



Bahrenfelder Straße 244
D-22765 Hamburg
T: 040 / 82 22 05 210
F: 040 / 82 22 05 219
info@topmedic.de
www.topmedic.de

2. Clearingverfahren für Arztbewertungsportale des ÄZQ

Stellungnahme zu Ihrer Qualitätsbewertung unseres Portals TopMedic.de

TopMedic
Hamburg, 27. Juni 2012

Zu Kriterium 11 („Werden Angaben zur Aktualität der verwendeten Arzteinträge gemacht?“)

Die Servicequalität und der Nutzen von TopMedic werden durch die Aktualität der Arzteinträge gewährleistet und unterliegen deshalb der kontinuierlichen Pflege.

Zu Kriterium 16 („Werden Ärzte über ihre Aufnahme in das Portal informiert?“)

Jeder Arzt ist dazu eingeladen, seine Angaben direkt bei TopMedic zu machen. Dafür steht auch ein einfaches Formblatt bereit. In der Praxis wird für gewöhnlich ein individueller Freitext von den Ärzten angeliefert.

Zu Kriterium 18 („Sind im Portal Regeln für Bewertungen und Umgangsformen enthalten?“)

Die Regeln für die Nutzung von TopMedic sind unter den Nutzungsbedingungen in Absatz 3 unseres Erachtens eindeutig dargestellt. Hier heißt es: „Jeder Nutzer hat sich der guten Sitten zu befleißigen. Unwahre Tatsachenbehauptungen, Schmähungen, Verleumdungen und ehrverletzende Äußerungen sind unzulässig und werden nach Prüfung durch die zuständige Redaktion nicht veröffentlicht.“ Und weiter: „Es besteht kein Rechtsanspruch auf die Veröffentlichung von persönlichen Meinungen oder anderweitigen Inhalten der Nutzer. TopMedic behält sich das Recht vor, Inhalte jederzeit ohne Ankündigung zu entfernen. Die Redaktion entscheidet im eigenen billigendem Ermessen auf der Grundlage von Respekt und Würde.“

Zu Kriterium 25 („Ist eine angegebene Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?“)

Für TopMedic erscheint es nicht notwendig, eine Mindestanzahl von Bewertungen zu erreichen, bevor diese öffentlich einsehbar sind. Die Anzahl der abgegebenen Bewertungen ist kein Qualitätskriterium. TopMedic ist der Meinung, dass sich die Qualität einer Bewertung viel eher im abgegebenen Freitext widerspiegelt. Daher ist dieses Kriterium für TopMedic „nicht anwendbar“.

Zu Kriterium 26 („Müssen sich Portalnutzer vor Abgabe einer Bewertung beim Anbieter registrieren?“)

User können auf TopMedic.de ihre Bewertung anonym und ohne Registrierung abgeben. In den FAQ des Portals ist dies auch begründet: „Die Teilnahme bei TopMedic ist anonym, da der Schutz der Nutzer-Identität zu unseren obersten Prinzipien gehört. Sämtliche Empfehlungen werden nur unter Angabe des Datums

angezeigt. Die Anonymität darf jedoch nicht dazu missbraucht werden, falsche oder schmähende Bewertungen zu verbreiten. Jede Empfehlung wird von uns redaktionell geprüft.“ TopMedic ist der Ansicht, dass aus einer Registrierung kein zusätzlicher Nutzen – weder für den Arzt noch den User – generiert wird. TopMedic ist auch der Meinung, dass eine Anmeldung die Bereitschaft senken würde, eine Bewertung abzugeben.

Zu Kriterium 27 und 28 („Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert? Wird die Möglichkeit zu einer Gegendarstellung eingeräumt?“)

TopMedic informiert im Rahmen des Empfehlungspools regelmäßig die Ärzte, für die neue Bewertungen abgegeben wurden, bevor diese online gestellt werden. Erfolgt keine Rückmeldung durch den bewerteten Arzt, wird die Bewertung nach der redaktionellen Prüfung frei geschaltet. Den Ärzten wird auch die Möglichkeit eingeräumt, Bewertungen jederzeit zu kommentieren. Der Kommentar des Arztes wird dann direkt an die entsprechende Userbewertung angehängt. In unserem Benachrichtigungsschreiben weisen wir ausdrücklich auf diese Möglichkeit hin.

Zu Kriterium 30 („Wird zu den Missbrauchsmeldungen zeitnah Rückmeldung gegeben?“)

Verdachtsfälle können einfach und unkompliziert telefonisch oder mit dem Kontaktformular unter den Details zur Praxis gemeldet werden. Dabei wird eine Nachricht an das Redaktionsteam generiert, welche dem entsprechenden Arzteintrag zugeordnet ist. Die Mitarbeiter gehen dann unverzüglich dem Sachverhalt nach und führen so eine rasche Klärung des Falls herbei. Der Arzt bekommt nach Klärung des Sachverhaltes eine Rückmeldung

Zu Kriterium 32 („Wird das Prüfungsverfahren dargestellt?“)

Das Prüfverfahren soll den Missbrauch verhindern bzw. bereits Versuche des Missbrauchs identifizieren. Die Offenlegung des Verfahrens würde die Möglichkeit bieten, Strategien zu entwickeln, dieses erfolgreich zu umgehen. Hier kollidieren Sicherheit und Transparenz.

Zu Kriterium 34 und 35 („Gibt es Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen einer einzelnen Behandlung? Kommen Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver (d. h. Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person unter verschiedenen Identitäten) zum Einsatz?“)

Wie alle dem Empfehlungspool angeschlossenen Portale unterhält auch Topmedic technische Sicherheitsvorrichtungen, um Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person zu verhindern. Diese in aller Ausführlichkeit öffentlich darzulegen, könnte deren Sinn entgegenwirken. Nur ein Beispiel: Unter einer User-IP können innerhalb eines Tages nur eine sehr begrenzte Anzahl von Bewertungen abgegeben werden. Unter Kriterium 26 wird bereits dargelegt, dass sich bei Topmedic keine User registrieren müssen, um eine Bewertung vorzunehmen. So kann auch technisch nicht ausgeschlossen werden, dass ein Nutzer unter verschiedenen Identitäten Ärzte bewertet. Das ist in der Anonymität nicht möglich. Unserer Meinung nach schließen sich diese beiden Kriterien gegenseitig insofern aus, als dass bei Nichterfüllung der Registrierung Kriterium 35 nicht anwendbar ist.