



## AOK-Arztnavigator: Casting-Show oder sinnvolle Patienteninformation?

Der AOK-Bundesverband hat seinen „Arzt-Navigator“ gestartet und gibt den Versicherten der Ortskrankenkassen in den Regionen Berlin, Hamburg und Thüringen, die Gelegenheit, im Internet ihren Haus- oder Facharzt zu bewerten. Der Arzt muss künftig damit rechnen, dass die Patienten im Internet anonym die Stärken oder Schwächen seiner Praxis bewerten.

An dieser Initiative, die vom AOK-Bundesverband und der „Weißen Liste“ in einem gemeinsamen Projekt mit der Bertelsmann Stiftung und den Dachverbänden der größten Patienten- und Verbraucherorganisationen getragen wird, scheiden sich die Geister. Bei den AOK-Versicherten bestehe ein großer Bedarf an verlässlichen Informationen über das Angebot von Ärzten, behauptet der stellv. Vorstandsvorsitzende des AOK-Bundesverbandes, Jürgen Graalman. Es gehe seinem Verband nicht darum, Ärzte an den Pranger zu stellen.

Bei den Ärzten gibt es deutliche Vorbehalte. Der Präsident der Bundesärztekammer (BÄK), Prof. Jörg-Dietrich Hoppe, hält es für unseriös, anonyme Fragebogen als Grundlage für Rankings zu nutzen. Der im Internet anonym bewertete Arzt habe keine Möglichkeit, auf unberechtigte Kritik zu reagieren und Missverständnisse auszuräumen.

Der Präsident der „Freien Ärzteschaft“, Martin Grauduszus, sieht in diesem Projekt den Versuch, das einzigartige Verhältnis zwischen Arzt und Patient nachhaltig zu stören und die freie Berufsausübung des Arztes weiter einzuengen.

Der Online-Fragebogen besteht aus rund 30 Fragen zu den Themenbereichen „Praxis und Personal“, „Arztkommunikation“, „Behandlung“ und „Gesamteindruck“. Bei den Fragen zur Praxisorganisation und zum Praxisteam beispielsweise kann der Patient Fragen auf einer Skala mit „trifft voll und ganz zu“ bis „trifft überhaupt nicht zu“ beantworten, wie

- das Praxispersonal vermittelt mir das Gefühl willkommen zu sein
- die Praxisräume sind sauber und ordentlich
- die Wartezeiten in der Praxis sind angemessen
- die Praxis macht einen gut organisierten Eindruck
- ich habe den Eindruck, dass persönliche Patientenunterlagen vertraulich behandelt werden oder
- ich habe den Eindruck, dass mit Privatversicherten in dieser Praxis bevorzugt umgegangen wird.

Die Patienten haben auch die Möglichkeit, Angaben zur Terminvereinbarung und zur Wartezeit in der Praxis zu machen.

Die BÄK kann dem „Arztnavigator“ inzwischen aber auch positive Seiten abgewinnen. 37 der 40 Kriterien, die das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin für Arztbewertungsportale aufgestellt habe, würden erfüllt, so der BÄK-Vizepräsident, Dr. Frank Ulrich Montgomery: „Es gibt keine Freitextbewertungen, die Frageformen sind eher positiv und sie verleiten den Patienten nicht dazu, ihren Frust abzuladen.“

Ab Herbst werden die Befragungsergebnisse zu den niedergelassenen Ärzten in der neuen Online-Arztuche veröffentlicht. Voraussetzung für die Veröffentlichung der Ergebnisse eines Arztes ist, dass eine mindestens zweistellige Anzahl von Beurteilungen vorliegt. Die beurteilten Ärzte sollen die Gelegenheit erhalten, die Bewertungen ihrer Patienten zu kommentieren oder sie auch komplett sperren zu lassen.

Das Projekt steht und fällt mit der Bereitschaft der Versicherten und Patienten sich der Mühe der Beantwortung von rund 30 Fragen zu unterziehen. Tendenziell dürfte es wohl so sein, dass sich eher Patienten beteiligen werden, die ihren Arzt kritisch sehen. Die zufriedenen Patienten, und das wird die weitaus größte Zahl der Versicherten sein, werden wohl kaum in größerer Zahl geneigt sein, sich an diesem Projekt zu beteiligen.

Es bleibt damit abzuwarten, ob sich der „Ärzte-TÜV“ in der Praxis auf eine Marketinginitiative seiner Organisatoren beschränkt oder ob die Patienten in einem nennenswerten Umfang die Leistungsvergleiche als Orientierungshilfe nutzen und bei der Arztwahl berücksichtigen.