

Bericht Beisitzer Medien
Zur achtzehnten Mitgliederversammlung der
Gesellschaft für Recht und Politik im Gesundheitswesen
am 9. April 2011 in Berlin

Geht es im deutschen Gesundheitswesen um das Thema „online“ so ist allen Orten vom Siegeszug des Internets die Rede. Allen Orten? In Analogie zu den unterhaltsamen Geschichten von den Bewohnern eines kleinen gallischen Dorfes, welches der römischen Besatzung dauerhaft Widerstand leistet, würde die bekannte Frage lauten: Das ganze Gesundheitswesen? Und die Antwort wäre gewesen: Nein, die unbeugsamen niedergelassenen Ärzte hören nicht auf Widerstand zu leisten.

Wäre... Denn die Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) als „Hort des Widerstandes“ – von ihr stammte das schroffe und von den meisten Ärzten tief verinnerlichte Verdikt, dass Computer mit sensiblen Patientendaten keinesfalls eine Verbindung in das worldwideweb haben dürfen – hat in den letzten Jahren eine bemerkenswerten Wende hingelegt. Mit der Maßgabe, dass bis 2011 alle Ärzte online abrechnen sollen, war der Köder geschickt gelegt, um letzte Vorbehalte oder gar Widerstand gegen die Internetnutzung in den Praxen auszuhebeln. Mit Erfolg, denn die Mehrheit der deutschen Ärzte ist im Prinzip online. Ca. 80-90000 niedergelassene Ärzte sind bereits online mit ihren KVen verbunden. Oder wie Dr. Carl-Heinz Müller, Vorstand der KBV, Anfang 2011 resümierte: „Ärzte sind im Online-Zeitalter nicht mehr außen vor“.

Dabei geht es den KVen um weit mehr als die elektronische Abrechnung. Mehr als 140 Online-Anwendungen sind bereits freigeschaltet, das Angebot reicht vom sicheren e-mail Dienst über Screeningprogramme, Patienteninformationen bis hin zu dem Plan, praxisindividuelle Arzneimittelinformationen anzubieten. Selbst eine elektronische Fallakte, hier die der Universitätsklinik Aachen, wird in dem KV-Netz angeboten um Klinikbefunde schnell und sicher für die niedergelassenen Ärzte zugänglich zu machen.

Mag man bis hier vor allem die Vereinfachung der Verwaltungsabläufe und –aufwände und eine Verbesserung der innerärztlichen Kommunikation sehen, so gehen die Ambitionen der verfassten Ärzteschaft, eine gestaltende Rolle in der Online-Welt zu spielen, deutlich weiter. Unter anderem betraf dieses die sogenannten Arztbewertungsportale – allein in Deutschland gibt es etwa 40 - die im Auftrag von KBV und Bundesärztekammer (BÄK) einem Clearingverfahren unterzogen wurden. Dazu entwickelte das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) 40 Qualitätskriterien, anhand derer die entsprechenden Anbieter bewertet und die Gutachten veröffentlicht wurden. Die Kriterien und Ergebnisse können unter www.aezg.de/aezg/artzbewertungsportale/bewertete-portale nachgelesen werden.

Auch wenn von 40 Portalen nur 10 – das Arztbewertungsportal der AOK war zu diesem Zeitpunkt noch nicht online – aufgrund mangelnder Erfüllung der Prüfkriterien in die Begutachtung kamen, so wird doch deutlich, dass seitens der Patienten ein enormes Interesse an gesundheits- respektive krankheitsrelevanten Informationen besteht. Auch die großen Krankenkassen – AOK und die Barmer GEK gehen hier im Gleichschritt – sind mit einem eigenen Arztbewertungsportal namens www.aok-arztnavi.de auf diesen Zug aufgesprungen.

Bewertete Portale

Ranking

www.jameda.de	Platz 1
www.imedo.de	Platz 2
www.arzt-auskunft.de	Platz 3
www.esando.de *	Platz 4
www.topmedic.de	Platz 5
www.docinsider.de *	Platz 6
www.sanego.de	Platz 7
www.die-arztempfehlung.de	Platz 8
www.medfuehrer.de	Platz 9
www.med.de *	Platz 10

Anbieter die der Veröffentlichung des Bewertungsgutachtens widersprochen haben

Nun finden sich im Internet nicht nur einschlägige Portale zur Bewertung von Ärzten sondern auch von Veterinärmedizinern sowie Psychotherapeuten. Gerade bei letzteren zeigt sich noch stärker als bei den Ärzten, wie kritisch solche Bewertungen sein können, sind diese doch aus Patientensicht immer subjektiv. Eine ärztlich oder psychotherapeutisch objektiv richtige Behandlung kann bei dem jeweiligen Patienten auf völliges Missverständnis stoßen. Und die Aspekte, die einer objektiven Bewertung unterliegen wie Wartezeiten, Freundlichkeit des Arztteams, Qualität der Praxisausstattung etc. pp. sind aus Sicht der Ärzte eher irrelevant. Politisch mag das anders sein, an dieser Stelle sei nur an die Ausführungen eines Prof. Lauterbach zur Wartezeit erinnert. Kein Wunder, dass viele Health Care Professionals in den öffentlichen Arztbewertungen eher einen Pranger denn Patientenhilfe sehen.

Gerade in der Absenz der Objektivität zeigt sich die Janusköpfigkeit der durch die Bewertungsportale erzeugten „Transparenz“. Dagegen betonen die großen Krankenkassen AOK und Barmer GEK für „ihren“ Arztnavigator hauptsächlich die Vorteile für die bewerteten Ärzte. Sie sprechen von einer fairen, seriösen und methodisch fundierten Rückmeldung an die Praxis, die Basis für das interne Qualitätsmanagement sein kann. Die Zahl der Patienten, die Ihre Arztkontakte und Infos übers Internet beziehen, wächst jedoch täglich. Da können schlechte Bewertungen durchaus ein Problem werden. Hier sind die Beteiligten – Anbieter, Kammern und auch der Gesetzgeber – gefordert, relevante, will heißen möglichst objektive Qualitätskriterien zu erarbeiten. Ein Lösungsansatz könnte sein, dass statt Bewertungen nur Empfehlungen abgegeben werden.

Doch wenn schon die Frage: „Profitieren die Leistungsanbieter?“ nicht eindeutig beantwortet werden kann, wie steht es um die Informationssuchenden? Hier bieten die Gesundheitsdienste bei weitem mehr als nur die reine Arztsuche oder die Arztbewertung. Neben klassische Informationen rund um die Gesundheit finden sich Gesundheitsforen (www.imedo.de bietet den Nutzern bis zu 1500 verschiedene Themen), wo sich Betroffene unter einem bestimmten Stichwort austauschen, aber auch die Möglichkeit zu Expertenauskünften. Bei diesen handelt es sich in den allermeisten Fällen um Ärzte, die online Ratsuchenden Informationen und Tipps geben. Wie es um die Antwortqualität wie auch die Sicherheit bestellt ist, wurde in einem sehr aufschlussreichen Test in der Computerbild vom 11/2010 (S. 64-70) untersucht. An dieser Stelle sei nur auf die wesentlichste Schlußfolgerung in diesem Test hingewiesen: die Sicherheit!

Die Experten von Computerbild stellten fest: *„Nicht jedem Nutzer ist bewusst, dass sämtliche Inhalte uneingeschränkt öffentlich im Internet stehen. Eine Anmeldung mit echtem Namen kann deshalb fatale Folgen haben. Denn: Der Name erscheint nicht nur bei jedem Eintrag auf dem Gesundheitsportal, sondern auch in den Trefferlisten von Google. Wer Rat in einem Gesundheitsportal sucht, sollte einen fiktiven Benutzernamen wählen und darauf achten, dass die Beiträge nie Rückschlüsse auf die auf die Identität zulassen.“*

Womit wir wieder an dem Ausgangspunkt angelangt wären. Nur, dass jetzt die Patienten selber Ihre persönlichsten Daten öffentlich stellen. Aber das ist in den Zeiten von Facebook ja auch nichts Neues mehr.