



## Was Patienten über Ärzte schreiben Neu: Beobachtung der Bewertungsportale

Die Betreiber von Bewertungsportalen müssen Ärzte einmalig bei der ersten Bewertung informieren, wenn diese auf ihren Seiten beurteilt wurden. Das hat die Aufsichtsbehörde für Datenschutz und Wirtschaft festgelegt.

### Und was steht über Sie im Netz?

Doch viele Betreiber kommen dieser Pflicht nicht nach. Und was danach über Sie geschrieben wird, erfahren Sie gar nicht. Daher hat die Arztauskunft der Stiftung Gesundheit einen neuen Service für Ärzte entwickelt: Mitarbeiter wachen über Ihren guten Namen und monitoren die fünf führenden Arztbewertungsportale im Netz. Somit erfahren Sie, wenn etwas über Sie oder über Ihre Praxis in den Portalen eingetragen wurde: ob Lob oder Schmähungen, ob konstruktive Kritik oder Niederträchtiges.

Bei Schmähungen erhalten Sie Tipps zum möglichen Vorgehen mit den richtigen Rechtsquellen, auf die Sie

sich berufen können sowie hilfreiche Formschriften und die Adressen und Ansprechpartner bei den beobachteten Bewertungsportalen.

### Patienten wünschen Empfehlungen

Mittlerweile tummeln sich mehr als ein Dutzend Arztbewertungsportale im Internet. Neben der Mund-Propaganda unter Freunden oder innerhalb der Familie empfehlen oder kritisieren Patienten Ärzte nun auch übers



*Die Spürnase im Netz bewacht Ihren guten Namen*

Internet. Die Suche nach dem guten Arzt steht also auf einer breiten Basis. Auch viele Ärzte sehen, dass Patienten immenses Interesse daran haben, Mediziner empfohlen zu bekommen (92 Prozent). Das hat bereits die Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2007“ gezeigt. 72,8 Prozent meinen, dass Empfehlungslisten weiter voranschreiten werden.

*Mehr Informationen und weitere Services finden Sie unter [www.arztauskunft.de/pakete](http://www.arztauskunft.de/pakete)*

### Themen in dieser Ausgabe:

- **„Gute Medizin nur noch für gutes Geld“**  
Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2008“
- **KVen im Wettbewerb – innovative Projekte**  
Rückblick auf den 9. Deutschen Medizinrechtstag
- **„Bitte sprechen Sie nach dem Signalton“**  
Praxistipps für den Text auf dem Anrufbeantworter



*Christine Pehl, CSR-Referentin  
(Unternehmerische Verantwortung)  
bei betapharm Arzneimittel GmbH*

### Mehrwert schaffen für's Gesundheitswesen

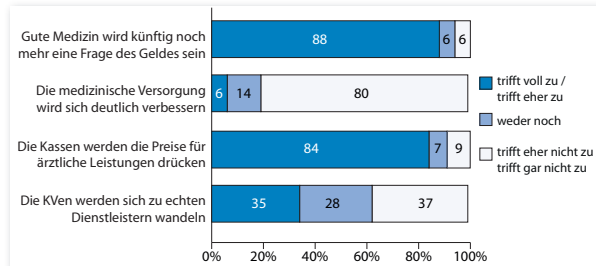
Sind Kooperationen von Pharmaunternehmen und gemeinnützigen Einrichtungen verwerflich? Wir meinen nein, wenn sie transparent sind und keine Abhängigkeit entsteht. Betapharm als Arzneimittelunternehmen dient der Gesundheit. Doch nach unserem Verständnis brauchen Menschen mehr als Arzneimittel, um gesund zu sein. So auch die Definition der WHO: Neben den medizinischen, also auch pharmakologischen, sind ebenso psychische, soziale und spirituelle Aspekte einzubeziehen. Um diesem Gesundheitsbegriff gerecht zu werden, bedarf es der Zusammenarbeit vieler Partner mit ihren jeweils ureigenen Kompetenzen. Deshalb kooperieren wir seit 1999 mit dem gemeinnützigen und unabhängigen beta Institut und dessen Partnern wie Stiftungen, Kliniken oder auch Krankenkassen. Im beta Institut werden unter anderem neue Wege für eine verbesserte Patientenversorgung erprobt. Diese Form der Zusammenarbeit ist sehr fruchtbar, führt zu Innovationsschüben und fördert eine hohe Unternehmensethik.

## Die Medizin nach der Ära des KV-Monopols „Gute Medizin nur noch für gutes Geld“

Die Kassenärztlichen Vereinigungen (KV) haben ihr generationales Monopol verloren; Versorgungsverträge können an ihnen vorbei separat mit einzelnen Arztgruppen geschlossen werden – zugleich aber hat der Gesetzgeber den öffentlich-rechtlichen KVen die Betätigung im privatrechtlichen Wettbewerb erlaubt.

### Folgen des Strukturwandels

Welche Folgen erwarten die niedergelassenen Ärzte von diesem Strukturwandel? Das größte Maß an Einigkeit herrscht mit Blick auf die These, dass „Gute Medizin künftig noch mehr eine Frage des Geldes“ sein wird. Stimmt, sagen dazu 88 Prozent der Ärzte, die im Rahmen der Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2008“ befragt wurden.



Das Aufbrechen der Vertragsarztstruktur: Thema in der repräsentativen Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2008“

### Medizinische Versorgung wird schlechter werden

Ähnlich klar fällt die Antwort auf die Frage aus, ob sich die medizinische Versorgung deutlich verbessern wird. Nein, meinen 80 Prozent der Ärzte. Stattdessen erwartet eine große Mehrheit, dass die Krankenversicherungen die Preise für ärztliche Leistungen drücken werden. Dies treffe voll zu beziehungsweise treffe eher zu, mei-

nen 84 Prozent der Niedergelassenen. Zugleich wird zusätzlich Wettbewerb in die medizinische Versorgung einziehen, erwarten 70 Prozent.

### Ärztliche Prognose für die KVen

Und was wird aus den KVen? Auf die Frage, ob sie sich zu echten Dienstleistern wandeln werden, gehen die Meinungen innerhalb der Ärzteschaft auseinander: Ein Drittel der Ärzte gibt keine Prognose, 35 Prozent der Ärzte meinen ja. 37 Prozent sind da pessimistischer und sagen „trifft nicht zu“ beziehungsweise „trifft eher nicht zu“.

Die gesamte Studie steht online unter [www.stiftung-gesundheit.de](http://www.stiftung-gesundheit.de) in der Rubrik „Forschung“ zum Download zur Verfügung.

## Ist Ihre Homepage rechtssicher? Zertifizierung mit Gütesiegel

Eine Praxis-Homepage gehört heute wie selbstverständlich zum Praxis-Marketing – auch Patienten erwarten mittlerweile einen Onlineauftritt. Doch die formalen Anforderungen sind hoch. So sind Gesetze, Normen und Regeln zu berücksichtigen wie das Telemediengesetz (TMG), Heilmittelwerbegesetz (HWG), Berufsrecht, Wettbewerbsrecht (UWG), Presserecht, Markenrecht, Urheberrecht sowie verschiedene Datenschutz-Anforderungen.

### Inhalte für Laien verständlich

Gehen Sie auf Nummer sicher und lassen Sie Ihren Internetauftritt prüfen. Ihre Homepage wird auf Rechtssicherheit geprüft, die Redaktion schaut bei den Texten auf Verständlichkeit

für Patienten. Bei Bedarf erhalten Sie Empfehlungen zur Optimierung. Dann verleiht Ihnen die Stiftung Gesundheit das Gütesiegel für Ihre Homepage.

### Werben mit dem Gütesiegel

Auf Ihrer Seite können Sie mit dem Gütesiegel auf die erfolgreiche Prüfung hinweisen. Zudem nennen wir Ihre Domain hier im Stiftungsbrief und Sie werden in das Verzeichnis der zertifizierten Gesundheits-Homepages der Stiftung Gesundheit aufgenommen. Mit Homepage-Zertifizierung sind Sie rechtlich auf der sicheren Seite.



Weitere Informationen zur Homepage-Zertifizierung erhalten Sie online unter [www.arzt-auskunft.de/pakete](http://www.arzt-auskunft.de/pakete)

**Platinnetz**  
Verbindungen leben.

## Generation 50plus im Netz

Platinnetz.de ist ein Netzwerk der Generation 50plus und wendet sich an die 33 Millionen Best Ager in Deutschland, die bereits über ein Drittel der Bevölkerung ausmachen. Hier treffen sich Menschen mit Lebenserfahrung und vielseitigen Interessen: ob Reisen, Gesundheit, Kultur oder Lebensart. Jedes Mitglied erstellt online sein eigenes Profil; danach können die Silversurfer Erfahrungen austauschen und Kontakte knüpfen. Und auch wenn sie online auf der Suche nach einem spezialisierten Arzt, Zahnarzt, einer Klinik oder Reha-Einrichtung sind, finden sie bei Platinnetz.de durch die Kooperation mit der Arzt-Auskunft den passenden Spezialisten in Wohnortnähe.

## KVen im Wettbewerb – innovative Projekte Rückblick: 9. Deutscher Medizinrechtstag

Die Kassenärztlichen Vereinigungen (KVen) haben ihr Vertragsmonopol verloren. Der Direktvertrag ohne KV-Beteiligung in Baden-Württemberg markiert den Beginn einer neuen Ära. Mit neuen Projekten wollen sich die KVen im Wettbewerb behaupten. Dr. Ilona Köster-Steinebach, Stabsstelle für Strategie und Versorgung der KV Bayern, referierte auf dem 9. Deutschen Medizinrechtstag über den Rechtsrahmen und die Entwicklung der Tochtergesellschaft Gedikom GmbH.



Dr. Ilona Köster-Steinebach (KV Bayern) berichtete über die widersprüchliche Gesetzeshelage bei den privaten KV-Tochtergesellschaften

### Dienstleister für Krankenversicherer

Für die KV Bayern schlägt Gedikom zwei Fliegen mit einer Klappe. Durch Umstellung der Tarifverträge konnten zum einen die Personalkosten für die Vermittlung des ärztlichen Bereitschaftsdienstes der KV gesenkt werden. Zum anderen hat Gedikom in den

anderthalb Jahren seit Betriebsaufnahme bereits drei Neukunden gewonnen. So terminiert die Gedikom die Facharztbesuche der Krankenversicherten von der Gmünder Ersatz-Kasse (GEK). Auch die Vermittlung der Notdienstapotheken übernimmt das Call-Center. „Gedikom hat unsere Erwartungen weit übertroffen“, sagte Dr. Ilona Köster-Steinebach.

### Jährliches Symposium

Der 9. Deutsche Medizinrechtstag fand im September in Erfurt statt unter dem Motto „Konsequenzen des Wettbewerbs“. Die Stiftung Gesundheit und der Medizinrechtsanwälte e.V. richten dieses interdisziplinäre Symposium jährlich aus – das zehnjährige Jubiläum 2009 in Göttingen.

Die Vorträge der Referenten finden Sie unter [www.stiftung-gesundheit.de](http://www.stiftung-gesundheit.de) in der Rubrik „Medizinrecht“.

## Patientenratgeber neu zertifiziert

Schmerzfrei und beweglich für immer. Unter diesem Motto hat Readers Digest seinen Ratgeber „Gesunde Muskeln, Knochen und Gelenke“ herausgegeben, der jetzt von der Stiftung Gesundheit zertifiziert wurde. Der umfassende Leitfaden bietet eine laiengerechte Gesamtschau über Aufbau und Funktion des Bewegungsapparates, über seine Veränderung im Verlauf des Alterns bis hin zu Erkrankungen wie Osteoporose, Arthrose oder Rückenschmerzen. Das Werk ist mit zahlreichen Abbildungen und Checklisten anschaulich gestaltet. Übungen und praktische Tipps zur Bekämpfung vieler Beschwerden und Schmerzen sowie Ratschläge für ein agiles Altern werden runden das Werk ab.



*Gesunde Muskeln, Knochen und Gelenke*, 352 Seiten, über 200 Grafiken, Readers Digest, ISBN 978-389915-451-1 für 39,90 Euro online über [www.rd-shop24.de](http://www.rd-shop24.de) erhältlich



## Konfliktquote steigt Anwälte empfehlen häufiger eine Klage

Konflikte zwischen Ärzten, Patienten und Krankenkassen nehmen an Intensität zu. Das hat die Studie zum Medizinrechts-Beratungsnetz von 2008 ergeben. Bei den Streitfällen mit hinreichend rechtlicher Substanz sahen die Vertrauensanwälte des Medizinrechts-Beratungsnetzes in 20 Prozent der Fälle eine gerichtliche Klärung als unvermeidbar an. Bei der Auswertung der Studie 2004 waren dies noch 14 Prozent. Die häufigste Empfehlung der Vertrauensanwälte blieb jedoch die außergerichtliche Einigung. Dieser Anteil fiel von 43 Prozent in 2004 auf 40 Prozent.

### Ratsuchende zufrieden

Obwohl die Last durch die Konflikte hoch ist, bewerten die Ratsuchenden die Beratungsleistung selbst positiv: 81 Prozent der Mandanten sind mit der Beratungsleistung zufrieden. Dr. Thomas Motz, Vorstandsmitglied des Vereins Medizinrechtsanwälte und Vertrauensanwalt in Lübeck: „Die typischen Sachverhalte im Medizinrecht finden vielfach vor einer hohen emotionalen Belastung statt. Auch vor diesem Hintergrund stellen die Betroffenen den Vertrauensanwälten ein gutes Zeugnis aus.“

## Medizinklimaindex Herbst 2008

Die Ärzte, Zahnärzte und Psychologischen Psychotherapeuten bewerten ihre wirtschaftliche Lage und die Perspektive für die kommenden sechs Monate weiterhin ungünstig. Dies ergibt der Medizinklimaindex (MKI) Herbst 2008 der Stiftung Gesundheit mit einem Wert von -16,8.

19,6 Prozent der Befragten schätzen ihre wirtschaftliche Situation positiv ein, 47,1 befriedigend und 33,3 schlecht. Lediglich 12,4 Prozent rechnen mit einer Verbesserung. Die Stimmung ist allerdings positiver als im Frühjahr 2008 (-23,9).



## Buchtipp: Das Lexikon für Sozialfragen

### Die betaListe: zwei Bücher in einem



Die betaListe erscheint jährlich als aktualisierte Ausgabe, mittlerweile zum achten Mal

Wann übernimmt die Krankenkasse die Kosten einer künstlichen Befruchtung? Welche Pflichten ergeben sich für Ärzte, wenn Schwerkranke weiterhin Auto fahren wollen? Bei der täglichen Arbeit tauchen immer wieder neue Fragen auf, die die Patienten beantwortet haben möchten. Als Nachschlagewerk eignet sich die betaListe, das Lexikon für Sozialfragen – für Laien verständlich, für Ärzte hilfreich.

#### Inhalte und Ansprechpartner

Die betaListe besteht aus zwei Büchern in einem Band. Der erste Teil

befasst sich mit den vielen Facetten des Sozialrechts. Die Leistungen der Kranken-, Renten- und Pflegeversicherung werden erläutert ebenso wie Fragen zu Behinderungen oder zur Rehabilitation. Auch arbeitsrechtliche Aspekte – Mutterschutz, Einkommensgrenzen, Freibeträge – behandelt das Buch. Der zweite Teil nennt die Adressen von Ansprechpartnern für Gesundheitsfragen. Alphabetisch nach Indikationen geordnet sind Einrichtungen wie Selbsthilfegruppen, Patientenberatungen und Fachgesellschaften.

*betaListe, Lexikon für Sozialfragen, MMI-Verlag, 8. Ausgabe ISBN 978-3-873-60011-9, für Ärzte bei betapharm kostenlos erhältlich, sonst 31,80 Euro*

## Publizistik-Preis 2009 ausgeschrieben

Hervorragende Veröffentlichungen im Medizin-Journalismus gesucht

Preisgeld: 2.500 Euro  
Einsendeschluss: 15.01.2009

Weitere Informationen sowie Preisträger der Vorjahre unter:  
[www.stiftung-gesundheit.de](http://www.stiftung-gesundheit.de) in der Rubrik „Publizistik-Preis“

## Praxistipp: Sprechen Sie nach dem Signalton

### Der richtige Text für den Anrufbeantworter

„Guten Tag, leider rufen Sie außerhalb unserer Sprechzeiten an.“ So oder ähnlich beginnen die Bandansagen auf Anrufbeantwortern von Arztpraxen – im Idealfall zumindest. Denn nicht selten hören Patienten nur eine leise, undeutliche Stimme, die von Knacken und Rauschen übertönt wird. Um das zu vermeiden, sollten Sie die aufgesprochene Ansage kontrollieren; nicht nur direkt am Gerät, sondern auch durch einen Anruf in der eigenen Praxis. Nur so erhalten Sie genau den Eindruck, den auch Ihre Patienten haben, wenn sie vor oder nach der Sprechstunde anrufen.

#### Deutlich und ohne Versprecher

Fast ebenso wichtig wie ein rauschfreies Gerät ist der Textinhalt. Name der Praxis und gegebenenfalls der



Die perfekte Ansage: Name, Adresse und Sprechzeiten in angemessener Lautstärke und ohne Rauschen oder Versprecher

Praxispartner, Adresse, Sprechzeiten und der Verweis auf den Piepton vor der kommenden Aufnahme – diese Punkte umfasst eine gute Ansage in angemessener Lautstärke und ohne Versprecher. Es hilft den Patienten außerdem, wenn der Mitarbeiter den Ansagetext spricht, der die deutlichste Stimme und den am wenigsten stark ausgeprägten Dialekt hat.

#### Wöchentliche Kontrolle

Und auch, wenn man die Ansagetexte auf dem Anrufbeantworter nicht allzu oft erneuern muss: Eine wöchentliche Kontrolle schadet nicht. Manchmal spielt die Technik einen Streich und löscht die Ansage. Und manchmal stellt man erschrocken fest, dass es im Oktober noch heißt: „Unsere

Praxis ist bis zum 20. August wegen Urlaubs geschlossen.“

#### Und bitte was Nettes für die Ohren

Musik in der Warteschleife soll Patienten unterhalten. Doch gerade, wenn das Durchstellen mal etwas länger dauert, kann ein schrilles „Für Elise“ jedoch auf die Nerven gehen. Wählen Sie die Musik für die Warteschleife sehr bewusst aus und stellen Sie sie eher leise ein – auch wenn Sie Ohrenarzt sind.

## Impressum

Herausgeber: Stiftung Gesundheit  
Gemeinnützige Stiftung bürgerlichen Rechts  
Behringstraße 28 a, 22765 Hamburg  
Tel. 040 / 80 90 87 - 0  
Fax 040 / 80 90 87 - 555  
E-Mail: [info@stiftung-gesundheit.de](mailto:info@stiftung-gesundheit.de)  
Verantwortlich: Dr. Peter Müller  
Redaktion: Medienbüro Medizin (MbMed)  
Auflage: 75.000 Exemplare