

2. Clearingverfahren Arztbewertungsportale 2011/2012

Übereinstimmung des
Arztbewertungsportals
„**DocInsider.de**“
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 

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 „Docinsider.de“ (www.docinsider.de) mit Arztsuche- und Bewertungsfunktion wurde von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander mit der Checkliste überprüft. Die Qualitätsbewertung erfolgte zu verschiedenen Terminen im Oktober und November 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 „DocInsider.de“ 26 von 42 Bewertungskriterien. 16 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet und gelten folglich als nicht erfüllt. Damit erfüllt das Portal „DocInsider.de“ die Kriterien der Checkliste zu 61,9%.

Ergebnisübersicht der Qualitätsbewertung von „DocInsider.de“

Erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	Nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)
1. Impressum	8. Finanzierung des Angebots
2. E-Mail-Adresse (Kontaktmöglichkeit)	9. Trennung von Werbung und Inhalt
3. Allgemeine Geschäftsbedingungen	11. Aktualität der Arzteinträge
4. Bezug zum Telemediengesetz	12. Vertragsärztliche Versorgung
5. Datenschutzerklärung	15. Löschung personenbezogener Daten
6. Eindeutige Darlegung der Identität des Betreibers	16. Information von Ärztinnen/Ärzten über die Aufnahme in das Portal
7. Leichte Identifizierung der Identität des Betreibers	17. Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis
10. Bezugsquellen für Arzteinträge	19. Trefferdarstellung
13. Keine Preisvergleiche	25. Mindestanzahl an Bewertungen
14. Weitergabe personenbezogener Daten	26. Registrierung
18. Regeln und Umgangsformen	27. Information vor der Veröffentlichung der Bewertung
20. Methodik des Bewertungsverfahrens	33. Redaktionelle Überprüfung der Freitexte
21. Eindeutige Bewertungskriterien	34. Maßnahmen gegen Mehrfachbewertungen
22. Ermittlung des Bewertungsergebnisses	35. Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver
23. Darstellung des Bewertungsergebnisses	38. Gliederung und Navigation
24. Darstellung des Bewertungsverlaufs	42. Barrierefreiheit
28. Möglichkeit zur Gegendarstellung	
29. Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen	
30. Vorgehen bei Missbrauch	
31. Überprüfung von Bewertungen	
32. Darstellung des Prüfverfahrens	
36. Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik	
37. Verständliche Darlegung der Zugangsbedingungen	
39. Verständlichkeit der Inhalte	
40. Personenbezogene Arztsuche	
41. Keine Diskriminierungen	

Schlussfolgerung

Das Arztbewertungsportal „DocInsider.de“ erfüllt mehr als die Hälfte aller Qualitätskriterien. Alle Anforderungen aus dem Cluster „Gesetzliche Vorgaben“ wurden erfüllt.

Nicht erfüllt wurden u. a. Vorgaben aus den Bereichen „Transparenz“ (z. B. Finanzierung des Angebots, Trennung von Werbung und Inhalt oder Aktualität der Arzt-einträge) und „Datenschutz“ (Löschung personenbezogener Daten sowie Information von Ärztinnen/Ärzten über die Aufnahme oder Widerspruchsmöglichkeit für Ärztinnen/Ärzte gegen die Aufnahme in das Verzeichnis). Des Weiteren werden Verbesserungen und Ergänzungen hinsichtlich der Schutzmaßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation nahegelegt. Wünschenswert ist zudem ein leicht zu findender Hinweis, dass Ärztinnen/Ärzte mit sogenannten „Premium-Einträgen“ im Portal bevorzugt dargestellt werden.