

Qualität von Arztbewertungsportalen

Arztbewertungsportale im Internet haben in den letzten Jahren stark zugenommen – sowohl die Anzahl der Portale, als auch deren Nutzer. Die Bundesärztekammer (BÄK) und die Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) beauftragten deshalb im Dezember 2009 das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ), eine Prüfung für solche Portale einzurichten. Ziel war, die Qualität der Arztbewertungsportale systematisch zu untersuchen und zu vergleichen, damit Patienten eine bessere Orientierung bekommen und Ärzte vor unzulässigen Bewertungen geschützt werden. Dies Bewertungungsverfahren wurde in diesem Jahr wiederholt.

Grundlage der aktuellen Bewertung ist der Kriterienkatalog „Gute Praxis Bewertungsportale“. Zu den darin enthaltenen 42 Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale gehören rechtliche Vorgaben, Datenschutz, Transparenz, Finanzierung, Schutz vor Missbrauch, gegen Schmähkritik und Täuschungsmanöver, die Überprüfung von Bewertungen sowie auch die Nutzerfreundlichkeit.

Der aktuellen Bewertung wurden zwölf Portale unterzogen. Die Ergebnisse von neun Portalen wurden im Internet veröffentlicht. Danach haben die Portale, von denen die Ergebnisse veröffentlicht werden konnten, alle mehr als die Hälfte der Qualitätskriterien erfüllt.

Im Vergleich zum Jahr 2010 zeigte sich, dass die Portale inzwischen mehr Qualitätsanforderungen erreichen, als noch vor zwei Jahren. Damit haben sowohl der Kriterienkatalog als auch das erste Prüfverfahren die Portallandschaft zum Nutzen der Patienten verändert und das Bewusstsein für Transparenz gestärkt.

Dennoch bleiben Wünsche offen: So war nur bei einem Portal eine bestimmte Mindestanzahl von Bewertungen notwendig, bevor diese veröffentlicht werden. Hier stellt sich die Frage nach dem Nutzen einer solchen Bewertung für den Patienten, der auf der Suche nach einem Arzt ist. Und die meisten kommerzi-

Arztbewertungsportal	Qualitätskriterien erfüllt zu	Hinweise zur Verbesserung
Arzt-Auskunft.de	83%	Schutzmaßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation, Mindestanzahl an Bewertungen
Die Arztempfehlung.com	76%	Schutzmaßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation, redaktionelle Kontrolle der Freitexte, Mindestanzahl von Arztempfehlungen, Hinweis auf „Premium-Einträge“
DocInsider.de	62%	Transparenz, Hinweis auf „Premium-Einträge“, Datenschutz, Widerspruchsmöglichkeit für Ärzte, Schutzmaßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation, Trennung von Werbung und Inhalt, Aktualität der Arzteinträge
Esando.de	Hat einer Veröffentlichung derzeit nicht zugestimmt.	
Imedo.de	81%	Schutzmaßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation, ausführlichere Darstellung des Prüfungsverfahrens, Hinweis auf „Premium-Einträge“
Jameda.de	83%	Datenschutz, Schutzmaßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation, Barrierefreiheit, Widerspruchsmöglichkeit für Ärzte, redaktionelle Überprüfung der Freitextfelder, Mindestanzahl an Bewertungen
Med.de	Derzeit in Überarbeitung.	
Medführer.de	Hat einer Veröffentlichung derzeit nicht zugestimmt.	
Sanego.de	74%	z. B. Trennung von Werbung und Inhalt, Information von Ärzten über die Aufnahme in das Verzeichnis, Widerspruchsmöglichkeit für Ärzte gegen die Aufnahme in das Verzeichnis, Darlegung von Schutzmaßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation,
Topmedic.de	70%	Transparenz, notwendige Mindestanzahl an Bewertungen, Schutzmaßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation, Hinweis auf „Premium-Einträge“
vdek-Arztlotse.de	79%	Transparenz, Datenschutz, Mindestanzahl an Bewertungen, Schutzmaßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation, Vorgehen gegen Verdachtsfälle
Weißer Liste-Ärzte/ AOK-Arztnavigator/ Barmer GEK Arztnavi/ TK-Ärzteführer	85%	z. B. Aktualität der Arzteinträge, Information von Ärzten über die Aufnahme in das Verzeichnis, Widerspruchsmöglichkeit für Ärzte gegen die Aufnahme in das Verzeichnis, Darstellung des Bewertungsverlaufs

ellen Portale bieten Ärzten zudem sogenannte Premiueinträge an, also bezahlte Einträge, die besonders attraktiv aussehen und die in den Trefferlisten meist ganz oben angezeigt werden. Das führt zu einer Verzerrung, denn Nutzer werden so eher auf bezahlte Einträge als auf

gut bewertete Ärzte aufmerksam gemacht.

Die Ergebnisse sind unter www.arztbewertungsportale.de abrufbar.

Knut Köhler M.A.
Leiter Presse- und Öffentlichkeitsarbeit