



Foto: venimo - Forolia

Online-Bewertungsportale unterstützen Praxiskommunikation

Patienten stehen heute über 30 deutschsprachige Plattformen zur Beurteilung ihrer Arztbesuche im Internet zur Verfügung. Für Zahnärzte und Praxisinhaber ergeben sich vielfältige Möglichkeiten zur gezielten Patientenansprache und für Marketingaktivitäten. Das größte Risiko aus Sicht der Ärzteschaft besteht in der Vernachlässigung dieser Kommunikationspotenziale.

In den letzten 10 bis 15 Jahren ist eine Vielzahl an Online-Bewertungsportalen entstanden, die sich als Informationsplattformen für Patienten etablieren konnten. Ihr heutiger Einfluss auf die Arztwahl ist unumstritten: Laut Bertelsmann-Befragung hat sich bereits jeder sechste Nutzer von Arztbewertungsportalen aufgrund der bereitgestellten Informationen schon einmal für einen Arzt entschieden. „Die Veröffentlichung von Qualitätsdaten sorgt dafür, dass Gesundheitsanbieter verstärkt an Qualitätsver-

besserungen arbeiten“, so Uwe Schwenk, Programmdirektor der Bertelsmann Stiftung, zu den Auswirkungen aufseiten der Ärzteschaft. Jüngere Patienten und Frauen sind insgesamt affiner als ältere und männliche Patienten und beziehen die Bewertungen häufiger bei ihrem Urteil mit ein. Obendrein sprachen sich in 2015 91 Prozent der Deutschen für eine gesetzliche Verpflichtung von Ärzten, Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen zur verständlichen und nachvollziehbaren Offenlegung ihrer Qualität aus.

Bewertungsportale mit hoher Relevanz und Akzeptanz

Der Bedarf an passenden und guten Medizinern ist seit Jahren ungebrochen: Täglich summieren sich die Patientenfragen nach einem passenden Mediziner auf etwa 17.000 in Deutschland. Das sind hochgerechnet rund sechs Millionen Anfragen jährlich. Zu diesen Ergebnissen kommt der Gesundheitsmonitor der Bertelsmann Stiftung. Tatsächlich kon-

sultieren die Deutschen im Schnitt etwas mehr als drei unterschiedliche Ärzte und suchen diese zehnmal jährlich auf. Rein rechnerisch ergibt sich ein Potenzial von über 700 Millionen Arzt-Bewertungen pro Jahr, die Altersgruppe der unter 15-Jährigen nicht berücksichtigt. „Das Gesundheitswesen in Deutschland ist für viele ein undurchdringlicher Dschungel. Jede Maßnahme, die hier mehr Transparenz schafft, ist hilfreich und wichtig. Eine fundiert entwickelte Arztbeurteilung und -suche im Internet kann dazu beitragen, dieses komplexe System durch Patienten für Patienten verständlicher und transparenter zu machen“, fasst Werner Kubitzka, Sprecher des FORUM chronisch Kranker und behinderter Menschen im Paritätischen Gesamtverband, die Notwendigkeit der Orientierungshilfen zusammen.

Die Notwendigkeit von Qualitätsstandards

Im vergangenen Jahr zählte die Bertelsmann Stiftung 31 Arztbewertungsportale in Deutschland. Neben Anbietern aus dem Umfeld der gesetzlichen Krankenkassen (www.vdek-arztlotse.de), bieten auch Unternehmen wie das Medienhaus Burda Media (www.jameda.de) und Forumhome (www.med.de), Stiftungen wie Bertelsmann (www.weisse-liste.de) oder Stiftung Gesundheit (www.arzt-auskunft.de) Arztvergleiche online an. Hier herrscht Heterogenität hinsichtlich qualitativer und quantitativer Mindestanforderungen an die Abgabe von Bewertungen. Um ihren Mitgliedern Orientierung zu bieten, hat das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) im Auftrag von Bundesärztekammer (BÄK) und Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) den gemeinsamen Anforderungskatalog „Cognaxis Arzt- und Klinikbewertung“ bereits Anfang 2012 herausgegeben. Die 42 Qualitätskriterien gliedern sich auf rechtliche – besonders die rechtliche – inhaltliche – insbesondere Aspekte Transparenz und Vergleichbarkeit (Details siehe www.aezq.de) – sowie eine gute Bewertungskriterien. Interessant ist die

Interessenskonflikte oder Geschäftsbeziehungen der Betreiber zu Personen, Institutionen oder Unternehmen, die ein kommerzielles oder finanzielles Interesse an der Verbreitung oder Unterdrückung von Informationen haben, so fordert das ÄZQ die strikte Offenlegung solcher Verhältnisse. Eine abschließende Überprüfung ist aufgrund von verschleiern den Darstellungen fast unmöglich. Auch Patienten setzen gewisse Kriterien für ihre Teilnahme voraus: Prof. Dr. Raimund Geene, Vorstand der Deutschen Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen: „Ein entscheidendes Kriterium für die Akzeptanz eines Instruments zur Arztbeurteilung ist es, dass die Anonymität der Teilnehmer vollständig gewährleistet wird. Weder der beurteilte Arzt noch die Krankenkasse darf erfahren, wer an der Befragung teilgenommen hat, geschweige denn, wer welche Angaben gemacht hat“.

Vergleichbarkeit der Portale nur bedingt möglich

Neben die vorhandenen Arztbewertungsportale reihen sich weiterhin kostenunabhängige Beurteilungsmöglichkeiten wie Yelp!, Google+ und Arztpraxen sind einbezogen. Es ist gefordert, Neu- und Altbewertungen über die verschiedenen Portale zu synchronisieren. Anders als bei der Bewertung von Ärzten, sind die Bewertungen von Krankenkassen über die verschiedenen Portale nicht synchronisiert. Die Bewertungen sind für die Krankenkassen nicht

Internetnutzer

50%

Jeder Zweite kennt mindestens ein Arztbewertungsportal

25%

Fast jeder Vierte hat mindestens schon ein Portal zur Arztbewertung genutzt

8%

Jeder Zehnte hat ein Arztbewertungsportal genutzt

Den vollständigen Beitrag lesen Sie in Dental Marketing 3/2017