



## **Clearingverfahren Arztbewertungsportale - "Arzt-Auskunft" Stellungnahme der Stiftung Gesundheit**

Stand: 25. Juni 2012

Vorab ein Gedanke zur Methode:

In Ihrer vorliegenden Evaluation sind die Kriterien nicht gewichtet. Die Selbstverständlichkeit, dass ein Impressum vorhanden sein muss, hat damit in der Evaluation das selbe Gewicht wie die Frage, ob jeder Arzt schriftlich über die Tatsache der Angabe seiner Adresse informiert wird bzw. die Frage, ob tatsächlich jeder Arzt über eine neu abgegebene Bewertung informiert wird. Wir schlagen vor, hier eine Gewichtung vorzunehmen, die einzelnen Kriterien sehr unterschiedliche Bedeutung und vor allem Tragweite haben für User und insbesondere die Ärzte.

### **Kriterium 25**

„Ist eine angegebene Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?“

#### **Stellungnahme der Stiftung Gesundheit:**

Nein, da die einzeln verprüften Userbewertungen i.d.R. Freitext tragen, ist damit jeweils auch eine Dimensionierung der Bewertung und des Bewertenden gegeben.

Eine große Anzahl an Bewertungen ist selbstverständlich wünschenswert. Speziell aufgrund der Tatsache, dass User im Rahmen des gesamten Empfehlungspools (siehe auch: [www.stiftung-gesundheit.de/arzt-empfehlungspool/empfehlungspool.htm](http://www.stiftung-gesundheit.de/arzt-empfehlungspool/empfehlungspool.htm), derzeitige Teilnehmer am Empfehlungspool: [www.arzt-auskunft.de](http://www.arzt-auskunft.de), [www.vdek-arztlotse.de](http://www.vdek-arztlotse.de), [www.kkh-allianz.de](http://www.kkh-allianz.de), [www.hkk.de](http://www.hkk.de), [www.hek.de](http://www.hek.de), [www.dak-gesundheit.de](http://www.dak-gesundheit.de), [www.bkk-arztfinder.de](http://www.bkk-arztfinder.de), [www.deutschebkk.de](http://www.deutschebkk.de), [www.onmeda.de](http://www.onmeda.de), [www.netdokter.de](http://www.netdokter.de), [www.lifeline.de](http://www.lifeline.de), [www.topmedic.de](http://www.topmedic.de), [www.medizinauskunft.de](http://www.medizinauskunft.de), [www.wissen.de](http://www.wissen.de), [www.menshealth.de](http://www.menshealth.de)) auch Freitext abgeben können, kann auch durch eine geringe Anzahl von Stimmungsbildern (denn das sind ja Userbewertungen im Kern) je ein Usernutzen entstehen – zumal wenn eine kommentierende Replik des Arztes hinzukommt.

### **Kriterium 26**

„Müssen sich Portalnutzer vor Abgabe einer Bewertung beim Anbieter registrieren?“

#### **Stellungnahme der Stiftung Gesundheit:**

Hier sind unvermeidbar Zielkonflikte abzuwägen: Aus Gründen von Daten- und Persönlichkeitsschutz erhebt die Stiftung Gesundheit grundsätzlich keine personenbezogenen Daten von Usern/Patienten. Dies halten wir für ein sehr hohes Gut – und in der Güterabwägung das höherwertige Rechtsgut gegenüber dem Nutzen der Registrierung.

Zum Ausgleich haben wir seit 2001 umfangreiche Sicherungstechniken zum Schutz vor Missbrauch entwickelt. Zudem gewährleistet die Stiftung Gesundheit die vollumfängliche redaktionelle Prüfung und Kontrolle allen usergenerierten Contents – vor dessen Freischaltung. Diese Sicherheitsvorkehrungen sind von außen nicht sichtbar oder spürbar. Einzig sichtbar für den User/Patienten ist ein Captcha mit einer Rechenaufgabe, welches vor Absenden einer jeden Bewertung ausgefüllt werden muss. Mit der Bitte um Vertraulichkeit sei hier pars pro toto für Sie eines der Instrumente genannt: So werden u.a. die Zeittakte der Fragenbeantwortung sowie Dauer und Rhythmus der Klicks automatisch analysiert. Dies greift zweifellos nicht in Persönlichkeitsrechte ein, liefert aber Hinweise auf achtlose, mutwillige, multiple oder gar automatisierte Abgaben von Bewertungen.

### **Kriterium 27**

„Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?“

und

### **Kriterium 28**

„Wird die Möglichkeit zu einer Gegendarstellung eingeräumt?“

#### **Stellungnahme der Stiftung Gesundheit:**

Grundsätzlich werden alle Ärzte, die über den Empfehlungspool der Stiftung Gesundheit eine Bewertung erhalten schriftlich informiert, bevor die Userbewertungen freigeschaltet werden. Bitte beachten Sie, dass wir die Ärzte bei JEDER neu eingegangenen Bewertung informieren, und nicht nur einmalig generell und nicht nur bei der ersten eingegangenen Bewertung. Die vollständige Einzelfallprüfung, die die Juristen ausdrücklich fordern („redaktioneller Filter“) bleibt natürlich bei uns weiterhin bestehen, ebenso wie die Möglichkeit zur Gegendarstellung. Dazu erhalten die Ärzte die Standardnachricht im hier beigefügten Wortlaut (Muster siehe Anlage 1) Übrigens werden auch die Gegendarstellungen der Ärzte redaktionell überprüft, denn auch diese sind nicht immun gegen Schmähungen usw.

Darüber hinaus berücksichtigen wir jede Stellungnahme eines Arztes, die verdeutlicht, dass es sich bei der Bewertung um einen böswilligen Akt handeln könnte.

### **Kriterium 30**

„Wird zu den Missbrauchsmeldungen zeitnah Rückmeldung gegeben?“

#### **Stellungnahme der Stiftung Gesundheit:**

Angaben zum Vorgehen bei Missbrauchs-Verdacht, also schon vor einem manifesten Fall, geben wir den Ärzten im Anschreiben (siehe Anlage 1). Die Bearbeitung erfolgt unverzüglich; der Work-Flow orientiert sich an der Art des Falles. Und es gilt: in dubio pro medico. Die schutzwürdigen Interessen eines Arztes, dessen professionelle Person systembedingt in jeglichem Internetportal einfach angreifbar ist, müssen aufgrund dieser Exposition auch einfachste Schutzmöglichkeiten genießen.

**Kriterium 34**

„Gibt es Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen einer einzelnen Behandlung?“

und

**Kriterium 35**

„Kommen Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver (das heißt gegen Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person unter verschiedenen Identitäten) zum Einsatz?“

**Stellungnahme der Stiftung Gesundheit:**

Ja.

Vgl. auch Stellungnahme zu Kriterium 26: wir betreiben umfangreiche technische Sicherheitsvorkehrungen, die wir nicht im Detail öffentlich darlegen können. So ist technisch ausgeschlossen, dass ein User mit einer User-IP innerhalb eines Tages mehr als 5 Bewertungen abgeben kann. Es ist z. B. ebenfalls ausgeschlossen, dass ein Arzt durch ein und dieselbe IP zweimal nacheinander bewertet werden kann. Weitere Instrumente wurden oben beschrieben.

Da die Bewertung anonym erfolgt und sich die User nicht registrieren müssen, kann Kriterium 35 für die Arzt-Auskunft nicht angewendet werden. Bei einer anonymen Nutzung sind keine verschiedenen Identitäten möglich.