

## **Stellungnahme des vdek zum Gutachten des ÄZQs „Übereinstimmung des Arztbewertungsportals „vdek-Arztlotse“ mit den Qualitätskriterien „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“**

Stand 27. Juni 2012

### **8. Wird offengelegt, wie das Angebot finanziert wird?**

Der Arztlotse wurde für den vdek und die teilnehmenden Mitgliedskassen (TK, DAK, KKH-Allianz, HEK und hkk) europaweit ausgeschrieben. Den Zuschlag hat die Stiftung Gesundheit ([www.Arzt-Auskunft.de](http://www.Arzt-Auskunft.de)) erhalten. Alle Kosten, einmalig anfallende Einrichtungskosten und Lizenzgebühren für die Kassenversionen und die Version des vdek, werden über Umlage durch die teilnehmenden Kassen finanziert. d. h. die Kassen tragen die Kosten entsprechend der Zahl ihrer Versicherten. Der Ausschreibungszeitraum endet März 2013 (vgl. Website: <http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Weitere/index.htm#Frage3> ).

### **11. Werden Angaben zur Aktualität der verwendeten Arzteinträge gemacht (Datum der letzten Aktualisierung)?**

Bei jedem Praxiseintrag wird nun am Ende der Detailansicht das Datum der letzten Aktualisierung angegeben („Jüngste Aktualisierung: xx“). Ärztinnen/ Ärzte können zudem ihre Adressen aktualisieren. Auf den Portalseiten wird angegeben, was Ärzte tun können, wenn sich die Adresse, Praxismerkmale oder andere Angaben geändert haben (vgl. Website: <http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Aerzte/index.htm#Frage4> )

## **16. Werden Ärzte über ihre Aufnahme in das Portal informiert?**

Das Adressverzeichnis des vdek-Arztlotse umfasst alle Ärzte und Zahnärzte mit kassenärztlicher Zulassung sowie Psychologische Psychotherapeuten in Deutschland. Unser Kooperationspartner, die Stiftung Gesundheit, schreibt alle standardmäßig einmal pro Jahr an. Eine Praxis kann sich daher auch entscheiden, sich nicht oder mit anderen Schwerpunkten als dem gesuchten eintragen zu lassen (vgl. Website: <http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Aerzte/index.htm#Frage2> ).

## **18. Sind im Portal Regeln für Bewertungen und Umgangsformen enthalten?**

Regeln, in diesem Fall Nutzungsbedingungen für die Arztbewertung, werden nun in den Nutzungsbedingungen des vdek dargestellt. Unter dem Punkt „Über uns“ wurde ein zusätzlicher Unterpunkt „Nutzungsbedingungen“ aufgenommen (vgl. Website: [http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber\\_uns/Nutzungsbedingungen/index.htm](http://www.vdek-arztlotse.de/Ueber_uns/Nutzungsbedingungen/index.htm) ).

## **25. Ist eine angegebene Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?**

Eine Mindestanzahl von Bewertungen, bevor diese erstmals veröffentlicht werden, ist nicht notwendig. Denn die einzelnen geprüften Nutzerbewertungen enthalten i. d. R. Freitext. Dadurch ist auch eine Dimensionierung der Bewertung und des Bewertenden möglich.

Eine große Anzahl von Bewertungen ist natürlich wünschenswert. Aufgrund der Tatsache, dass Nutzer 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)) Freitext eingeben können, kann auch durch eine geringe Anzahl von Stimmungsbildern (denn das sind ja Nutzerbewertungen im Kern) ein aussagekräftiges Bild entstehen – bspw. wenn eine kommentierende Replik des Arztes hinzukommt.

## **26. Müssen sich Portalnutzer vor Abgabe einer Bewertung beim Anbieter registrieren?**

Aus Gründen des Daten- und Persönlichkeitsschutzes erhebt unser Kooperationspartner, die Stiftung Gesundheit, grundsätzlich keine personenbezogenen Daten von Nutzern. Dies ist das Ergebnis der Abwägung zwischen dem Nutzen durch die Registrierung und andererseits dem Rechtsgut des Daten- und Persönlichkeitsschutzes. Stattdessen wurden durch unseren Kooperationspartner seit 2001 umfangreiche Sicherungstechniken zum Schutz vor Missbrauch eingeführt. Zudem gewährleistet er die vollumfängliche redaktionelle Überprüfung und Kontrolle aller durch Nutzer eingebrachten Inhalte – vor dessen Freischaltung. Diese Sicherheitsmaßnahmen sind von außen nicht sichtbar oder spürbar. Einzig sichtbar für den Nutzer/Patienten ist eine Buchstabenfolge, die vor dem Absenden einer Bewertung zu bestätigen ist.

## **27. Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?**

Grundsätzlich werden alle Ärzte, die über den Empfehlungspool der Stiftung Gesundheit eine Bewertung erhalten, schriftlich durch die Stiftung Gesundheit informiert, bevor die Bewertungen der Nutzer freigeschaltet werden. Bitte beachten Sie, dass wir die Ärzte bei jeder neu eingegangenen Bewertung informieren, also nicht nur einmalig oder 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 (Anhang 1). Zudem werden auch die Gegendarstellungen der Ärzte redaktionell überprüft, denn auch diese sind nicht immun gegen Schmähungen usw.. Darüber hinaus wird jede Stellungnahme eines Arztes berücksichtigt, die verdeutlicht, dass es sich bei der Bewertung um einen böswilligen Akt handeln könnte.

### **29. Ist eine Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen genannt?**

In den vdek-Nutzungsbedingungen wird die E-Mail-Adresse [arztlotse@vdek.com](mailto:arztlotse@vdek.com) angegeben, um Missbrauch zu melden.

Wir haben nun zusätzlich einen direkten Link „Nutzungsbedingungen“ integriert und in den FAQs unter „Allgemeine Informationen – Patientenbewertung“ und unter „Häufige Fragen – Ärzte“ auf die Kontaktadresse für die Meldung bei Verdacht auf Missbrauch hingewiesen (vgl. Website: <http://www.vdek-arztlotse.de/AllgemeineInfos/Patientenbewertung/index.htm> und <http://www.vdek-arztlotse.de/FAQ/Aerzte/index.htm#Frage11> ).

### **30. Wird zu Missbrauchsmeldungen zeitnah Rückmeldung gegeben?**

Angaben zum Vorgehen bei Verdacht auf Missbrauch gibt unser Kooperationspartner den Ärzten bereits mit den Anschreiben – also schon vor einem manifesten Fall. Die Bearbeitung erfolgt unverzüglich. Das Vorgehen orientiert sich an der Art des Falles. Im Zweifelsfall wird für den Arzt entschieden.