

2. Clearingverfahren Arztbewertungsportale 2011/2012

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

www.arztbewertungsportale.de

Herausgeber:
Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin
für
Bundesärztekammer und
Kassenärztliche Bundesvereinigung



© 2012 

Impressum

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ)
für

Bundesärztekammer (BÄK)

www.baek.de

Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV)

www.kbv.de

Gutachterinnen/Gutachter

Dr. Sabine Schwarz und Corinna Schaefer, M. A.

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin

Koordination und Redaktion

Dr. Sabine Schwarz

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ)

*(Gemeinsames Institut von Bundesärztekammer und
Kassenärztlicher Bundesvereinigung)*



Korrespondenzadresse

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin,
TiergartenTower, Straße des 17. Juni 106-108, 10623 Berlin
Telefon: 030 - 4005 2500 – Telefax: 030 - 4005 2555

E-Mail: arztbewertungsportale@azq.de

Internet: www.azq.de

www.arztbewertungsportale.de

Version 1.0 – 15. Juni 2012

©  ÄZQ

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	4
1. Einleitung	7
2. Information zum Portalbetreiber.....	10
3. Vorgehen	12
4. Ergebnis der Qualitätsbewertung.....	14
5. Kommentar	39

Zusammenfassung

Hintergrund/Auftrag

Im Dezember 2009 einigten sich Bundesärztekammer und Kassenärztliche Bundesvereinigung im Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) erstmalig auf einen Anforderungskatalog zu Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale. Daraus resultierte der Auftrag an das ÄZQ, die Qualität solcher Webangebote zu überprüfen: 2010 wurde das 1. Clearingverfahren für Arztbewertungsportale des ÄZQ auf Grundlage des Anforderungskatalogs durchgeführt. Zu jedem Portal wurde ein ausführliches Gutachten erstellt, das die Portalbetreiber zur Kenntnis und mit der Möglichkeit zur Stellungnahme erhielten. Des Weiteren wurden die Qualitätskriterien ab Oktober 2010 weiterentwickelt. Die 2. Auflage des Anforderungskatalogs „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ wurde 2011 veröffentlicht (im Internet unter: <http://www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf>). Vor diesem Hintergrund und in Anbetracht der Tatsache, dass Informationen im Internet ständigen Veränderungen unterliegen, wird das Clearingverfahren erneut durchgeführt.

Vorgehensweise/Methodik

Das Portal „Arzt-Auskunft“ (www.arzt-auskunft.de) mit Arztsuche- und Bewertungsfunktion wurde von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander mit der Checkliste überprüft. Die Qualitätsbewertung erfolgte zu verschiedenen Terminen im Zeitraum von Dezember 2011 bis Mai 2012. 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 die „Arzt-Auskunft“ 35 von 42 Bewertungskriterien. 7 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet und gelten folglich als nicht erfüllt. Damit erfüllt das Portal „Arzt-Auskunft“ die Kriterien der Checkliste zu 83,3%.

Ergebnisübersicht der Qualitätsbewertung von „Arzt-Auskunft“

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

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	
42. Barrierefreiheit	

Schlussfolgerung

Das Arztbewertungsportal „Arzt-Auskunft“ erfüllt 83% der Qualitätskriterien. Alle Anforderungen aus den Clustern „Gesetzliche Vorgaben“, „Transparenz“, „Datenschutz“ sowie „Nutzerfreundlichkeit und Inhalt“ wurden erfüllt. Der Verzicht auf Werbung trägt zur Transparenz des Portals bei. Des Weiteren bietet die redaktionelle Kontrolle aller Freitextkommentare Schutz vor Schmähkritik.

Nicht erfüllt wurden Vorgaben aus den Bereichen „Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung“ (Mindestanzahl an Bewertungen) und „Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation“ (Registrierung, Information von Ärztinnen/Ärzten vor der Veröffentlichung von Bewertungen, Möglichkeit zur Gegendarstellung, Vorgehen bei Missbrauch sowie Schutzmaßnahmen gegen Mehrfachbewertungen oder gegen Täuschungsmanöver). Aus diesem Grund sind Verbesserungen und ergänzende Informationen hinsichtlich der Schutzmaßnahmen gegen Missbrauch und Manipulationen wünschenswert.

1. Einleitung

Bundesärztekammer (BÄK) und Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) haben sich im Dezember 2009 im Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) auf einen Anforderungskatalog zu Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale geeinigt (Checkliste „Gute Praxis Arzt- und Klinikbewertungsportale. Modul 1: Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“; Version 1.0 – Dezember 2009 im Internet abrufbar unter: www.arztbewertungsportale.de)^{1, 2}. Die Anforderungen dieser Checkliste beziehen sich auf juristische (besonders datenschutzrechtliche), inhaltliche und technische Aspekte.

Nach Veröffentlichung des Anforderungskatalogs wurde von mehreren Seiten die Forderung erhoben, die Qualität der bereits existierenden und in Entwicklung befindlichen Arztbewertungsportale mithilfe der Checkliste darzustellen. Daraus resultierte im Dezember 2009 der Auftrag von BÄK und KBV an das ÄZQ, ein Clearingverfahren für Arztbewertungsportale einzurichten und die Webangebote regelmäßig zu überprüfen.

Im Rahmen des Clearingverfahrens des ÄZQ, welches 2010 erstmals durchgeführt wurde, haben Gutachterinnen/Gutachter aus dem ÄZQ und dem Expertenkreis „Arztbewertungsportale“ zehn Online-Plattformen anhand des Kriterienkatalogs „Gute Praxis Arztbewertungsportale“ (Version 1.0 – Dezember 2009) bewertet. Die Qualität der überprüften Arztbewertungsportale war zum Zeitpunkt der Bewertung (Mai bis September 2010) sehr unterschiedlich. Das beste Webangebot erfüllte 85% (34 von 40) und das schlechteste 30% (12 von 40) der Qualitätskriterien.³ Einige Kriterien (z. B. notwendige Mindestanzahl an Bewertungen) erfüllte kein Arztbewertungsportal, andere Anforderungen (z. B. Barrierefreiheit) wurden nur von wenigen erfüllt. Im Oktober 2010 erhielten alle Betreiber der begutachteten Portale den sie betreffenden Bericht zur Kenntnisnahme. Acht Portalbetreiber nutzten die Möglichkeit, ihr Gutachten innerhalb von zwei Wochen zu kommentieren. Aus diesen Stellungnahmen geht hervor, dass die meisten Betreiber die Qualitätsberichte zum Anlass genommen haben, ihr Webangebot zu überarbeiten. Im Kriterienkatalog geforderte Angaben (z. B. zur Finanzierung des Angebots oder zum Datenschutz) und Maßnahmen (z. B. die Möglichkeit zum Widerspruch gegen die Aufnahme in das Verzeichnis oder zur Gegendarstellung) sind teilweise eingeführt worden, teilweise sollen sie zeitnah umgesetzt werden.

Das Clearingverfahren für Arztbewertungsportale hat gezeigt, dass der Anforderungskatalog in der Praxis gut einsetzbar ist. Dennoch ergab sich Überarbeitungsbedarf. Für die neue Auflage des Katalogs („Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“; 2. Auflage – Januar 2011; im Internet unter: www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf) wurden die Erfahrungen aus dem Clearingverfahren für Arztbewertungsportale eingearbeitet. So wurden die Kriterien z. B. durch Erläuterungen spezifiziert und thematisch in

¹ Schaefer C, Ollenschläger G. Gute Praxis Arzt- und Klinikbewertungsportale. Modul 1. Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale, Deutsches Ärzteblatt.

² Schaefer C, Schwarz S. Wer findet die besten Ärzte Deutschlands? Arztbewertungsportale im Internet. Zeitschrift für ärztliche Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen.

³ Schwarz S, Schaefer C, Ollenschläger G. Nachholbedarf beim Umgang mit Ärzten, Deutsches Ärzteblatt.

Clustern zusammengefasst. Zudem wurden zwei neue Kriterien aufgenommen: Die Checkliste besteht nun aus 42 Anforderungskriterien. Die aktuelle Auflage des Anforderungskatalogs wurde gemeinsam mit Vertreterinnen/Vertretern der Bundespsychotherapeutenkammer und der Bundeszahnärztekammer weiterentwickelt.

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 zur Gegendarstellung und/oder Widerspruch ein;
- bietet Schutz gegen Täuschungsmanöver und Schmähkritik.

Auszug aus dem Anforderungskatalog „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Januar 2011)

Angesichts der Veröffentlichung des überarbeiteten Anforderungskatalogs und der Schnelllebigkeit des Internets (z. B. Launch neuer Portale, Weiterentwicklung bestehender Portale oder Einstellung neuer Informationen auf Webseiten) soll das Clearingverfahren wiederholt werden.

Für das 2. Clearingverfahren 2011/2012 wurden die Arztbewertungsportale, die im Zeitraum von Mai bis September 2010 überprüft worden sind, erneut bewertet. Des Weiteren wurden marktrelevante Webangebote, die 2011 neu hinzugekommen sind, einbezogen.

Anforderungskatalog „Gute Praxis Bewertungsportale. Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Januar 2011)

Die aktuelle Version des Anforderungskatalogs ist im Internet abrufbar:
www.aezq.de/aezq/service/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf

Informationen zum Clearingverfahren für Arztbewertungsportale

Auf der Internetseite des ÄZQ zum Thema Arztbewertungsportale (www.arztbewertungsportale.de) sind weiterführende Informationen zu den beiden Clearingverfahren verfügbar. Dort können auch die Gutachten überprüften Portale sowie die jeweiligen Stellungnahmen – sofern die Betreiber zugestimmt haben – eingesehen werden.

1.1 Angaben zur Finanzierung des Clearingverfahrens

Das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) ist eine Gesellschaft bürgerlichen Rechts (GbR) in Trägerschaft von Bundesärztekammer (BÄK) und Kassenärztlicher Bundesvereinigung (KBV). Es ist deren gemeinsames Kompetenzzentrum für medizinische Leitlinien, Patienteninformationen, Patientensicherheit, Evidenzbasierte Medizin und medizinisches Wissensmanagement.

Das Clearingverfahren für Arztbewertungsportale wird vom ÄZQ im Auftrag seiner Träger gemäß Beschluss vom 15.12.2009 durchgeführt. Es wird ausschließlich durch BÄK und KBV im Rahmen des ÄZQ-Etats finanziert. Die Gutachten sind für die Betreiber der bewerteten Portale nicht kostenpflichtig. Finanzielle Zuwendungen durch die Betreiber bewerteter Portale oder anderer Interessengruppen werden grundsätzlich ausgeschlossen.

2. Information zum Portalbetreiber

Laut Impressum ist die „Arzt-Auskunft“ ein Service der „Stiftung Gesundheit“ (vgl. Webseite: <http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/impressum.htm>; Zugang geprüft am 29.05.2012). Als Vorsitzender des Vorstands wird Dr. Peter Müller genannt (vgl. Webseite: <http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/impressum.htm>; Zugang geprüft am 29.05.2012). Es wird dargelegt, dass die „Arzt-Auskunft“ ein werbefreies und gemeinnütziges Projekt ist; sie darf also keine Gewinne erwirtschaften (vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/index_uu.htm; Zugang geprüft am 29.05.2012).

Zur „Stiftung Gesundheit“ – Träger der „Arzt-Auskunft“ wird dargelegt, dass sie eine gemeinnützige rechtsfähige Stiftung bürgerlichen Rechts und unabhängig von Regierung, Parteien, Industrie, Verbänden und weltanschaulichen Gruppierungen ist. (vgl. Webseite: <http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/traeger.htm>; Zugang geprüft am 29.05.2012). Der Betreiber gibt zudem an, dass es Aufgabe der „Stiftung Gesundheit“ ist, „Verbrauchern in dem unübersichtlichen Feld von Medizin und Gesundheit verlässliche, auch für Laien verständliche Informationen sowie praktische Orientierungshilfe zu bieten“ (vgl. Webseite: <http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/traeger.htm>; Zugang geprüft am 29.05.2012). Die „Stiftung Gesundheit“ kooperiert mit anderen Gesundheitsanbietern im Internet und mit Krankenversicherungen (vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/partner/index_p.htm; Zugang geprüft am 29.05.2012). Neben der „Arzt-Auskunft“ betreibt die „Stiftung Gesundheit“ eine Strukturdatenbank für Krankenversicherer und öffentliche Einrichtungen (vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/partner/aa-professional_start.htm und http://www.aa-prof.de/G3_AAProfDemo2/pdf/Stiftungsbrief_AAProfessional.pdf; Zugang geprüft am 29.05.2012).

Die „Stiftung Gesundheit“ hat einen sogenannten „Arzt-Empfehlungspool“ initiiert (vgl. Webseite: <http://www.arzt-auskunft.de/arztbewertungen/>; Zugang geprüft am 29.05.2012). In diesem Pool führen mehrere Portale mit Arztbewertungsfunktion ihre Bewertungsergebnisse zusammen (vgl. Webseite: <http://www.stiftung-gesundheit.de/arzt-empfehlungspool/empfehlungspool.htm>; Zugang geprüft am 29.05.2012). Des Weiteren forscht die „Stiftung Gesundheit“ in Kooperation mit Universitäten und anderen Einrichtungen zum Thema Patientenzufriedenheit (vgl. Webseite: <http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/fragen-info.htm>; Zugang geprüft am 29.05.2012).

Es wird zudem aufgeführt, dass das Portal „Arzt-Auskunft“ rund 390.000 Ansprechpartner aus dem gesamten Bundesgebiet umfasst (vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/index_uu.htm; Zugang geprüft am 29.05.2012). Die „Arzt-Auskunft“ bietet zudem laut Aussage auf den Internetseiten das größte Verzeichnis von gesundheitlichen Selbsthilfegruppen und Beratungsstellen (vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/index_uu.htm; Zugang geprüft am 29.05.2012). Anhand von mehr als 1.000 Therapieschwerpunkten können Nutzerinnen/Nutzer Ärztinnen/Ärzte, Zahnärztinnen/Zahnärzte, Psychotherapeutinnen/Psychotherapeuten und Kliniken finden (vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/index_uu.htm; Zugang geprüft am 29.05.2012). Die Arzt-suche ist sowohl online als telefonisch möglich (vgl. Webseite: <http://www.arzt->

auskunft.de/barrierefrei/suche.htm und http://www.stiftung-gesundheit.de/arzt-auskunft/start_aa.htm; Zugang geprüft am 29.05.2012).

2.1 Ergebnisse des 1. Clearingverfahrens für Arztbewertungsportale 2010




Beim 1. Clearingverfahren 2010 erfüllte das Arztbewertungsportal „Arzt-Auskunft“ 27 von 40 Bewertungskriterien des ersten Anforderungskatalogs zu Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale („Gute Praxis Arzt- und Klinikbewertungsportale. Modul 1: Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“; Version 1.0 – Dezember 2009). 13 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet und galten folglich als nicht erfüllt. Nicht erfüllt wurden z. B. Aktualität der Arzteinträge, Registrierung, Schutzmaßnahmen gegen Mehrfachbewertungen und gegen Täuschungsmanöver. Bei der damaligen Überprüfung erfüllte das Portal „Arzt-Auskunft“ die Kriterien der Checkliste zu 67,5%.

Die Betreiber der „Arzt-Auskunft“ hatten einer Veröffentlichung des Gutachtens vom 25. Oktober 2010 und ihrer Stellungnahme auf der Internetseite des ÄZQ zu Arztbewertungsportalen www.arztbewertungsportale.de zugestimmt. Die Dokumente sind dort frei einsehbar.

Aufgrund der Konkretisierung der Kriterien des neuen Anforderungskatalogs und Veränderungen auf den Webseiten des jeweiligen Arztbewertungsportals (z. B. Einstellung neuer redaktioneller Inhalte oder Weiterentwicklung der Plattformen) können sich die Ergebnisse zwischen dem 1. Clearingverfahren für Arztbewertungsportale 2010 und dem erneuten Clearingverfahren 2011/2012 unterscheiden und ggf. zu einer besseren oder schlechteren Bewertung führen.

3. Vorgehen

Relevante Gesundheits- und Arztportale mit deutschlandweiter Arztsuche- und Bewertungsfunktion wurden von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander mit der überarbeiteten Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Januar 2011; im Internet unter: www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf) überprüft. Bei unterschiedlichen Einschätzungen der Gutachterinnen/Gutachter wurden die Fragen diskutiert und einer erneuten Bewertung unterzogen. Die Ergebnisse wurden jeweils in einer tabellarischen Übersicht zusammengefasst, kommentiert und begründet. **Grundsätzlich wurden nur solche Informationen und Angaben in die Bewertung miteinbezogen, die auf den jeweiligen Portalseiten sichtbar dargelegt bzw. beschrieben wurden.**

 Ja	Für eine Beantwortung mit „Ja“ müssen die erforderlichen Angaben zur Erfüllung eines Kriteriums auf den Portalseiten transparent und verständlich dargelegt werden oder das Kriterium nach Ansicht des Anwenders erfüllt sein.
 Nein	Ein Kriterium wird mit „Nein“ bewertet, wenn: <ul style="list-style-type: none">• es nach Meinung des Anwenders nicht erfüllt ist (zum Beispiel: Die Navigation ist nicht leicht handhabbar);• auf den Portalseiten eindeutig dargelegt wird, dass ein Kriterium aus dem Anforderungskatalog nicht erfüllt wird (zum Beispiel: Es wird angegeben, dass Ärzte keinen Widerspruch gegen die Aufnahme in das Verzeichnis einlegen können);• etwas unklar, uneindeutig, unvollständig, nicht nachvollziehbar oder intransparent dargelegt wird;• Angaben oder Informationen auf den Portalseiten trotz längerer Suche nicht gefunden werden konnten.
 Nicht anwendbar	Diese Antwortmöglichkeit betrifft Kriterien, die aufgrund der besonderen Konzeption einiger Portale nicht beurteilt werden können.

Auszug aus dem Anforderungskatalog „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Januar 2011)

Jedes der 42 Kriterien wurde anhand einer der drei möglichen Antwortkategorien „Ja“, „Nein“ oder „Nicht anwendbar“ eingestuft. Kriterien, die mit „Ja“ bewertet wurden, gelten als „erfüllt“. Mit „Nein“ wurden Kriterien bewertet, die nach Ansicht der Gutachterinnen/Gutachter nicht erfüllt wurden. Wenn die Portalkonzeption keine Aussage zu einem Kriterium zuließ, so wurde es mit „Nicht anwendbar“ beurteilt. Nicht anwendbare Kriterien wurden in der Gesamtauswertung als „erfüllt“ gerechnet, damit das Bewertungsergebnis nicht negativ beeinflusst wird. Testbewertungen von Ärztinnen/Ärzten wurden im Rahmen der Qualitätsbewertung nicht standardmäßig durchgeführt. Gaben Gutachterinnen/Gutachter für ein Portal dennoch Arztbewertungen ab, so werden diese Ergebnisse im Kommentar dargelegt.

3.1 Verlauf der Qualitätsbewertung für das Portal „Arzt-Auskunft“

Internetseiten unterliegen einem ständigen Wandel: Neue Informationen werden online gestellt, ältere werden aus dem Netz entfernt. Daher ist eine transparente und nachvollziehbare Darstellung des Bewertungsverlaufs von Arztbewertungsportalen für die Qualitätsdarlegung dieser Internetseiten besonders relevant. Das Portal „Arzt-Auskunft“ wurde von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander bewertet.

Bewertungsverlauf der Qualitätsbewertung mit der Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Aufl. – Januar 2011; im Internet unter: <http://www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf>) von „Arzt-Auskunft“:

1. Bewertung: Dr. Sabine Schwarz, ÄZQ (Gutachterin/Gutachter);
Überprüfung der Online-Zugänge:
08.02.2012/09.02.2012/13.02.2012

2. Bewertung: Corinna Schaefer, ÄZQ (Gutachterin/Gutachter);
Überprüfung der Online-Zugänge: 14.12.2011

Konsentierung: 17.02.2012

Eine wiederholte Überprüfung der Online-Zugänge zur Sicherstellung der Aktualität und Korrektheit der Bewertung erfolgte am 25.05.2012.

4. Ergebnis der Qualitätsbewertung

Gesetzliche Vorgaben				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
1. Gibt es ein Impressum?	X			<p>Ein Impressum ist vorhanden. Es ist am unteren Bildschirmrand leicht zu finden.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/ueberuns/impressum.htm (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p> <p>Für die „Arzt-Auskunft Professional“, eine Strukturdatenbank aller medizinischen Leistungserbringer getragen von der „Stiftung Gesundheit“, gibt es ein eigenes Impressum (siehe auch Kommentar zum Kriterium 6).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.aa-prof.de/G3_AAProfDemo2/impressum.htm (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>
2. Wird eine E-Mail-Adresse (als Kontaktmöglichkeit) genannt?	X			<p>Eine E-Mail-Adresse wird im Impressum genannt. Dort wird auch auf ein Kontaktformular hingewiesen. Ein Link zum Formular wird außerdem unter der Rubrik „Über uns“ (Kasten „Themen in dieser Rubrik“) und auf der Portalseite „Fragen & Antworten für Ärzte“ angeboten. Darüber hinaus werden spezielle E-Mail-Adressen dargelegt, z. B. für Presseanfragen sowie für Fragen zum Qualitätsmanagement in der ärztlichen Praxis, zur Einbindung der „Arzt-Auskunft“ oder zur „Arzt-Auskunft Professional“.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/ueberuns/impressum.htm und http://www.arzt-auskunft.de/ueberuns/kontakt.htm und http://www.arzt-auskunft.de/ueberuns/index_uu.htm und http://www.arzt-auskunft.de/arzt-service/faq_aerzte.htm und http://www.stiftung-gesundheit.de/presse-service/presseservice.htm und http://www.arzt-auskunft.de/partner/index_p.htm und http://www.arzt-auskunft.de/arzt-service/qualitaetsmanagement.htm und http://www.arzt-auskunft.de/partner/aa-professional_start.htm (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>

Gesetzliche Vorgaben				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
3. Sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinterlegt?	X			<p>Nutzungsbedingungen sind hinterlegt. Ein Link befindet sich auf der Startseite („Home“) und beim Impressum am unteren Bildschirmrand. Zudem wird unter jedem Bewertungsbogen für eine Ärztin/einen Arzt ein Link zu den Nutzungsbedingungen angeboten.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/nutzungsbedingungen.htm und http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/nutzungsbedingungen.htm#arztbewertung (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p> <p>Für Ärztinnen/Ärzte, Zahnärztinnen/Zahnärzte, Psychologische Psychotherapeutinnen/Psychotherapeuten und Kliniken, die sich bei der „Arzt-Auskunft“ eintragen lassen wollen, gibt es gesonderte „Teilnahmebedingungen, AGB“.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/pdf/AGB.pdf (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Die Nutzungsbedingungen sind nicht immer leicht zu finden. Wenn man z. B. bei der Arztsuche ist, wird am unteren Bildschirmrand kein Link mehr zu den „Nutzungsbedingungen“ aufgeführt. Es wäre wünschenswert, dass die Nutzungsbedingungen einfacher zu finden sind.</p>
4. Ist der rechtlich erforderliche Bezug zum Telemediengesetz gewährleistet?	X			<p>Im Impressum wird der Bezug zum Telemediengesetz gewährleistet. Es werden Angaben zum Anbieter aufgeführt, z. B. Anschrift, Kontaktinformationen und Name des Vorsitzenden des Vorstands.</p> <p>Des Weiteren wird in der Datenschutzerklärung angegeben, dass die Inhalte der Internetseiten dem Bundesdatenschutzgesetz und dem Teledienststedatenschutzgesetz entsprechen.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/impressum.htm und http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/datenschutz.htm (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>

Gesetzliche Vorgaben				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
5. Gibt es eine Datenschutzerklärung?	X			<p>Eine Datenschutzerklärung ist vorhanden. Dort findet man u. a. Hinweise zum Umgang und zur Weitergabe von persönlichen Daten sowie Informationen zur Verwendung von „Facebook Social Plug-ins“. Zudem wird dargelegt, dass die IP der Nutzerin/des Nutzers tageweise in Logfiles gespeichert wird und keine Cookies hinterlegt werden.</p> <p>Darüber hinaus werden auf den Portalseiten Informationen zum Umgang mit den soziodemografischen Daten der bewertenden Nutzerinnen/Nutzer (wie Schulabschluss oder Einkommen) oder mit den Adressangaben von Ärztinnen/Ärzte aufgeführt.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/ueberuns/datenschutz.htm und http://www.arzt-auskunft.de/arzt-service/faq_aerzte.htm (siehe Abschnitt: „2. Thema Datenschutz“) und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/fragen-info.htm (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>

Vorgaben: Transparenz

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
6. Ist die Identität des Betreibers eindeutig dargelegt?	X			<p>Die „Arzt-Auskunft“ ist ein Service der „Stiftung Gesundheit“ – diese Information wird auf mehreren Portalseiten, wie z. B. im Impressum, gegeben. Im Impressum der „Arzt-Auskunft“ wird darauf hingewiesen, dass die Realisierung auch in Zusammenarbeit mit „Stiftung Gesundheit Fördergemeinschaft e. V.“ und „Medienbüro Medizin“ erfolgt. Auf mehreren Portalseiten der „Arzt-Auskunft“ und in Beiträgen der „Stiftung Gesundheit“ werden die Kooperationspartner, z. B. verschiedene Gesundheitsanbieter im Internet oder Krankenversicherungen, aufgeführt. Darüber hinaus verweist die „Arzt-Auskunft“ im Bereich „Patienten-Service“ auf andere Internetseiten, wie bspw. auf die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) oder den Behindertenbeauftragten des Bundes.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/ueberuns/impressum.htm und http://www.arzt-auskunft.de/ueberuns/nutzungsbedingungen.htm und http://www.arzt-auskunft.de/ueberuns/traeger.htm und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/fragen-info.htm (siehe Frage: „Wer steckt dahinter?“) und http://www.arzt-auskunft.de/arzt-service/faq_aerzte.htm (siehe Fragen: „6. Wer ist Träger der Arzt-Auskunft?“ und „7. Wer ist die Stiftung Gesundheit?“) und http://www.stiftung-gesundheit.de/foerdergemeinschaft/foerdergemeinschaft.htm und http://www.stiftung-gesundheit-foerdergemeinschaft.de/ und http://www.mbmed.de und http://www.arzt-auskunft.de/partner/index_p.htm und http://www.arzt-auskunft.de/partner/kooperation_portale.htm und http://www.arzt-auskunft.de/partner/kooperation-versicherungen.htm und http://www.arzt-auskunft.de/arzt-service/kostenlose-homepage.htm und http://www.arzt-auskunft.de/pdf/Arzt-Auskunft-kostenlose_Homepage_fuer_Aerzte.pdf und http://www.arzt-auskunft.de/patienten-service/index_ps.htm und http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/AA-Stiftungsbrief_2007.pdf (Stiftungsbrief - Sonderausgabe zur „Arzt-</p>

Vorgaben: Transparenz

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>Auskunft“; siehe Rubrik: „Die Arzt-Auskunft: Vom Pionier zum Marktführer“) (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p> <p>Informationen zur „Stiftung Gesundheit“ – Träger der „Arzt-Auskunft“ – findet man auf deren Webseite. Es wird dargelegt, dass die Stiftung unabhängig von Regierung, Parteien, Industrie, Verbänden und weltanschaulichen Gruppierungen ist. Öffentliche Mittel erhält sie nicht. Zudem wird angegeben, dass die „Stiftung Gesundheit“ eine Strukturdatenbank für Krankenversicherer und öffentliche Einrichtungen betreibt („Arzt-Auskunft Professional“). Sie hat außerdem ein Medizinrechts-Beratungsnetz für Patientinnen/Patienten und Ärztinnen/Ärzte sowie den „Arzt-Empfehlungspool“ initiiert.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.stiftung-gesundheit.de/ und http://www.stiftung-gesundheit.de/stiftung/stiftung.htm und http://www.stiftung-gesundheit.de/images/stiftung-gesundheit_download/broschuere_stiftung-gesundheit.pdf und http://www.arzt-auskunft.de/partner/aa-professional_start.htm und http://www.aa-prof.de/G3_AAProf_Demo2/pdf/Stiftungsbrief_AAProfessional.pdf (Stiftungsbrief mit dem Schwerpunkt: „Arzt-Auskunft Professional“) und http://www.aa-prof.de/G3_AAProf_Demo2/impressum.htm und http://www.arzt-auskunft.de/patienten-service/medizinrecht-fuer-patienten.htm und http://www.arzt-auskunft.de/arzt-service/medizinrecht-fuer-aerzte.htm und http://www.stiftung-gesundheit.de/medizinrecht/start_medizinrecht.htm und http://www.stiftung-gesundheit.de/arzt-empfehlungspool/empfehlungspool.htm (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>
7. Ist die Identität des Betreibers einfach zu finden?	X			<p>Die Identität des Betreibers bzw. des Trägers der „Arzt-Auskunft“ – die „Stiftung Gesundheit“ wird auf mehreren Portalseiten dargelegt (siehe Kommentar zum Kriterium 6). Diese Angabe ist somit leicht zu finden.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/impressum.htm und http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/nutzungsbedingungen.htm und http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/empfehlungspool/empfehlungspool.htm</p>

Vorgaben: Transparenz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>uns/traeger.htm und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/fragen-info.htm (siehe Frage: „Wer steckt dahinter?“) und http://www.arzt-auskunft.de/arzt-service/faq_aerzte.htm (siehe Fragen: „6. Wer ist Träger der Arzt-Auskunft?“ und „7. Wer ist die Stiftung Gesundheit?“) (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>
<p>8. Wird offengelegt, wie das Angebot finanziert wird?</p>	X			<p>Laut den Informationen auf der Portalseite „Über uns“ setzt sich die Finanzierung aus folgenden vier Komponenten zusammen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Spenden (Die „Stiftung Gesundheit“ und der Förderverein erhalten Spenden.); - Umlagen von Ärztinnen/Ärzte (kostenpflichtiger Eintrag von Schwerpunkten); - Umlagen von Internetportalen (Andere Portale integrieren die „Arzt-Auskunft“ gegen Lizenzentgelte in ihr Angebot.); - Umlagen von Krankenversicherungen und anderen Einrichtungen (Krankenkassen haben Zugang zur „Arzt-Auskunft Professional“ und bezahlen dafür Lizenzentgelte). <p>Zudem wird angegeben, dass die „Arzt-Auskunft“ werbefrei und ein gemeinnütziges Projekt ist.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/index_uu.htm und http://www.arzt-auskunft.de/pdf/anmeldung_aerzte.pdf und http://www.arzt-auskunft.de/arzt-service/faq_aerzte.htm (siehe Fragen: „4. Was kostet der Eintrag bei der Arzt-Auskunft?“ und „8. Wie finanziert sich die Arzt-Auskunft?“) und http://www.arzt-auskunft.de/arzt-service/anmeldung_kliniken.htm und http://www.arzt-auskunft.de/pdf/anmeldung_klinik.pdf (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Die „Stiftung Gesundheit“ ist Träger der „Arzt-Auskunft“. Auf den Webseiten der „Stiftung Gesundheit“ findet man eine Reihe von Informationen über die Stiftung, z. B. zu Projekten oder zur Fördergemeinschaft. In einer Broschüre wird dargelegt, dass die Stiftung keine öffentlichen Mittel erhält. Jedoch konnten keine Angaben gefunden werden, wie sich die „Stiftung Gesundheit“ – neben Spenden –</p>

Vorgaben: Transparenz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>noch finanziert. Daher ist es wünschenswert, dass Informationen zur Finanzierung der „Stiftung Gesundheit“, wie Stifter, Sponsoren oder Höhe der Spendengelder, transparent und dargelegt werden.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.stiftung-gesundheit.de/stiftung/stiftung.htm und http://www.stiftung-gesundheit.de/images/stiftung-gesundheit_download/broschuere_stiftung-gesundheit.pdf und http://www.stiftung-gesundheit.de/PDF/foerdergemeinschaft/Faltblatt_Foerdergemeinschaft.pdf und http://www.stiftung-gesundheit.de/foerdergemeinschaft/foerdergemeinschaft.htm (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>
9. Sind Werbung und Information im Angebot voneinander abgegrenzt?	X			<p>Auf dem Portal wird keine Werbung geschaltet. Auf mehreren Webseiten der „Arzt-Auskunft“ und der „Stiftung Gesundheit“ wird kurz darauf hingewiesen, dass das Serviceangebot werbefrei ist.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/ueberuns/index_uu.htm und http://www.arzt-auskunft.de/arzt-service/index_as.htm und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Service/info_aerzte-zahnaerzte.htm und http://www.arzt-auskunft.de/arzt-service/kostenlose-homepage.htm und http://www.arzt-auskunft.de/pdf/Arzt-Auskunft-kostenlose_Homepage_fuer_Aerzte.pdf und http://www.stiftung-gesundheit.de/images/stiftung-gesundheit_download/broschuere_stiftung-gesundheit.pdf (siehe Kapitel: „Die Arzt-Auskunft“) (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>
10. Werden Bezugsquellen für die Arzteinträge genannt?	X			<p>Auf den Webseiten der „Arzt-Auskunft“ wird darauf hingewiesen, dass sich niedergelassene Ärztinnen/Ärzte mit einem Teilnahmebogen bei der „Arzt-Auskunft“ selbst eintragen lassen können. Zudem werden Ärztinnen/Ärzte jährlich auf die Eintragsmöglichkeit in das Verzeichnis der „Arzt-Auskunft“ hingewiesen. Darüber hinaus legen Informationen, z. B. aus Stiftungsbriefen, nahe, dass die „Arzt-Auskunft“ eine eigene Adressredaktion hat, die das Adressregister.</p>

Vorgaben: Transparenz

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Service/anmeldung_aerzte.htm und http://www.arzt-auskunft.de/pdf/anmeldung_aerzte.pdf und http://www.arzt-auskunft.de/pdf/AGB.pdf und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Service/faq_aerzte.htm (siehe Fragen: „1. Wer kann sich in die Arzt-Auskunft aufnehmen lassen?“ und „3. Ich möchte mich bei Ihnen eintragen lassen. Was muss ich dafür tun?“) und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/Tipps_zur_Suche/tipps-schwerpunkte.htm und http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/AA-Stiftungsbrief_2007.pdf (Stiftungsbrief - Sonderausgabe zur „Arzt-Auskunft“; siehe Rubrik: „Qualitätssicherung der Arzt-Auskunft: Strenge Maßnahmen für beste Güte“) und http://www.aa-prof.de/G3_AAProfDemo2/pdf/Stiftungsbrief_AAProfessional.pdf (Stiftungsbrief mit dem Schwerpunkt: „Arzt-Auskunft Professional“; siehe Rubrik: „Im Dienste der Adressredaktion“) und http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/Stiftungsbrief_Sonderausgabe_Arztbewertungen.pdf (Stiftungsbrief – Schwerpunkt: Arztbewertungen; siehe Rubrik „Adress-Qualität der Arzt-Auskunft: Barrierefreiheit der Praxen verzeichnet“) (Zugang geprüft am 25.5.2012)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Verschiedene Informationen legen nahe, dass die „Arzt-Auskunft“ eine eigene Adressredaktion hat. Allerdings geht das aus den dargelegten Angaben auf dem Portal, die vor allem für Nutzerinnen/Nutzer relevant sind, nicht eindeutig hervor. Hier wären zusätzliche Informationen zur Adressredaktion und ggf. zu weiteren Bezugsquellen, neben dem jährlichen Anschreiben und den Anmeldungen von Ärztinnen/Ärzten, wünschenswert.</p>
11. Werden Angaben zur Aktualität der verwendeten Arzteinträge gemacht (Datum der letzten Aktualisierung)?	X			<p>Bei jedem Praxiseintrag wird am Ende eine Datumsangabe der letzten Aktualisierung dargelegt („Jüngste Aktualisierung: xx“).</p> <p>Ärztinnen/Ärzte können zudem ihre Adressen aktualisieren. Des Weiteren können Patientinnen/Patienten oder Ärztinnen/Ärzte über den Button „Adresse ändern“, der bei jedem Praxiseintrag vorhanden ist, Adressänderungen mitteilen. Auf den Portalseiten und in Beiträgen der „Stiftung Gesundheit“</p>

Vorgaben: Transparenz

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>wird angegeben, dass die Adressen regelmäßig gepflegt werden.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft-zugang.de/ und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/Tipps_zur_Suche/tipps-schwerpunkte.htm (siehe Frage: „Ich bekomme Treffer, die ich vorige Woche noch nicht erhalten habe“) und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/Tipps_zur_Suche/tipps-schnellsuche.htm (siehe Abschnitt: „Ich bekomme Treffer, die ich vorige Woche noch nicht erhalten habe“) und http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/AA-Stiftungsbrief_2007.pdf (Stiftungsbrief - Sonderausgabe zur „Arzt-Auskunft“; siehe Rubrik: „Qualitätssicherung der Arzt-Auskunft: Strenge Maßnahmen für beste Güte“) und http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/Stiftungsbrief_Sonderausgabe_Arztbewertungen.pdf (Stiftungsbrief – Schwerpunkt: Arztbewertungen; siehe Rubrik: „Adress-Qualität der Arzt-Auskunft: Barrierefreiheit der Praxen verzeichnet“) (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>
12. Ist den Einträgen der Ärzte zu entnehmen, ob sie über eine Zulassung für die vertragsärztliche Versorgung verfügen?	X			<p>Bei den Detailangaben zu jedem Praxiseintrag werden Angaben zur Abrechnung dargestellt [1. Kasse, Privat, 2. Selbstzahler, gesetzlich Versicherte (nur bestimmte Therapien) oder 3) nur Privatpatienten/Selbstzahler]. Anhand dieser Information können Nutzerinnen/ Nutzer erkennen, ob Ärztinnen/ Ärzte an der Versorgung von gesetzlich Versicherten beteiligt sind.</p>
13. Ist das Portal frei von möglichen Preisvergleichen für medizinische Dienstleistungen?	X			<p>Keine Hinweise auf Preisvergleiche für medizinische Dienstleistungen gefunden.</p>

Vorgaben: Datenschutz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
14. Wird zugesichert, dass personenbezogene Daten nicht an Dritte weitergegeben werden?	X			<p>In der Datenschutzerklärung wird dargelegt, dass Daten nicht an Dritte weitergegeben werden. Darüber hinaus wird in „Fragen & Antworten für Ärzte“ aufgeführt, dass die Adressangaben von Ärztinnen/Ärzten durch verschiedene Maßnahmen geschützt werden.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/datenschutz.htm (siehe Abschnitt: „Weitergabe der Daten an Dritte“) und http://www.arzt-auskunft.de/arzt-service/faq_aerzte.htm (siehe Abschnitt: „2. Thema Datenschutz“) (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>
15. Wird erklärt, unter welchen Voraussetzungen und nach welcher Frist die Löschung personenbezogener Daten erfolgt?	X			<p>Informationen zur Löschung der Daten findet man in der Datenschutzerklärung: Am Telefon werden keine persönlichen Daten erhoben. E-Mails und damit verbundene persönliche Angaben werden nach der Korrespondenz gelöscht. Postadressen werden solange gespeichert, wie sie zur Erfüllung des Anliegens notwendig sind. Sollte die Speicherung einer Adresse ausdrücklich gewünscht werden, so kann diese jederzeit gelöscht werden. Eine Registrierung für die Abgabe einer Bewertung ist nicht notwendig (siehe Kommentar zum Kriterium 26).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/datenschutz.htm (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>
16. Werden Ärzte über ihre Aufnahme in das Portal informiert?	X			<p>Es wird aufgeführt, dass Ärztinnen/Ärzte jährlich auf die Eintragsmöglichkeit in das Verzeichnis der „Arzt-Auskunft“ hingewiesen werden (siehe Kommentar zum Kriterium 10). Folgendes wird unter Tipps und FAQ´s zur Schnellsuche oder zur Schritt-für-Schritt-Suche“ angegeben: „Wir sprechen alle Ärzte, Zahnärzte und Kliniken jährlich auf die Eintragsmöglichkeit in der Arzt-Auskunft an. Wenn sich eine Praxis oder Klinik jedoch entscheidet, sich nicht oder mit anderen Schwerpunkten als dem gesuchten einzutragen, liegt dies außerhalb unserer Reichweite.“</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/Tipps_zur_Suche/tipps-schwer</p>

Vorgaben: Datenschutz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>punkte.htm (siehe Abschnitte: „Ich finde partout keinen passenden Spezialisten in meiner Stadt!“ und „Ich bekomme Treffer, die ich vorige Woche noch nicht erhalten habe“) und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/Tipps_zur_Suche/tipps-schnell_suche.htm (siehe Abschnitte: „Ich finde partout keinen passenden Spezialisten in meiner Stadt!“ und „Ich bekomme Treffer, die ich vorige Woche noch nicht erhalten habe“) und http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/AA-Stiftungsbrief_2007.pdf (Stiftungsbrief - Sonderausgabe zur „Arzt-Auskunft“; siehe Kapitel: „Qualitätssicherung der Arzt-Auskunft: Strenge Maßnahmen für beste Güte“) und http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/Stiftungsbrief_Sonderausgabe_Arztbewertungen.pdf (Stiftungsbrief - Schwerpunkt: Arztbewertungen; siehe Rubrik: „Adress-Qualität der Arzt-Auskunft: Barrierefreiheit der Praxen verzeichnet“) (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>
17. Gibt es eine Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis?	X			<p>Laut Angabe können Ärztinnen/Ärzte, die wünschen, dass ihre Praxisangaben nicht in der „Arzt-Auskunft“ dargeboten werden, einen entsprechenden Hinweis an die Adressredaktion schicken. Dafür gibt es eine spezielle E-Mail-Adresse.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/arzt-service/anmeldung_aerzte.htm und http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/Stiftungsbrief_Sonderausgabe_Arztbewertungen.pdf (Stiftungsbrief - Schwerpunkt: Arztbewertungen; siehe Rubrik: „ÄZQ fordert mehr Datenschutz: Ärzte vorab über Bewertungen informieren“) (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
18. Sind im Portal Regeln für Bewertungen und Umgangsformen enthalten?	X			<p>In den Nutzungsbedingungen werden „Nutzungsbedingungen der Arztbewertung“ kurz dargelegt. Es wird aufgeführt, dass unwahre Tatsachenbehauptungen, Schmähungen, Verleumdungen und ehrabschneidende Äußerungen unzulässig sind und nicht veröffentlicht werden. Ein Link zu den Nutzungsbedingungen befindet sich unter jedem Bewertungsformular (siehe Kommentar zum Kriterium 3).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/nutzungsbedingungen.htm und http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/nutzungsbedingungen.htm#arztbewertung (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>
19. Ist nachvollziehbar, nach welchen Kriterien die Darstellung der Treffer erfolgt (zum Beispiel beste Bewertungen zuerst, alphabetisch)?	X			<p>Erläuterungen zur Sortierung werden unter „Tipps und FAQ’s zur Schnellsuche oder Schritt-für-Schritt-Suche“ dargeboten. Es wird dargelegt, dass die Treffer, die den Inhalten der Suchworte am meisten entsprechen zuerst angezeigt werden: Dabei spielt die Entfernung eine wichtige Rolle. Außerdem fließen andere Parameter in die Trefferdarstellung ein. Hinweise auf „Premium-Einträge“ wurden nicht gefunden.</p> <p>Informationen zur Darstellung der Treffer werden z. T. auch direkt über der Trefferanzeige gegeben (z. B. „Es werden von mehr als 150 Treffern diejenigen angezeigt, die die größte Übereinstimmung mit Ihren Suchkriterien aufweisen“). Geht man mit der Maus über diesen Satz, so werden Hinweise zur Treffersortierung eingeblendet.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/Tipps_zur_Suche/tipps-schnell_suche.htm (siehe Fragen: „Wie sind die Treffer sortiert?“ und Abschnitte: „Bei Suchbegriffen aus mehreren Wörtern erhalte ich unpassende Treffer“ und „Ich bekomme Treffer, die ich vorige Woche noch nicht erhalten habe“) und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/Tipps_zur_Suche/tipps-schwerpunkte.htm (siehe Frage: „In welcher Reihenfolge werden die Treffer angezeigt?“) und http://www.arzt-auskunft.de/pdf/AGB.pdf (siehe Punkt 5) (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
20. Ist die Methodik des Bewertungsverfahrens verständlich?	X			<p>Das Verfahren für die Arztbewertung ist verständlich: Sowohl für Bewerberinnen/ Bewerber als auch für Leserinnen/Leser einer Bewertung ist der Fragebogen frei einsehbar. Geht man mit der Maus bei der Benotung auf die einzelnen Bewertungskriterien, wird jeweils eine kurze Erläuterung angezeigt. Darüber hinaus, wird eine ausführliche Erläuterung angeboten, wenn man beim Bewertungsformular die Kriterien direkt „anklickt“. Zudem werden Hinweise zu den abgefragten, freiwilligen Hintergrundinformationen, wie Schulabschluss oder Einkommen, angeboten.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/erklaerungen.htm#organisation und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/erklaerungen.htm#erscheinungsbild und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/erklaerungen.htm#personal und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/erklaerungen.htm#arzt_aerztin und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/erklaerungen.htm#weiterempfehlen und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/fragen-info.htm (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p> <p>Außerdem wurde folgende Information zur Validität der Befragung gefunden: „Mitte 2010 hat das GESIS – Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften, Mannheim, einen kognitiven Pretest zum Fragebogen der Arzt-Auskunft durchgeführt. Die Testpersonen empfanden die Fragen und Kategorien als leicht verständlich und eindeutig.“</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/artzbewertungen/ (siehe Abschnitt: „Folgende Anforderungen an Arztbewertungen bestehen: 5. Validität“) und http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/Stiftungsbrief_Sonderausgabe_Arztbewertungen.pdf (Stiftungsbrief - Schwerpunkt: Arztbewertungen; siehe Rubrik: „Patienten-Empfehlungen statt Arztbewertungen: Zehn Jahre Forschung zur Patientenzufriedenheit“) (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<i>Anmerkung:</i> Es wäre wünschenswert, dass Erläuterungen zu den einzelnen Bewertungskriterien auch bei der Ergebnisdarstellung des Fragebogens („Empfehlung ansehen“) aufgeführt werden.
21. Sind die Bewertungskriterien eindeutig?	X			Die fünf abgefragten Kriterien (Organisation & Service, Erscheinungsbild, Personal, Arzt/Ärztin und Weiterempfehlen) sind eindeutig formuliert. Erläuterungen zu den Kriterien werden angeboten (siehe Kommentar zum Kriterium 20). Mögliche Antwortkategorien werden vorgegeben: Die Bewertung erfolgt nach dem Schulnotenprinzip (Noten von 1 bis 6).
22. Ist das Verfahren zur Ermittlung der Bewertungsergebnisse eindeutig?	X			<p>Der Bewertungsfragebogen ist für alle Nutzerinnen/Nutzer frei einsehbar. Hinweise zur Bewertung werden aufgeführt (siehe Kommentar zum Kriterium 20). Bewertende Nutzerinnen/Nutzer können Schulnoten für fünf Kriterien und eine Gesamtnote vergeben.</p> <p>Zur Vergabe der Gesamtnote wird Folgendes aufgeführt: „Als Gesamtnote wird der Mittelwert Ihrer Bewertungen der einzelnen Kategorien eingetragen. Wenn eine der Fragen bzw. Noten für Sie ganz besonderes Gewicht hat, können Sie die Gesamtnote auch manuell verändern.“</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/erklaerungen.htm#weiterempfehlen (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>
23. Ist die Darstellung des Bewertungsergebnisses eindeutig?	X			<p>Die „Gesamt-Schulnote“ („Patientenzufriedenheit“) wird bei der Trefferanzeige und den Praxisdetails als „Balken“ bzw. „Pfeil“ angezeigt. Bei den Empfehlungen werden die vergebenen Schulnoten für jedes einzelne Kriterium angezeigt („Einzelnoten“).</p> <p>Das Arztprofil umfasst derzeit vier Faktoren: „Patientenservice“, „Patientenzufriedenheit“, „Qualitätsmanagement“ und „medizinische Reputation“. Klickt man bei der Trefferanzeige auf einen der Indikatoren, so werden Erläuterungen angeboten. Zur Interpretation der Indikatoren wird Folgendes aufgeführt: „Je länger der Pfeil, desto stärker ausgeprägt ist der entsprechende Indikator. So kann erkennbar werden, wo jeweils die besondere</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>Stärke des Arztes bzw. der Praxis liegt.“</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/arztprofil_infos.htm und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/arztprofil_infos-1.htm und http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/Stiftungsbrief_Arztprofil.pdf (Stiftungsbrief – Schwerpunkt: Arztprofil und Patientenzufriedenheit) (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>
24. Wird der Bewertungsverlauf dargestellt?	X			<p>Jede abgegebene Bewertung wird mit einem Datum angezeigt. Somit ist der Bewertungsverlauf nachvollziehbar. Die aktuellsten Bewertungen werden zuerst dargestellt.</p>
25. Ist eine angegebene Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?		X		<p>Eine Mindestanzahl an Bewertungen, bevor diese veröffentlicht werden, ist nicht notwendig. Es wurden auch „Gesamtnoten“ für die „Patientenzufriedenheit“ gefunden, die nur auf einer Bewertung oder auf zwei Bewertungen beruhen.</p> <p><i>Anmerkung:</i> Auf den Portalseiten und in verschiedenen Beiträgen wird darauf hingewiesen, dass die „Arzt-Auskunft“ Mitglied im sogenannten „Arzt-Empfehlungspool“ ist. In diesem Pool führen Arztbewertungsportale ihre jeweiligen Inhalte zur Arzt-Empfehlung zusammen. Durch dieses Vorgehen kann eine größere Anzahl an Bewertungen erreicht werden. Der Pool wurde von der „Stiftung Gesundheit“ initiiert.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.stiftung-gesundheit.de/arzt-empfehlungspool/empfehlungspool.htm und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/arztprofil_infos-1.htm (siehe Abschnitt: „2. Patientenzufriedenheit“) und http://www.arzt-auskunft.de/arztbewertungen/ (siehe Abschnitt: „Folgende Anforderungen an Arztbewertungen bestehen: Quantität“) und http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/Stiftungsbrief_Arztprofil.pdf (Stiftungsbrief – Schwerpunkt: Arztprofil und Patientenzufriedenheit; siehe Rubriken: „Mehr Inhalte mit dem Empfehlungspool: Gesundheitsportale teilen Arztbewertungen“ und „Gemeinsame Inhalte: individueller Auftritt“) und http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/Stiftungsbrief_Sonderausgabe</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				Arztbewertungen.pdf (Stiftungsbrief - Schwerpunkt: Arztbewertungen; siehe Rubrik: „Bewertungen gemeinsam nutzen“) (Zugang geprüft am 25.05.2012)

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
26. Müssen sich Portalnutzer vor Abgabe einer Bewertung beim Anbieter registrieren?		X		<p>Eine Registrierung ist für die Abgabe einer Empfehlung nicht notwendig: Die Bewertungen erfolgen anonym. Es muss lediglich eine Rechenaufgabe gelöst werden, um Spam zu vermeiden.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/ueberuns/nutzungsbedingungen.htm (siehe Abschnitt: „Nutzungsbedingungen der Arztbewertung“) (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>
27. Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?		X		<p>Es konnten keine eindeutigen Angaben zu diesem Kriterium gefunden werden – die Informationen, sind z. T. widersprüchlich. Wahrscheinlich werden Ärztinnen/Ärzte zeitgleich mit der Veröffentlichung einer Bewertung informiert. Aus diesem Grund wird das Kriterium mit „Nein“ bewertet.</p> <p>Folgende Informationen wurden gefunden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unter „Anforderungen an Krankenversicherer und Portale“ steht: „Betreiber von Arztbewertungsportalen müssen nach Ansicht der Aufsichtsbehörde für Datenschutz und Wirtschaft Ärzte schriftlich informieren, wenn diese bewertet wurden. Das Ärztliche Zentrum für Qualität (ÄZQ) fordert darüber hinaus, Ärzte bereits zu informieren, bevor die Bewertungen online gestellt werden. Das ist bei Portalen, bei denen Bewertungen direkt nach dem Absenden der User ungeprüft online gehen, natürlich nicht möglich. Die Stiftung Gesundheit stellt Patientenbewertungen unter www.arzt-auskunft.de erst nach redaktioneller Prüfung online. Parallel erhalten die Praxen dazu ein Informationsschreiben.“ Ähnliches wird auch in einem Stiftungsbrief der „Stiftung Gesundheit“ aufgeführt. - In den „Teilnahmebedingungen“ für Ärztinnen/Ärzte wird folgendes angegeben: „Leistungserbringer können den Service beantragen, dass die wesentlichen Portale zyklisch darauf geprüft werden, ob im individuellen Fall User den Antragsteller kommentiert, bewertet, empfohlen haben. In diesem Fall wird der Antragsteller benachrichtigt.“

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/arztbewertungen/ (siehe Abschnitt: „Folgende Anforderungen an Arztbewertungen bestehen: 1. Datenschutz“) und http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/Stiftungsbrief_Sonderausgabe_Arztbewertungen.pdf (Stiftungsbrief - Schwerpunkt: Arztbewertungen; siehe Rubrik: „ÄZQ fordert mehr Datenschutz: Ärzte vorab über Bewertungen informieren“) und http://www.arzt-auskunft.de/pdf/AGB.pdf (siehe Punkt 15) (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>
28. Wird die Möglichkeit zu einer Gegendarstellung eingeräumt?		X		<p>Keine Angabe direkt auf den Portalseiten der „Arzt-Auskunft“ gefunden.</p> <p>Lediglich in einem Stiftungsbrief der „Stiftung Gesundheit“ wird darauf hingewiesen, dass Ärztinnen/Ärzte die Möglichkeit haben, Bewertungen zu kommentieren. Die Gegendarstellungen erscheinen ebenfalls online.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/Stiftungsbrief_Sonderausgabe_Arztbewertungen.pdf (Stiftungsbrief - Schwerpunkt: Arztbewertungen; siehe Rubrik: „ÄZQ fordert mehr Datenschutz: Ärzte vorab über Bewertungen informieren“) (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>
29. Ist eine Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen genannt?	X			<p>In den Nutzungsbedingungen wird eine E-Mail-Adresse angegeben, um Missbrauch zu melden.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/nutzungsbedingungen.htm (siehe Abschnitt: „Nutzungsbedingungen der Arztbewertung“) (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Die Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen wird etwas „versteckt“ in den Nutzungsbedingungen genannt. Ein „Missbrauchsbutton“ direkt bei der Ergebnisdarstellung einer Patientenempfehlung wäre wünschenswert.</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
30. Wird zu den Missbrauchsmeldungen zeitnah Rückmeldung gegeben?		X		Es konnten keine Informationen gefunden werden, wie mit Missbrauchsmeldungen umgegangen wird.

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
31. Werden Bewertungen überprüft?	X			<p>Es wird dargelegt, dass die Bewertungen eine Reihe von Validierungsprozessen durchlaufen und einzeln vor der Veröffentlichung von geschultem Personal auf Rechtskonformität und Respektabilität überprüft und freigeschaltet werden.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/arztprofil_infos-1.htm (siehe Abschnitt: „2. Patientenzufriedenheit“) und http://www.arzt-auskunft.de/arztbewertungen/ (siehe Abschnitt: „Folgende Anforderungen an Arztbewertungen bestehen: 1. Datenschutz und 2. Freitext-Kommentare“) und http://www.arzt-auskunft.de/ueberuns/nutzungsbedingungen.htm (siehe Abschnitt: „Nutzungsbedingungen der Arztbewertung“) und http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/Stiftungsbrief_Sonderausgabe_Arztbewertungen.pdf (Stiftungsbrief - Schwerpunkt: Arztbewertungen; siehe Rubrik: „Nutzer mögen Freitext-Kommentare: Juristen fordern redaktionelle Kontrolle“) (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>
32. Wird das Prüfungsverfahren dargestellt?	X			<p>Das Prüfungsverfahren wird in Grundzügen beschrieben (siehe Kommentar zum Kriterium 31). Zum Verfahren gehören verschiedene Validierungsprozesse und eine redaktionelle Kontrolle der Patientenbewertungen, bevor diese online gestellt werden. Die Details der Sicherheitsvorkehrungen werden nicht offen gelegt.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/arztprofil_infos-1.htm (siehe Abschnitt: „2. Patientenzufriedenheit“) und http://www.arzt-auskunft.de/arztbewertungen/ (siehe Abschnitt: „Folgende Anforderungen an Arztbewertungen bestehen: 1. Datenschutz und 2. Freitext-Kommentare“) und http://www.arzt-auskunft.de/ueberuns/nutzungsbedingungen.htm (siehe Abschnitt: „Nutzungsbedingungen der Arztbewertung“) und http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/Stiftungsbrief_Sonderausgabe_Arztbewertungen.pdf (Stiftungsbrief - Schwerpunkt: Arztbewertungen; siehe Rubrik: „Nutzer mögen Freitext-Kommentare:“)</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				Juristen fordern redaktionelle Kontrolle“) (Zugang geprüft am 25.05.2012)
33. Werden Einträge in Freitextfeldern, die eine Bewertung begründen oder erläutern, zu festgelegten Zeiten redaktionell geprüft?	X			<p>Der Betreiber legt dar, dass alle Patientenbewertungen vor der Veröffentlichung von der Redaktion der „Arzt-Auskunft“ überprüft werden (siehe Kommentar zum Kriterium 31).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/arztprofil_infos-1.htm (siehe Abschnitt: „2. Patientenzufriedenheit“) und http://www.arzt-auskunft.de/arztbewertungen/ (siehe Abschnitt: „Folgende Anforderungen an Arztbewertungen bestehen: 1. Datenschutz und 2. Freitext-Kommentare“) und http://www.arzt-auskunft.de/ueberuns/nutzungsbedingungen.htm (siehe Abschnitt: „Nutzungsbedingungen der Arztbewertung“) und http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/Stiftungsbrief_Sonderausgabe_Arztbewertungen.pdf (Stiftungsbrief - Schwerpunkt: Arztbewertungen; siehe Rubrik: „Nutzer mögen Freitext-Kommentare: Juristen fordern redaktionelle Kontrolle“) (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>
34. Gibt es Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen einer einzelnen Behandlung?		X		<p>Bewertungen können anonym, d. h. ohne Registrierung, abgegeben werden (siehe Kommentar zum Kriterium 26). Es wird jedoch dargelegt, dass Bewertungen vor der Veröffentlichung redaktionell überprüft werden (siehe Kommentar zu den Kriterien 31, 32 und 33). Zudem wird angegeben, dass die Meinungsäußerungen eine Reihe von Validierungsprozessen durchlaufen.</p> <p>Folgendes wird im Bereich „Arztbewertungen: Anforderungen an Krankenversicherer und Portale“ dargelegt: „Einzelne User sollen nicht viele Bewertungen zu einem Arzt abgeben können. Seit Arztbewertungsportale online sind, gibt es Warnungen vor Missbrauch. Missliebige Kollegen könnten viele Bewertungen hintereinander abgeben, um einen Arzt zu diskreditieren. Die verschiedenen Bewertungsportale verfolgen unterschiedliche Ansätze, um dies zu verhindern, etwa Anmeldung per E-Mail, eine Transaktionsnummer (TAN) an das Handy, Kontrolle der IP-Adresse eines Computers oder Log-in mit den Versichertendaten. Alle Varianten haben Vor- und Nachteile.“</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/arztprofil_infos-1.htm (siehe Abschnitt: „2. Patientenzufriedenheit“) und http://www.arzt-auskunft.de/arztbewertungen/ (siehe Abschnitt: „Folgende Anforderungen an Arztbewertungen bestehen: 1. Datenschutz und 2. Freitext-Kommentare und 3. Schutz vor Missbrauch“) und http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/nutzungsbedingungen.htm (siehe Abschnitt: „Nutzungsbedingungen der Arztbewertung“) und http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/Stiftungsbrief_Sonderausgabe_Arztbewertungen.pdf (Stiftungsbrief – Schwerpunkt: Arztbewertungen; siehe Rubrik: „Schutz vor Missbrauch“) (Zugang 25.05.2012)</p> <p>Aus den Angaben geht jedoch nicht eindeutig hervor, ob und welche Schutzmaßnahmen gegen Mehrfachbewertungen auf dem Portal eingesetzt werden. Daher wird dieses Kriterium mit „Nein“ bewertet.</p>
<p>35. Kommen Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver (das heißt gegen Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person unter verschiedenen Identitäten) zum Einsatz?</p>		X		<p>Laut Angabe werden alle Bewertungen vor der Veröffentlichung redaktionell überprüft (siehe Kommentar zu den Kriterien 31, 32 und 33). Zudem werden Maßnahmen gegen Missbrauch (siehe Kommentar zum Kriterium 34) beschrieben.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/arztprofil_infos-1.htm (siehe Abschnitt: „2. Patientenzufriedenheit“) und http://www.arzt-auskunft.de/arztbewertungen/ (siehe Abschnitt: „Folgende Anforderungen an Arztbewertungen bestehen: 1. Datenschutz und 2. Freitext-Kommentare und 3. Schutz vor Missbrauch“) und http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/nutzungsbedingungen.htm (siehe Abschnitt: „Nutzungsbedingungen der Arztbewertung“) und http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/Stiftungsbrief_Sonderausgabe_Arztbewertungen.pdf (Stiftungsbrief - Schwerpunkt: Arztbewertungen; siehe Rubrik: „Schutz vor Missbrauch“)</p> <p>Aus den Angaben geht jedoch nicht eindeutig hervor, ob und welche Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver auf dem Portal eingesetzt werden. Daher wird dieses Kriterium mit „Nein“ bewertet.</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
36. Werden Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik eingesetzt?	X			<p>Es wird dargelegt, dass alle Patientenbewertungen vor der Veröffentlichung redaktionell überprüft werden (siehe Kommentar zum Kriterium 33).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/arztprofil_infos-1.htm (siehe Abschnitt: „2. Patientenzufriedenheit“) und http://www.arzt-auskunft.de/arztbewertungen/ (siehe Abschnitt: „Folgende Anforderungen an Arztbewertungen bestehen: 1. Datenschutz und 2. Freitext-Kommentare“) und http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/nutzungsbedingungen.htm (siehe Abschnitt: „Nutzungsbedingungen der Arztbewertung“) und http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/Stiftungsbrief_Sonderausgabe_Arztbewertungen.pdf (Stiftungsbrief - Schwerpunkt: Arztbewertungen; siehe Rubrik: „Nutzer mögen Freitext-Kommentare: Juristen fordern redaktionelle Kontrolle“) (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>

Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
37. Sind die Zugangsbedingungen für bewertende Nutzer verständlich dargelegt?	X			<p>Die Zugangsbedingungen werden verständlich dargelegt. Sie werden in den Nutzungsbedingungen kurz aufgeführt (z. B. anonyme Bewertung). Das Angebot ist kostenfrei. Informationen für Ärztinnen/Ärzte, die sich in die „Arzt-Auskunft“ eintragen lassen wollen, werden unter der Rubrik „Arzt-Service“ angeboten.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/nutzungsbedingungen.htm und http://www.arzt-auskunft.de/arzt-service/anmeldung_aerzte.htm und http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/index_uu.htm und http://www.arzt-auskunft.de/arzt-service/faq_aerzte.htm (siehe Fragen: „1. Wer kann sich in die Arzt-Auskunft aufnehmen lassen? und „4. Was kostet der Eintrag der Arzt-Auskunft?“) (Zugang geprüft am 25.05.2012)</p>
38. Sind die Seiten überschaubar gegliedert und die Navigation leicht handhabbar?	X			<p>Die Seiten sind überschaubar gegliedert. Die Navigation ist leicht handhabbar. Es gibt eigene Reiter für Ärztinnen/Ärzte („Arzt-Service“), Patientinnen/Patienten („Patienten-Service“), Partner („Unsere Partner“) und Hintergrundinformationen („Über uns“). Allerdings muss man auf einigen Seiten lange „scrollen“ und sich „durchklicken“, um die gewünschten Informationen zu finden.</p>
39. Sind die Inhalte verständlich dargestellt?	X			<p>Die Inhalte zur Arztsuche und -bewertung sowie die redaktionellen Beiträge (wie z. B. die Datenschutzerklärung oder die Nutzungsbedingungen) sind verständlich.</p>
40. Wird eine personenbezogene Arztsuche angeboten?	X			<p>Bei der „Schnellsuche“ und der „Schritt-für-Schritt-Suche“ kann nach dem Namen einer Ärztin/eines Arztes gesucht werden. Es werden verschiedene Möglichkeiten des Sucheinstiegs angeboten. Erläuterungen werden gegeben. Zudem wird in einem „Video“ die Arztsuche näher erläutert.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/index.htm und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/suche_s/HtmMenu.plx und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/suche_s/FormNachnameDbNr1.plx?SID=&ES=1 und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/suche_s/FormNachnameDbNr1.plx?SID=&ES=1</p>

Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				kunft/Suche/Tipps_zur_Suche/funktion.htm und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/Tipps_zur_Suche/tipps-schnell_suche.htm und http://www.arzt-auskunft.de/Arzt-Auskunft/Suche/Tipps_zur_Suche/tipps-schwerpunkte.htm und http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/internetfuehrerschein.htm und http://www.arzt-auskunft.de/arzt-service/funktion_aa.htm (Zugang geprüft am 25.05.2012)
41. Ist das Portal frei von Diskriminierungen?	X			Es wurden bei der Überprüfung keine diskriminierenden Inhalte – weder in den redaktionellen Beiträgen noch in den überprüften Arztempfehlungen – gefunden.
42. Ist die Internetseite barrierefrei zugänglich?	X			Für die „Arzt-Auskunft“ gibt es einen barrierefreien Bereich. Zudem wird dargelegt, dass die „Stiftung Gesundheit“ ihre Informationen barrierefrei liefert. Außerdem gibt es eine kostenlose Telefonhotline. Vgl. Webseite: http://www.arzt-auskunft.de/barrierefrei/suche.htm und http://www.arzt-auskunft.de/arztbewertungen/ (siehe Abschnitt: „Zusätzliche Anforderungen an Arztbewertungen speziell für Krankenversicherer: 9. Barrierefreies Internet“) und http://www.arzt-auskunft.de/ueber-uns/index_uu.htm und http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/AA-Stiftungsbrief_2007.pdf (Stiftungsbrief - Sonderausgabe zur „Arzt-Auskunft“; siehe Rubrik: „Die Arzt-Auskunft: Vom Pionier zum Marktführer“) und http://www.stiftung-gesundheit.de/pdf/stiftungsbrief/Stiftungsbrief_Sonderausgabe_Arztbewertungen.pdf (Stiftungsbrief - Schwerpunkt: Arztbewertungen; siehe Rubrik: „Behindertengerechtes Internet: Krankenkassen-Homepages müssen barrierefrei sein“) (Zugang geprüft am 25.05.2012)
Anzahl der jeweiligen Antworten	35	7	0	Anzahl der als erfüllt gewerteten Kriterien: 35 von 7 Kriterien (83,3%)

N. a.: nicht anwendbar.

5. Kommentar

Das Arztbewertungsportal „Arzt-Auskunft“ (www.arzt-auskunft.de) erfüllte zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung 35 von den 42 Kriterien der Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Januar 2011 im Internet unter: www.aezq.de/aezq/service/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf). 7 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet. Sie gelten somit als nicht erfüllt. Damit erfüllt das Portal die Anforderungen der Checkliste zu **83,3%**. In der Tabelle 1 werden die Ergebnisse für die einzelnen Gruppen der Qualitätskriterien aufgeführt.

Tabelle 1: Erfüllung der Qualitätskriterien der einzelnen Cluster

Cluster	Anzahl der jeweiligen Antworten			Anzahl der erfüllten Kriterien
	erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)	nicht anwendbare Kriterien	
Gesetzliche Vorgaben	5	0	0	5 von 5 (100%)
Vorgaben: Transparenz	8	0	0	8 von 8 (100%)
Vorgaben: Datenschutz	4	0	0	4 von 4 (100%)
Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung	7	1	0	7 von 8 (87,5%)
Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation	5	6	0	5 von 11 (45,5%)
Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt	6	0	0	6 von 6 (100%)

Nachfolgend werden die nicht erfüllten Kriterien ausführlicher dargestellt und Verbesserungsvorschläge dargelegt.

Nicht erfüllte Kriterien

Kriterium 25

„Ist eine angegebene Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?“

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung war keine Mindestanzahl von Bewertungen notwendig, bevor diese veröffentlicht werden: Es wurden auch „Gesamtnoten“ für den Indikator „Patientenzufriedenheit“ gefunden, die nur auf einer Bewertung oder auf zwei Bewertungen beruhen. Auf den Portalseiten und in verschiedenen Beiträgen wird jedoch darauf hingewiesen, dass die „Arzt-Auskunft“ Mitglied im sogenannten „Arzt-Empfehlungspool“ ist. In diesem Pool führen mehrere Arztbewertungsportale ihre jeweiligen Inhalte zur Arzt-Empfehlung zusammen. Durch dieses Vorgehen soll eine größere Anzahl an Bewertungen erreicht werden. Der Pool wurde von der „Stiftung Gesundheit“ initiiert.

Aus Sicht der Gutachterinnen/Gutachter ist es wünschenswert, dass die Bewertungsnoten für eine Ärztin/einen Arzt auf Grund einer angemessenen Mindestanzahl von Bewertungen erzeugt werden.

Kriterium 26

„Müssen sich Portalnutzer vor Abgabe einer Bewertung beim Anbieter registrieren?“

Die Bewertung für eine Ärztin/einen Arzt erfolgt anonym – eine Registrierung ist nicht notwendig. Es muss lediglich eine Rechenaufgabe gelöst werden, um Spam zu vermeiden. Nutzerinnen/Nutzer können bei einer Bewertung auch Hintergrundinformationen zu ihrer Person angeben (Geschlecht, Krankenversicherung, Altersgruppe, höchster Ausbildungsabschluss und Haushalts-Nettoeinkommen). Diese zusätzlichen Angaben sind freiwillig.

Kriterium 27

„Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?“

und

Kriterium 28

„Wird die Möglichkeit zu einer Gegendarstellung eingeräumt?“

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung des Portals „Arzt-Auskunft“ fanden die Gutachterinnen/Gutachter keine eindeutige Aussage auf, ob *alle* Ärztinnen/Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen vom Portalbetreiber informiert werden. So geht aus den dargelegten Angaben nicht eindeutig hervor, ob tatsächlich *alle* Ärztinnen/Ärzte benachrichtigt werden; oder ob das nur auf Antrag möglich ist. Hier wäre eine präzisere und einheitliche Darlegung wünschenswert. Zudem lassen

Hinweise vermuten, dass Ärztinnen/Ärzte parallel mit der Online-Stellung einer Bewertung in Kenntnis gesetzt werden. Wünschenswert ist jedoch, dass *alle* Ärztinnen/Ärzten vor der Veröffentlichung einer Bewertung informiert werden.

Einen Hinweis, ob Ärztinnen/Ärzte die Möglichkeit haben, eine Gegendarstellung zu einer Bewertung zu schreiben, wurde auf den Portalseiten der „Arzt-Auskunft“ nicht gefunden. Lediglich in einem Stiftungsbrief der „Stiftung Gesundheit“ wird darauf verwiesen, dass Ärztinnen/Ärzte die Möglichkeit haben, Bewertungen zu kommentieren. Diese erscheinen ebenfalls online. Es ist jedoch davon auszugehen, dass Nutzerinnen/Nutzer und Ärztinnen/Ärzte nach dieser wichtigen Information nicht in den Stiftungsbriefen suchen. Diese Information sollte auch auf den Webseiten der „Arzt-Auskunft“ direkt zu finden sein. Die Möglichkeit zur Gegendarstellung sollte kostenlos sein.

Kriterium 30

„Wird zu den Missbrauchsmeldungen zeitnah Rückmeldung gegeben?“

Angaben zum Vorgehen bei Verdacht auf Missbrauch bzw. bei einer Missbrauchsmeldung wurden nicht gefunden. Das genaue Vorgehen, wenn ein Missbrauch gemeldet wird, bleibt daher unklar. Das Vorgehen bei Missbrauchsmeldungen sollte näher beschrieben werden. Der Person, die den Missbrauch gemeldet hat, sollte eine Rückmeldung gegeben werden; sie sollte unverzüglich eine Eingangsbestätigung und zeitnah eine Rückmeldung erhalten.

Kriterium 34

„Gibt es Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen einer einzelnen Behandlung?“

und

Kriterium 35

„Kommen Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver (das heißt gegen Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person unter verschiedenen Identitäten) zum Einsatz?“

Auf dem Portal „Arzt-Auskunft“ können Ärzte/Ärztinnen anonym – d. h. ohne eine Registrierung – bewertet werden. Laut Angabe des Betreibers durchläuft jede Meinungsäußerung eine Reihe von Validierungsprozessen. Zudem wird dargelegt, dass jede Bewertung vor der Veröffentlichung redaktionell überprüft wird. Jedoch geht aus diesen Angaben nicht hervor, ob und ggf. welche Schutzmaßnahmen gegen Mehrfachbewertungen oder Täuschungsmanöver auf dem Portal eingesetzt werden. Um Missbrauch weitgehend zu verhindern, sollten Schutzmaßnahmen zum Einsatz kommen. Die getroffenen Maßnahmen sollten in Grundzügen ggf. beschrieben werden.