

## 2. Clearingverfahren Arztbewertungsportale 2011/2012

Übereinstimmung des  
Arztbewertungsportals  
„**Die-Arzttempfehlung.com**“  
mit den Qualitätskriterien  
„Gute Praxis Bewertungsportale,  
Qualitätsanforderungen für  
Arztbewertungsportale“

[www.arztbewertungsportale.de](http://www.arztbewertungsportale.de)

Herausgeber:  
Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin  
für  
Bundesärztekammer und  
Kassenärztliche Bundesvereinigung



© 2012 

# Zusammenfassung

## Hintergrund/Auftrag

Im Dezember 2009 einigten sich Bundesärztekammer und Kassenärztliche Bundesvereinigung im Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) erstmalig auf einen Anforderungskatalog zu Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale. Daraus resultierte der Auftrag an das ÄZQ, die Qualität solcher Webangebote zu überprüfen: 2010 wurde das 1. Clearingverfahren für Arztbewertungsportale des ÄZQ auf Grundlage des Anforderungskatalogs durchgeführt. Zu jedem Portal wurde ein ausführliches Gutachten erstellt, das die Portalbetreiber zur Kenntnis und mit der Möglichkeit zur Stellungnahme erhielten. Des Weiteren wurden die Qualitätskriterien ab Oktober 2010 weiterentwickelt. Die 2. Auflage des Anforderungskatalogs „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ wurde 2011 veröffentlicht (im Internet unter: <http://www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf>). Vor diesem Hintergrund und in Anbetracht der Tatsache, dass Informationen im Internet ständigen Veränderungen unterliegen, wird das Clearingverfahren erneut durchgeführt.

## Vorgehensweise/Methodik

Das Portal „Die-Arztempfehlung.com“ ([www.die-arztempfehlung.com](http://www.die-arztempfehlung.com)) mit Arztsuche- und Bewertungsfunktion wurde von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander mit der Checkliste überprüft. Die Qualitätsbewertung erfolgte zu verschiedenen Terminen im Zeitraum von Dezember 2011 bis März 2012 und am 05. Mai 2012. Die „Ja“- bzw. „Nein“-Antworten wurden von den Gutachterinnen/Gutachtern inhaltlich begründet. Kamen die Gutachterinnen/Gutachter zu einer unterschiedlichen Einschätzung, wurden die Fragen einer erneuten Bewertung unterzogen. Für alle Kriterien konnte ein Konsens erzielt werden.

## Ergebnisse

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung erfüllte der „Die-Arztempfehlung.com“ 32 von 42 Bewertungskriterien. 10 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet und gelten folglich als nicht erfüllt. Damit erfüllt das Portal „Die-Arztempfehlung.com“ die Kriterien der Checkliste zu 76,2%.

## Ergebnisübersicht der Qualitätsbewertung von „Die-Arztempfehlung.com“

Erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	Nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)
1. Impressum	12. Vertragsärztliche Versorgung
2. E-Mail-Adresse (Kontaktmöglichkeit)	13. Keine Preisvergleiche
3. Allgemeine Geschäftsbedingungen	16. Information von Ärztinnen/Ärzten über die Aufnahme in das Portal
5. Datenschutzerklärung	17. Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis
6. Eindeutige Darlegung der Identität des Betreibers	25. Mindestanzahl an Bewertungen
7. Leichte Identifizierung der Identität des Betreibers	27. Information vor der Veröffentlichung der Bewertung
8. Finanzierung des Angebots	28. Möglichkeit zur Gegendarstellung
9. Trennung von Werbung und Inhalt	30. Vorgehen bei Missbrauch
10. Bezugsquellen für Arzteinträge	33. Redaktionelle Überprüfung der Freitexte
11. Aktualität der Arzteinträge	42. Barrierefreiheit
14. Weitergabe personenbezogener Daten	
15. Löschung personenbezogener Daten	
18. Regeln und Umgangsformen	
19. Trefferdarstellung	
20. Methodik des Bewertungsverfahrens	
21. Eindeutige Bewertungskriterien	
22. Ermittlung des Bewertungsergebnisses	
23. Darstellung des Bewertungsergebnisses	
24. Darstellung des Bewertungsverlaufs	
26. Registrierung	
29. Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen	
31. Überprüfung von Bewertungen	
32. Darstellung des Prüfverfahrens	
34. Maßnahmen gegen Mehrfachbewertungen	
35. Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver	
36. Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik	
37. Verständliche Darlegung der Zugangsbedingungen	
38. Gliederung und Navigation	

Erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	Nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)
39. Verständlichkeit der Inhalte	
40. Personenbezogene Arztsuche	
41. Keine Diskriminierungen	
4. Bezug zum Telemediengesetz*	

\*Das Kriterium 4 der Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ wurde als „nicht anwendbar“ gewertet. Das Kriterium wurde in der Gesamtauswertung als „erfüllt“ gerechnet.

## Schlussfolgerung

Das Arztbewertungsportal „Die-Arzttempfehlung.com“ erfüllt rund 76% der Qualitätskriterien. Alle Anforderungen aus den Clustern „Gesetzliche Vorgaben“ wurden erfüllt. Nur die Anforderung nach Barrierefreiheit wurde in der Gruppe „Nutzerfreundlichkeit und Inhalt“ mit „Nein“ bewertet.

Nicht erfüllt wurden Vorgaben aus den Bereichen „Transparenz“ (Informationen über eine Zulassung für die vertragsärztliche Versorgung oder Hinweis auf Preisvergleiche zu medizinischen Dienstleistungen) und „Datenschutz“ (Information von Ärztinnen/Ärzten über die Aufnahme in das Verzeichnis oder Widerspruchsmöglichkeit für Ärztinnen/Ärzte gegen die Aufnahme). Verbesserungen und Ergänzungen sind außerdem hinsichtlich der Schutzmaßnahmen gegen Missbrauch und Manipulationen, wie eine redaktionelle Kontrolle der Freitexte, wünschenswert. Zudem sollten die Bewertungsergebnisse auf Grund einer angemessenen Mindestanzahl von Arzttempfehlungen erzeugt werden, bevor diese veröffentlicht werden. Des Weiteren ist ein leicht zu findender Hinweis, dass Ärztinnen/Ärzte mit kostenpflichtigen „Premium-Einträgen“ bei der Trefferanzeige und im Portal hervorgehoben werden, wünschenswert.