

2. Clearingverfahren Arztbewertungsportale 2011/2012

Übereinstimmung des
Arztbewertungsportals

„**imedo.de**“

mit den Qualitätskriterien
„Gute Praxis Bewertungsportale,
Qualitätsanforderungen für
Arztbewertungsportale“

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 „imedo.de“ (www.imedo.de) mit Arztsuche- und Bewertungsfunktion wurde von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander mit der Checkliste überprüft. Die Qualitätsbewertung erfolgte zu verschiedenen Terminen im November 2011 und am 02. 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 „imedo.de“ 34 von 42 Bewertungskriterien. 8 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet und gelten folglich als nicht erfüllt. Damit erfüllt das Portal „imedo.de“ die Kriterien der Checkliste zu 81%.

Ergebnisübersicht der Qualitätsbewertung von „imedo.de“

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

Erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	Nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)
Zugangsbedingungen	
38. Gliederung und Navigation	
39. Verständlichkeit der Inhalte	
40. Personenbezogene Arztsuche	
41. Keine Diskriminierungen	
42. Barrierefreiheit	

Schlussfolgerung

Das Arztbewertungsportal „imedo.de“ erfüllt rund 81% der Qualitätskriterien. Alle Anforderungen aus den Clustern „Gesetzliche Vorgaben“ sowie „Nutzerfreundlichkeit und Inhalt“ wurden erfüllt.

Nicht erfüllt wurden Vorgaben aus den Bereichen „Transparenz“ (Trennung von Werbung und Inhalt oder Information über eine Zulassung für die vertragsärztliche Versorgung), „Datenschutz“ (Information von Ärztinnen/Ärzten über die Aufnahme in das Verzeichnis) und „Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung“ (Trefferdarstellung oder Mindestanzahl an Bewertungen). Zwar bietet die redaktionelle Kontrolle aller Freitextfelder vor der Freischaltung Schutz vor Schmähkritik, jedoch sind Verbesserungen und ergänzende Informationen hinsichtlich der Schutzmaßnahmen gegen Missbrauch und Manipulationen wünschenswert. Das betrifft u. a. eine ausführlichere Darstellung des Prüfungsverfahrens und des Vorgehens, wenn mögliche Missbrauchsfälle dem Betreiber gemeldet werden. Wünschenswert ist zudem ein leicht zu findender Hinweis, dass Ärztinnen/Ärzte mit „Premium-Profilen“ oder „Premium-Boxen“ im Portal besonders hervorgehoben werden.