



Arztsuche: Viele Wege – eine Quelle Portale und Versicherer nutzen Arzt-Auskunft

Wo sitzt der Arzt, der am besten zu meinen Bedürfnissen passt? Zur geeigneten Praxis führen heute viele Wege: Online-Arztfinder in Gesundheitsportalen zeigen nach wenigen Klicks Spezialisten; Krankenkassen bringen per Telefon Patienten mit Ärzten zusammen, die ihren besonderen Wünschen entsprechen. Dahinter steckt immer wieder ein Service: die Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit.

Arztsuche in führende Gesundheitsportale integriert

Die Arztsuche mittels Therapie-schwerpunkten ist in die führenden Gesundheitsportale im Internet eingebunden: etwa auf Stern.de, Onmeda.de, Netdoktor.de, Lifeline.de, Wissen.de und auf Apotheken-Umschau.de. Neueste Partner sind Gesundheit.com und das Portal Einfach-teilhaben.de des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales. Ein-



ge Partner bieten seit Kurzem auch die Arzt-Schnellsuche an: Da genügt ein einziges Stichwort zum Suchergebnis.

Zusatzfunktionen für Versicherer

Zudem haben diverse Krankenversicherer die Arzt-Auskunft in ihr Portal integriert wie z. B. die IKK, GEK, Hanse Merkur, Central Krankenversicherung und Bertelsmann BKK. Für Versicherer ist das jedoch nur eine Option: Speziell für die telefonische Versicherten-Information dient die Arzt-Auskunft Professional. „Ihre Funktionen gehen weit über die öffentliche Version hinaus, etwa durch besonders umfangreiche Selektionsmöglichkeiten“, erklärt Birgit Kedrowitsch, Leiterin Kooperationen der Stiftung Gesundheit. Diese Variante nutzen u.a. die Allianz, AOK Rheinland/Hamburg und seit Neuestem auch das Gesundheitsteam der Europ Assistance.

Suchergebnisse im Satellitenbild

Auch Google Maps hat die Arzt-Auskunft lizenziert. Wer dort nach Ärzten sucht, bekommt die Treffer gleich in der Landkarte angezeigt.

Weitere Kooperations-Partner finden Sie online unter www.arzt-auskunft.de → „Unsere Partner“.



Dr. Peter Müller
Vorstandsvorsitzender der
Stiftung Gesundheit

Werbung mit der Qualität nun auch in der Medizin

So lang ist es noch nicht her, da seufzte mancher Ärztekammer-Justitiar wegen der täglichen Beschwerden und Denunziationen: Hinweise auf Praxisschilder, die das erlaubte Maß tatsächlich um mehr als einen Zentimeter überschritten. Nachgemessen vom Kollegen. Seitdem ist beinahe alles gefallen, was an Werbe-Restriktionen in dieser besonderen Branche, der Medizin, noch galt.

Und nun hat der Bundesgerichtshof entschieden: Sogar Zahnärzte dürfen ausdrücklich mit der Qualität werben – auch auf dem Praxisschild. Und noch mehr: Sogar ein Gewinnspiel in diesem Zusammenhang muss noch keinen Verstoß gegen das Berufsrecht bedeuten (siehe Urteil auf Seite 3).

Ob man dies als heilsam oder schrecklich empfinden mag: Tatsache ist, dass der Gesundheitsmarkt wieder ein Stück näher an die herkömmlichen Branchen herangerückt ist – im Guten wie im Schlechten. Unstrittig bleibt das Erstaunen über die erbarungslose Zähigkeit, mit der in diesem Streit David und Goliath rund ein Jahrzehnt lang gekämpft haben.

Themen in dieser Ausgabe:

- **Ärzte nutzen Arztplattformen im Praxisalltag**
Studie: „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2009“
- **Fachärzte unter einem Dach**
Vorstellung des MVZ Medicum Hamburg
- **Praxistipp: Richtiges Verhalten bei Behandlungsfehler-Vorwürfen**
Aus dem neuen Ratgeber für Ärzte: Recht in der Praxis

Web 2.0 in der Praxis

Arztplattformen ziehen in den Arbeitsalltag ein

Web 2.0, das sind nicht nur Twitter und Youtube. Die digitalen sozialen Netzwerke, das „Mitmach-Netz“, eröffnen auch Medizinern neue Möglichkeiten für Information und Austausch. Facharzt.de bietet seit vielen Jahren eine Chat-Funktion – nur im Kollegenkreis. Junge Startups sind hinzugestoßen wie zum Beispiel Esanum.de, Coliquio.de und dooox.de. Doch machen Ärzte davon Gebrauch?

80 Prozent der Ärzte kennen Arztplattformen

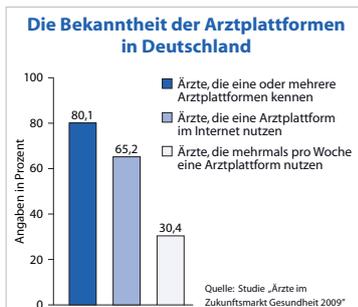
Ja, Ärzte nutzen diese neuen Informationstechniken, wobei der Erfolg der

Arztplattformen allerdings recht unterschiedlich ausfällt. Mehr als 80 Prozent der niedergelassenen Ärzte, so die repräsentative Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2009“, kennen eines oder mehr dieser Angebote. Als gelegentliche Nutzer hereingeschaut haben bereits mehr als zwei Drittel.

Tägliche Nutzung

Ein Drittel der Niedergelassenen nutzt solch eine Arzt-Community-Plattform sogar beständig – mehrmals die Woche oder gar täglich: Und wenn ein Drittel der Niedergelassenen, also nicht die Youngster in Studium und Klinik, solch ein neues Instrument in die tägliche

Arbeit integriert hat, dann schreitet diese digitale Moderne mit großen Schritten hinein in den Alltag.



Die Arztplattformen finden ihren Platz im ärztlichen Arbeitsalltag: Zwei Drittel der Ärzte nutzen eines der Portale für den Austausch unter Kollegen; ein Drittel der Ärzteschaft sogar mehrmals pro Woche.



Das Vorbild der Startups in Deutschland: Sermo.com. Ursprünglich gestartet als eine Plattform für Nebenwirkungs-Berichte, hat es sich zu einer breit genutzten Ärzte-Community in den USA entwickelt.

Die Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2009“ erscheint im 4. Quartal 2009. Die Ergebnisse stehen dann unter www.stiftung-gesundheit.de in der Rubrik „Forschung“.

Medizinklimaindex Herbst 2009

Die Ärzte, Zahnärzte und Psychologischen Psychotherapeuten bewerten ihre wirtschaftliche Lage und die Perspektive für die kommenden sechs Monate weiterhin negativ. Dies ergibt der Medizinklimaindex (MKI) Herbst 2009 der Stiftung Gesundheit mit einem Wert von -21,7. Dieser zeigt jedoch im Vergleich mit dem MKI Frühjahr 2009 (-36,7) eine leicht aufgehellte Stimmung.

Die einzelnen Fachgruppen unterscheiden sich dabei voneinander: Der MKI der niedergelassenen Ärzte liegt bei -25,3, der der Zahnärzte bei -12,5. Die Psychologischen Psychotherapeuten hingegen sehen ihre Lage mit einem gegenwärtigen MKI von +2,3 positiver.

Marketing in der Krise?

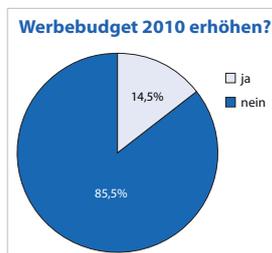
Begeisterung für Werbemaßnahmen sinkt

Marketing steht bei Ärzten derzeit nicht ganz oben auf der Agenda. Nur 46,8 Prozent von ihnen halten nach der aktuellen Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2009“ Werbemaßnahmen für ihre Praxis für sehr wichtig oder eher wichtig. Im Vorjahr sagten dies noch 60 Prozent. Zugleich kletterte die Zahl der Ärzte, die Marketing für gänzlich unbedeutend halten, auf 8,4 Prozent.

Marketing-Investitionen sinken

Die seit 2005 jährlich im Auftrag der Stiftung Gesundheit durchgeführte Studie zeigt eine Ernüchterung der Ärzte, was das Thema Marketing angeht.

Deutlich wird diese Tendenz weiter durch eine leichte Abnahme des durchschnittlichen Werbebudgets der Niedergelassenen. 2008 betrug es noch 5.500 Euro, jetzt sank es auf 5.164 Euro pro Jahr.



Eine künftige Erhöhung der Marketingausgaben hat nur eine Minderheit der Ärzte geplant.

Igeln Ärzte sich ein?

„Nach dem Boom und womöglich überzogenen Erwartungen durch die Aufhebung der Werbeverbote macht sich offenbar Ernüchterung in der Ärzteschaft breit“, kommentiert Dr. Peter Müller, Vorstand der

Stiftung Gesundheit, die Ergebnisse. „Aber auch die wirtschaftliche Unsicherheit der vergangenen Monate hat sicher ihren Einfluss, mit all ihren Honorardebatten und der Finanzkrise. In diesen Phasen igelt man sich ein.“

Haften für den Fortschritt

10. Deutscher Medizinrechtstag in Frankfurt

Diverse Modellprojekte mit Namen wie EVA, AGnES oder VERAH zielen derzeit darauf, Ärzte von einem Teil der Routineaufgaben zu entlasten. Doch die Delegation von Leistungen an nichtärztliches Personal bringt auch neue Haftungsrisiken für die Ärzte mit sich, wie Wolfgang Frahm, Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht Schleswig-Holstein, auf dem 10. Deutschen Medizinrechtstag erläuterte. Hier sei es besonders wichtig, die Grenzen zu kennen. So ist zum Beispiel die ärztliche Aufklärung unter keinen Umständen an Pflegepersonal delegierbar.

Klare Maßstäbe für Delegation

Aus der Sicht der Versicherer forderte Patrick Weidinger von der Deutschen Ärzteversicherung auf dem Medizinrechtstag klare Maßstäbe dafür, wann delegiert werden darf und wann nicht.



Dr. Gerda Müller, Vizepräsidentin des BGH (a. D.), analysierte aktuelle Rechtsprechungen zum Arzt haftungsrecht.

„Das Bemühen von Kammern und Verbänden, insoweit statthafte Delegationen zu definieren, ist zu begrüßen“, sagte Weidinger. Nur so könne für Ärzte das Haftungsrisiko auf ein erträgliches Maß reduziert werden.

Jubiläum in Frankfurt

Der Deutsche Medizinrechtstag fand im September zum zehnten Mal statt. Die Stiftung Gesundheit und der Medizinrechtsanwälte e.V. richten dieses interdisziplinäre Symposium gemeinsam jährlich aus. Das Rahmenthema der diesjährigen Jubiläumsveranstaltung lautete „Haftung ohne Grenzen – Risiken durch Telemedizin, Delegation, Marketing“.

Die Vorträge stehen zum Download bereit: www.stiftung-gesundheit.de in der Rubrik „Medizinrecht“ → „Deutscher Medizinrechtstag“.

Werbung mit Qualität ist zulässig

TruDent, das Franchiseunternehmen von Zahnarztpraxen, darf Werbung mit seinen besonderen Qualitätsstandards machen. Der Bundesgerichtshof (BGH) hat mit diesem Urteil (I ZR 222/06) einen Schlusstrich unter einen langjährigen Rechtsstreit gezogen. Die Zahnärztekammer Schleswig-Holstein hatte die Werbung mit Hinweis auf die Berufsordnung untersagen wollen. Sie hatte im konkreten Fall eine Gewinnspielaktion von TruDent aus dem Jahr 2005 beanstandet, weil sie darin berufswidrige anpreisende und herablassende Werbung sah. TruDent hatte in kurzen Slogans wie „nachgewiesene Fortbildung“ und „jährliche Praxiskontrolle“ seine Qualitätsstandards dargestellt und für weitere Informationen auf seine Internetseite verwiesen.



Qualitätsniveau nicht homogen

Der BGH stellte klar, dass in der Werbung mit TruDents geprüften Qualitätsstandards kein Verstoß gegen das Berufsrecht vorliegt. Im Gegenteil bestätigte das Urteil das Recht von TruDent als Franchise-Unternehmen, auf seine „von dem üblichen Angebot eines niedergelassenen Zahnarztes abweichende Tätigkeit werbend hinzuweisen“. Dr. Armin Jäkel, Vorstand der TruDent AG, Eckernförde, sieht das Urteil zugleich als Bestätigung dafür, dass die Elemente von TruDents Qualitätssicherungskonzept keineswegs Realität in jeder deutschen Zahnarztpraxis sind: „Auch wenn verschiedene Zahnärztekammern es gern so darstellen, hat die deutsche Zahnmedizin keineswegs ein homogenes Qualitätsniveau.“

Mehr Infos unter www.trudent.ag



Rechtstipp: Patientenverfügung Gespräch mit Betreuern suchen

Das neue Gesetz zu Patientenverfügungen gestaltet die Situation für Ärzte kaum einfacher. Sie sind zwar an die Verfügungen gebunden, Patienten müssen sich darin jedoch auf ganz konkrete Heilbehandlungen oder ärztliche Eingriffe beziehen.

Verfügung gilt einzig für vordefinierten Eingriff

Ist die Verfügung nicht eindeutig für den vorliegenden Fall formuliert, sollten Ärzte das Gespräch mit den nahen Angehörigen oder den Betreuern suchen und gemeinsam über die Behandlung entscheiden. Nur bei

unterschiedlichen Auslegungen müssen Gerichte angerufen werden. Entscheiden diese, dass die Behandlungen der Ärzte von den Patienten nicht erwünscht waren, werden die medizinischen Maßnahmen aus rechtlicher Sicht als Körperverletzungen betrachtet.

Aktive Sterbehilfe verboten

Aktive Sterbehilfe bleibt weiterhin verboten. Das gilt auch, wenn Patienten in ihrer schriftlichen Verfügung ausdrücklich darum bitten. Ärzte können nur lebenserhaltende Maßnahmen abschalten (passive Sterbehilfe).

Alle Fachärzte unter einem Dach Medicum Hamburg: MVZ für Diabetiker

Eine Krankheit wie Diabetes beeinflusst alle Lebensbereiche und erfordert eine fachübergreifende Versorgung der Patienten. Spezialisten für Diabetologie, Ernährungsmedizin und Kardiologie müssen Hand in Hand mit Augen- und Zahnärzten zusammenarbeiten.



Institutionalisierte Zusammenarbeit

Eine solche Kooperation wurde im Medizinischen Versorgungszentrum Medicum Hamburg gebildet. „Bei uns arbeiten die wichtigsten Ärzte für Diabetes-Patienten unter einem Dach“, erklärt Dr. Matthias Riedl, Gründer und Ärztlicher Leiter des Zentrums. „Das ist nicht nur bequemer für die

Patienten, wenn sie gekoppelte Termine bei mehreren Ärzten am selben Tag wahrnehmen können. Es verbessert auch die Zusammenarbeit der Fachärzte zu Gunsten der Patienten und Zuweiser.“

Dreizehn Fachleute für Diabetiker

Im Medicum Hamburg sind 13 Ärzte tätig, die das erforderliche Spektrum abdecken: Verkehrs- und Arbeitsmediziner, Diabetologen, Ernährungsmediziner, Augenärzte, eine Kardiologin und eine Fachzahnärztin für Parodontologie. „Alle Kollegen, auch die Nicht-Diabetologen, sind speziell für die Bedürfnisse von Diabetikern geschult“, erklärt Riedl. In der Arzt-Auskunft sind alle Ärzte des MVZ mit ihren Schwerpunkten verzeichnet. (kostenlose Hotline: 0800 - 7 39 00 99, Mo bis Fr von 9 bis 17 Uhr)

Publizistik-Preis 2010 ausgeschrieben

Hervorragende Veröffentlichungen im Medizin-Journalismus gesucht

Preisgeld: 2.500 Euro
Einsendeschluss: 15.01.2010

Weitere Informationen sowie Preisträger der Vorjahre unter: www.stiftung-gesundheit.de in der Rubrik „Publizistik-Preis“

Praxistipp: Verhalten bei Behandlungsfehler-Vorwürfen Umgang mit Patienten in Ausnahmesituationen

Wenn ein Patient seinem Arzt vorwirft, ihn falsch behandelt zu haben, geschieht dies meist in einer emotionalen Ausnahmesituation. Was tun, damit die Lage nicht eskaliert und um zeitgleich nicht den Schutz der Haftpflicht-Versicherung zu riskieren? Schon ein direktes Gespräch kann eventuell ein kräftezehrendes Verfahren vermeiden. Denn vielen Patienten geht es nicht um das Geld – Schadensersatz oder Schmerzensgeld –, sondern um ihr Gerechtigkeitsgefühl. Für das Gespräch sollten Ärzte Folgendes beachten:

- Lesen Sie vor dem Gespräch noch einmal die Patientenakte.
- Lassen Sie zuerst den Patienten seine Sicht schildern. Hören Sie zu und unterbrechen Sie nicht. So zeigen Sie, dass Sie den Patienten ernst nehmen. Erläutern Sie erst danach Ihre Sicht.
- Bleiben Sie stets ruhig und sachlich.

- Zeigen Sie Mitgefühl, auch wenn es nicht Ihr Fehler war.
- Bei Schimpftiraden: Fragen Sie, was der Patient von Ihnen erwartet.
- Bei Beleidigungen: Brechen Sie das Gespräch ab und bieten Sie ggf. an, zu einem anderen Zeitpunkt erneut zu sprechen.
- Glaubt der Patient nicht, dass alles „lege artis“ war: Sagen Sie, dass Sie Ihre Versicherung informieren werden. Diese wird sich melden.
- Informieren Sie über weitere Beratungsmöglichkeiten wie Schlichtungsstellen oder die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD). Eine Versachlichung der Situation dient allen Konfliktparteien.

Diese Tipps stammen aus dem Booklet „Recht in der Praxis“ aus dem Ratgeberverlag. Es ist gegliedert nach Problemfeldern. Ob Konflikte mit Patienten, Mitarbeitern, Lieferanten,

Kammern oder staatlichen Stellen: Der Ratgeber bietet konkrete Hilfe für den Praxisalltag – stets griffbereit im praktischen Kitteltaschenformat.



Ratgeber für Ärzte – Recht in der Praxis, Ratgeberverlag, ISBN 978-3-931688-14-1; für 9,90 Euro im Buchhandel oder versandkostenfrei bestellen unter www.ratgeberverlag.de

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
Verantwortlich: Dr. Peter Müller
Redaktion: Medienbüro Medizin (MbMed)
Druck: typo.text.trix Garbsen