einen Verlust an relevanter Information für den Nutzer bedeuten.

Nicht erfüllt wurden die Kriterien zur Aktualität der Arzteinträge, Information von Ärztinnen/Ärzten über die Aufnahme und Widerspruchsmöglichkeit für Ärztinnen/Ärzte gegen die Aufnahme in das Verzeichnis, Darlegung von Regeln und Umgangsformen für die Bewertung, Darstellung des Bewertungsverlaufs und Barrierefreiheit. Hier wären Verbesserungen möglich und wünschenswert. Das Kriterium „Information von Ärztinnen/ Ärzten vor der Veröffentlichung der Bewertung“ konnte nicht angewendet werden. Zwei Kriterien, die bei der Begutachtung der Projektskizzen vom Mai 2010 auf Grund der Angaben des Portalbetreibers noch als erfüllt gewertet wurden (Barrierefreiheit und Regeln für Umgangsformen) konnten in der aktuellen Online-Version nicht als erfüllt angesehen werden.