

## 2. Clearingverfahren Arztbewertungsportale 2011/2012

Übereinstimmung des  
Arztbewertungsportals  
„**Topmedic**“  
mit den Qualitätskriterien  
„Gute Praxis Bewertungsportale,  
Qualitätsanforderungen für  
Arztbewertungsportale“

[www.arztbewertungsportale.de](http://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 „Topmedic“ ([www.topmedic.de](http://www.topmedic.de)) mit Arztsuche- und Bewertungsfunktion wurde von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander mit der Checkliste überprüft. Die Qualitätsbewertung erfolgte zu verschiedenen Terminen im September bis Oktober 2011 und am 12. Januar 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 „Topmedic“ 29 von 42 Bewertungskriterien. 13 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet und gelten folglich als nicht erfüllt. Damit erfüllt das Portal „Topmedic“ die Kriterien der Checkliste zu 69%.

## Ergebnisübersicht der Qualitätsbewertung von „Topmedic“

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

Erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	Nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)
41. Keine Diskriminierungen	

## Schlussfolgerung

Das Arztbewertungsportal „Topmedic“ erfüllt rund 70% der Qualitätskriterien. Alle Kriterien aus dem Cluster „Gesetzliche Vorgaben“ wurden erfüllt. Zudem zeichnet sich das Portal durch eine hohe Nutzerfreundlichkeit aus: Nur die Anforderung nach Barrierefreiheit wurde in der Gruppe „Nutzerfreundlichkeit und Inhalt“ mit „Nein“ bewertet. Zudem bietet die redaktionelle Kontrolle aller abgegebenen Arztbewertungen vor der Veröffentlichung Schutz vor unseriösen Einträgen.

Nicht erfüllt wurden Vorgaben aus den Bereichen „Transparenz“ (Angaben zur Aktualität der verwendeten Arzteinträge sowie Hinweis, ob eine Ärztin/ein Arzt über eine Zulassung für eine vertragsärztliche Versorgung verfügt) und „Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung“ (Regeln und Umgangsformen oder notwendige Mindestanzahl an Bewertungen). Wünschenswert ist zudem, dass Ärztinnen/Ärzte über ihre Aufnahme in das Verzeichnis informiert werden. Des Weiteren sollten Verbesserungen und Ergänzungen hinsichtlich der Schutzmaßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation erfolgen. Wünschenswert ist darüber hinaus ein leicht zu findender Hinweis, dass Ärztinnen/Ärzte mit sogenannten „Premium-Einträgen“ (kostenpflichtige Mitgliedschaft bei „Topmedic“) im Portal besonders hervorgehoben werden.