



Presseinformation zur Online-Arztsuche

Berlin, 03.05.2011

Rund 30 Millionen Versicherte können sich an Befragung zu ihren Ärzten beteiligen

AOK, BARMER GEK und das Projekt Weisse Liste starten Online-Arztsuche

Ab sofort können rund 30 Millionen Versicherte der AOK und der BARMER GEK online ihre Ärzte beurteilen. Die Ergebnisse der wissenschaftlich fundierten Befragung fließen in ein nicht-kommerzielles Internetportal ein, in dem Patienten in ganz Deutschland künftig nach einem für sich geeigneten Arzt suchen können. Die neue Online-Arztsuche ist eine gemeinsame Entwicklung der beiden Krankenkassen und der Weissen Liste, einem Projekt der Bertelsmann Stiftung und der Dachverbände der größten Patienten- und Verbraucherorganisationen. Erste Befragungsergebnisse aus der Pilotphase in Berlin, Hamburg und Thüringen liegen bereits vor. Dort haben Versicherte in den vergangenen Monaten rund 45.000 Fragebögen ausgefüllt.

Die Versicherten können in der Befragung etwa angeben, ob der Arzt sie in Entscheidungen einbezieht, ob ihre Intimsphäre gewahrt wird oder ob sie den Arzt an Freunde weiterempfehlen würden. In der Online-Arztsuche werden die Ergebnisse zusammengeführt und zu jedem einzelnen niedergelassenen Haus- oder Facharzt dargestellt. Ziel ist es, dass jeder Nutzer auf der Grundlage von Kriterien suchen kann, die ihm persönlich besonders wichtig sind. „Wir rufen unsere Versicherten auf, diese Chance zu nutzen und mit dem Online-Fragebogen die Ärzte zu beurteilen, bei denen sie in Behandlung sind. Denn das Portal lebt vom Mitmachen: Je mehr Patienten sich beteiligen, desto aussagekräftiger werden die Ergebnisse“, betonte Jürgen Graalman, stellvertretender Vorstandsvorsitzender des AOK-Bundesverbandes, bei der Vorstellung des Portals in Berlin.

Das Portal sei für Patienten entwickelt worden, richte sich aber nicht gegen Ärzte, so Graalman: „Im Gegenteil: Sie erhalten über das Portal ein syste-

matisches Feedback ihrer Patienten.“ Eine Richtschnur bei der Entwicklung seien die Kriterien gewesen, die die Ärzteschaft selbst zur Qualität von Arztbewertungsportalen aufgestellt hat. An einigen Stellen gehe das Portal sogar über diese Kriterien hinaus – zum Beispiel mit dem Verzicht auf Freitextfelder. Unsachgemäße Äußerungen seien so ausgeschlossen. Die ersten Ergebnisse aus den Pilotregionen zeigten, dass die Zufriedenheit der Patienten im Durchschnitt erfreulich hoch sei. „Trotzdem werden Unterschiede in der Bewertung zwischen den einzelnen Ärzten deutlich erkennbar“, so Graalmann.

„Versicherte orientieren sich bei der Auswahl eines Arztes bereits heute an den Erfahrungen und Empfehlungen anderer Patienten“, sagte Dr. Brigitte Mohn, Vorstandsmitglied der Bertelsmann Stiftung. „Durch das Portal werden die Erfahrungen für jedermann einfach und verständlich abrufbar – auf Basis einer systematischen und wissenschaftlich fundierten Befragung.“ Die Pilotphase des Projekts habe bestätigt, dass der Fragebogen die Bereiche abdecke, die für Patienten wichtig seien. Bis das Arztsuchportal bundesweit mit Ergebnissen befüllt sei, werde es noch einige Zeit brauchen. „Die Versicherten können mit ihrer Stimme dafür sorgen, dass nach und nach eine echte Orientierungshilfe für alle Patienten in Deutschland entsteht“, so Mohn.

Der stellvertretende Vorstandsvorsitzende der BARMER GEK, Dr. Rolf-Ulrich Schlenker, sieht wichtige Qualitätsanforderungen erfüllt. Die Registrierung der Versicherten schütze vor Manipulation, die Anonymität des Benutzers bleibe gewahrt, der Fragebogen sei leicht und schnell auszufüllen. Ärzte könnten per Kommentar reagieren, Schmähkritik sei nicht erlaubt. Schlenker: „Hier gelingt der Balanceakt zwischen einem ausgeprägten Sicherheitsbedürfnis einerseits und einem hohen Maß an Benutzerfreundlichkeit andererseits. Ein Austausch auf dieser Grundlage wird dem Arzt-Patienten-Verhältnis sicher gut tun.“

„Jeden Tag fragen sich viele Patienten in Deutschland, wie sie einen passenden Arzt finden – etwa weil sie umgezogen oder auf der Suche nach einem Facharzt sind. Der Informationsbedarf ist groß“, sagte Jens Kaffenberger, stellvertretender Bundesgeschäftsführer des Sozialverbands VdK Deutschland und Partner des Projekts Weisse Liste. Besonders wichtig sei Patienten die Kommunikation mit dem Arzt: „Patienten wünschen sich einen Arzt, der sich Zeit nimmt und auf Fragen eingeht, der Krankheit und notwendige Therapien verständlich erklärt. Das neue Portal gibt wichtige Anhaltspunkte, wie gut das gelingt.“ Die ersten Ergebnisse der Pilotphase zeigten: „Wird die Kommunikation mit dem Arzt als gut beurteilt, ist die Zufriedenheit insgesamt hoch.“ Bei der Befragung gehe es um Aspekte, die von Patienten sehr gut beurteilt werden können. Auf dieser Basis entstehe eine Arztsuche „von Patienten für Patienten“, so Kaffenberger.

Alle niedergelassenen Ärzte sind in der neuen Arztsuche verzeichnet. Die Ergebnisse zu einem Arzt werden erst veröffentlicht, wenn mindestens zehn Beurteilungen vorliegen. In die Befragung eingeschlossen sind nur Ärzte, die in regelmäßigem Kontakt zu ihren Patienten stehen. Pharmakologen und Pathologen, die in der Regel keinen Kontakt zu Patienten haben, können nicht beurteilt werden. Auch Zahnärzte und Psychotherapeuten sind noch nicht in die Befragung eingeschlossen. Für diese Fachgruppen wollen die Initiatoren im nächsten Schritt separate Befragungsinstrumente entwickeln. Ab Anfang 2012 können sich alle anderen Krankenkassen und deren Versicherte an dem Projekt beteiligen.

Das Portal firmiert bei der AOK unter dem Titel „AOK-Arztnavigator“, bei der BARMER GEK unter „BARMER GEK Arztnavi“. Beide Angebote basieren auf der Weissen Liste. Versicherte können sich mit den Angaben auf ihrer Versichertenkarte registrieren, die Befragung erfolgt anonym. Befragung und Arztsuche sind unter folgenden Adressen online erreichbar:

- **AOK-Arztnavigator:** www.aok-arztnavi.de
- **BARMER GEK Arztnavi:** <http://arztnavi.barmer-gek.de>
- **Weisse Liste:** www.weisse-liste.de/arzt

Kostenfreie Info-Hotline für Patienten und Ärzte: 0800 – 15 15 175

Die Hotline ist bis Freitag, 6. Mai, täglich von 8 bis 20 Uhr erreichbar

Zur AOK: Seit 125 Jahren steht die AOK für Sicherheit und umfassende medizinische Versorgung im Krankheitsfall. Fast ein Drittel der Bevölkerung in Deutschland ist bei der Gesundheitskasse versichert. Die AOK-Gemeinschaft besteht aus 12 selbstständigen AOKs und dem AOK-Bundesverband. Mit dem AOK-Gesundheitsnavigator unter der Internetadresse www.aok-gesundheitsnavi.de bietet die AOK verschiedene Informations- und Rechercheangebote rund um das Thema Gesundheit. Der AOK-Arztnavigator auf Basis der Weissen Liste ist eine Erweiterung dieses Services.

Zur BARMER GEK: Mit 8,6 Millionen Versicherten ist die BARMER GEK Deutschlands größte gesetzliche Krankenkasse. Sie ist 2010 aus dem Zusammenschluss der beiden Traditionsunternehmen BARMER und Gmünder ErsatzKasse GEK hervorgegangen. Mit bundesweit rund 19.500 Mitarbeitern in 950 Geschäftsstellen bildet sie ein engmaschiges persönliches Beratungsnetz zu Gesundheitsfragen. Das BARMER GEK Arztnavi ergänzt auf <http://arztnavi.barmer-gek.de> die Informationsangebote im Online-Bereich.

Zur Weissen Liste: Die Weisse Liste ist ein gemeinsames Projekt von Bertelsmann Stiftung, Bundesarbeitsgemeinschaft SELBSTHILFE (BAG SELBSTHILFE), Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen, FORUM chronisch kranker und behinderter Menschen im PARITÄTISCHEN Gesamtverband, Sozialverband VdK Deutschland und Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv). Die Initiatoren wollen mit dem Internetportal www.weisse-liste.de eine individuelle Entscheidungshilfe für Patienten und Angehörige zur Verfügung stellen und für mehr Transparenz im Gesundheitswesen sorgen. In dem Portal können Patienten nach einem geeigneten Krankenhaus suchen und erhalten Informationen zur Auswahl eines Pflegeheims. Die Arztsuche ist eine Erweiterung.

Ansprechpartner für die Presse:

■ **Projekt Weisse Liste**

Timo Thranberend

E-Mail: timo.thranberend@bertelsmann-stiftung.de

Telefon: 0 52 41 / 81-81117

■ **AOK-Bundesverband**

Gabriele Hauser-Allgaier

E-Mail: gabriele.hauser-allgaier@bv.aok.de

Telefon: 030 / 3 46 46-2312

■ **BARMER GEK**

Dr. Kai Behrens

E-Mail: kai.behrens@barmer-gek.de

Telefon: 030 / 2533144-3020