



Teilhabe dank barrierefreiem Web Krankenkassen müssen Infos barrierefrei anbieten

Menschen mit Behinderung und viele Senioren benötigen Informationen behindertengerecht. Krankenkassen sind gesetzlich verpflichtet, ihre Angebote barrierefrei zugänglich zu machen. In der Praxis besteht Nachholbedarf.

Die schnellen Übertragungsraten im Internet machen es möglich: Websites und Portale setzen auf Videos und erklärende Grafiken. Das veranschaulicht die Inhalte – leider nicht für alle. Menschen mit Seh- oder Hörbehinderung können Farben, Fotos und Filme häufig nicht wahrnehmen. Sie sind auf barrierefreie Informationsangebote angewiesen. Das gilt insbesondere für das Thema Gesundheit.

Krankenkassen haben Nachholbedarf

Bei öffentlichen Trägern von Internetseiten besteht teilweise noch Nachholbedarf, meint der Beauftragte der Bundesregierung für die Belange behinderter Menschen, Hubert Hüppe: „Die Gesetzlichen Krankenkassen nehmen in unterschiedlichem Maße ihren Auftrag wahr, Informationen barrierefrei darzustellen.“ Krankenkassen stehen in



Der Behindertenbeauftragte Hubert Hüppe fordert von Krankenkassen, ihrem gesetzlichen Auftrag nachzukommen und barrierefreie Info-Angebote zu machen.

der Pflicht: Sie müssen Informationen barrierefrei anbieten. So schreiben es das Sozialgesetzbuch I und die Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen vor. Doch die Umsetzung gestaltet sich manchmal schwierig – etwa dabei, Dokumente zugänglich zu machen. Ein Mensch mit Sehbehinderung benötigt zum Beispiel Inhalte, die ohne Maus zu erfassen sind. Zudem fehlen häufig Informationsangebote in „Leichter Sprache“ für Menschen mit Lernschwierigkeiten.

Eigeninitiative und mehr Kontrolle

Hüppe sieht zwei Wege zu mehr Barrierefreiheit im Internet: „Krankenkassen müssen zum einen stärker beaufsichtigt werden, ob sie ihren Auftrag erfüllen. Sie sollten aber auch selbst prüfen, wie es um ihre barrierefreien Angebote bestellt ist.“



Rechtsanwalt und Gesundheitsexperte Dr. jur. Gernot Steinhilper

Kriminalisiert der BGH Vertragsärzte?

Wessen Interessen vertritt ein Vertragsarzt: die der Krankenkassen oder die der Patienten? Jeder Patient erwartet, dass der Arzt vor allem ihm hilft. Der Große Senat des Bundesgerichtshofs (BGH) entscheidet das demnächst womöglich anders. Danach ist der Vertragsarzt Beauftragter der Krankenkassen und eventuell sogar Amtsträger. Das hätte erdrurtsartige Folgen.

Nimmt ein Vertragsarzt eine „Zuweiserprämie“ an, verstößt er jetzt schon gegen Berufs-, Vertragsarzt- und Wettbewerbsrecht. Ist der Vertragsarzt nach BGH-Ansicht Beauftragter der Krankenkassen, kann er obendrein wegen Bestechlichkeit bestraft werden. Doch die BGH-Entscheidung wäre widersprüchlich: Erhält ein Vertragsarzt unzulässige Zuwendungen, macht er sich strafbar, ein Privatarzt dagegen nicht.

Sind Vertragsärzte darüber hinaus Amtsträger, sind sie aus strafrechtlicher Sicht beamteten Ärzten in Krankenhäusern gleichgestellt. Ist die Krankenkasse dann auch Dienstherr, bei dem sie höhere Honorare einklagen können, wenn die Vergütung für die Praxis nicht ausreicht?

Themen in dieser Ausgabe:

- **Studie zur Hygiene im ambulanten Sektor**
Niedergelassene Ärzte und Zahnärzte sind selbstkritisch
- **Test der ARD zu Bewertungsportalen**
Ärzte- und Patientenvertreter prüfen Aktualität und Bedienbarkeit

Zahlungsmoral bei Privatleistungen

„Gesundheit darf nichts kosten.“ Getreu diesem Motto befreit ein Teil der Patienten seine Rechnungen für Privatleistungen nicht: Jeder dritte Arzt hat dadurch jährliche Zahlungsausfälle im vierstelligen Bereich. Das hat die Studie „Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2011“ der Stiftung Gesundheit ergeben. Die GGMA Gesellschaft für Gesundheitsmarktanalyse hat diese Studie durchgeführt.

Die Hälfte der Ärzte hat regelmäßig Zahlungsausfälle

Die meisten Patienten kommen ihrer Zahlungspflicht nach: Bei der Hälfte der Ärzte sind das 95 bis 99 Prozent. Nur jeder zehnte Arzt beklagt Einbußen in mehr als fünf Prozent der Fälle. Weniger als die Hälfte der befragten Ärzte, Zahnärzte und Psychologischen Psychotherapeuten geben an, dass bei ihnen keine oder nur sehr wenige Zahlungsausfälle vorkommen.

Einbußen von 5.000 Euro und mehr

Auch wenn insgesamt nur wenige Patienten nicht zahlen, hinterlassen sie einen finanziellen Schaden in den Praxen: 5,5 Prozent der Ärzte verlieren so jährlich mehr als 5.000 Euro. Etwa ein Viertel der Befragten beziffert ihre jährlichen Außenstände zwischen 1.000 und 5.000 Euro. Bei rund der Hälfte liegt das Ausfallvolumen unter 1.000 Euro. 16,2 Prozent geben an, keinen Zahlungsausfall bei Privatzahlerleistungen zu haben.

Die Kurzfassung der Studie finden Sie unter www.stiftung-gesundheit.de in der Rubrik „Forschung“.

„Saubere Hände“ im ambulanten Sektor Studie: Niedergelassene zeigen sich selbstkritisch

Wie beurteilen Ärzte das Hygiene-Niveau in ihrer eigenen Praxis? Diese Frage stellte die Stiftung Gesundheit in der Qualitätsmanagement-Studie 2012, die sich in diesem Jahr mit Patientensicherheit und Hygiene des ambulanten Sektors befasst. Die Antworten sind überraschend: Nur 15,2 Prozent der niedergelassenen Ärzte und Zahnärzte geben sich selbst auf einer Skala von 1 bis 10 die Bestnote. Dagegen bescheinigen sich mehr als fünf Prozent der Befragten ein schlechtes (1-4), weitere 24,4 Prozent ein nur mittelmäßiges Hygiene-Niveau (5-7).

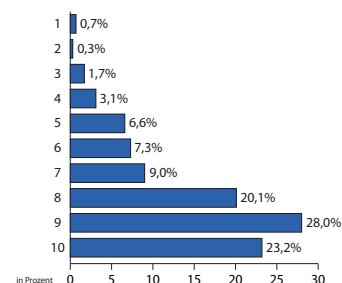
Erstaunliche Offenheit

„Die Ärzte haben bei der Befragung eine erstaunliche Offenheit an den Tag gelegt“, so Prof. Dr. Konrad Ober-

mann, Forschungsleiter der GGMA Gesellschaft für Gesundheitsmarktanalyse, der die Studie für die Stiftung Gesundheit betreut hat. „Dies schafft eine ideale Basis für gezielte Initiativen.“

Wie beurteilen Sie das Niveau der Hand-Desinfektion in Ihrer Praxis?

(1=noch zu verbessern, 10=optimal)



Nur mittelmäßig saubere Hände im ambulanten Sektor.

BKK-Versicherte teilen Arztbewertungen Bundesverband schließt sich Empfehlungspool an

Nach dem Verband der Ersatzkassen (vdek) hat sich auch der BKK Bundesverband (BKK BV) dem Empfehlungspool der Stiftung Gesund-

heit angeschlossen. Damit können auch die rund zwölf Millionen Versicherten des BKK Systems sich an den vorhandenen Bewertungen orientieren und ihre Arztpraxen weiterempfehlen.

Start mit mehr als 150.000 Empfehlungen

Der BKK BV betreibt bereits eine eigene Online-Arztsuche, den BKK ArztFinder. Dieser wurde nun mit den Informationen des Empfehlungspools erweitert. „Ein klarer Vorteil

für uns ist, dass vom Start an bereits 150.000 Bewertungen vorhanden sind, die unsere Versicherten einsehen können“, sagt Daniel Viehweg,

Leiter der Abteilung Datenmanagement und Empirie des BKK BV.

Individuelles Design

Im Empfehlungspool teilen Portale wie Netdoktor und Onmeda sowie Krankenversicherer die Empfehlungen ihrer User miteinander. Die Bewertungen werden in die jeweiligen Skalen, also in Sternchen oder Schulnoten, umgerechnet. Die Ergebnisse passen sich jeweils in das individuelle Layout der Website ein.



Arzt-Auskunft gewinnt Test der ARD „aktuell, informativ und userfreundlich“

Leicht zu bedienen, aktuelle Adressen und vor allem viele Empfehlungen von Patienten: Arztbewertungsportale müssen ihren Nutzern einiges bieten. TV-Redakteure

der ARD Sendung „Ratgeber Internet“ haben Arztbewertungsportale getestet: Gewonnen hat die Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit.

Ärztammer-Vorstand als Tester

Getestet haben jeweils ein Vertreter der Patienten- und der Ärzteschaft: Katrin Pihan von der Unabhängigen Patientenberatung Deutschlands und Klaus Schäfer, Vizepräsident der Ärztekammer Hamburg. Ergebnis: Die Arzt-Auskunft ist übersichtlich und



ARD-Sendung „Ratgeber Internet“: sorgfältige Prüfung von Arztbewertungsportalen.

bietet viele nützliche Informationen – etwa zu verfügbaren Parkplätzen, den Sprech- und Wartezeiten. Positiv auch das aktuelle Verzeichnis.

Andere getestete Portale führten auch Ärzte, die bereits in Ruhestand sind oder verstorben.

Aktuelles Verzeichnis

Dr. Peter Müller, Vorstand der Stiftung Gesundheit, sagt: „Schön, dass so sorgfältig geprüft wurde. Wir investieren viel Arbeit, um unser Verzeichnis aktuell zu halten – aus guten Gründen.“

Einen Link zur Sendung in der Mediathek des WDR finden Sie in unserem Blog: www.stiftung-gesundheit-blog.de

Customizing: Arztsuche anpassen

Wie finde ich eine gynäkologische Praxis, die Abendsprechstunden anbietet und gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen ist? Durch eigene zeitaufwendige Recherche oder eine Online-Arztsuche, die auch solche Kriterien berücksichtigt.

Suche nach Praxis mit 3D-Ultraschall

Seit kurzem bietet das Internetportal für Frauengesundheit der Philips GmbH seinen Nutzerinnen diesen Service an. Auf

www.meinkoerperundich.de wurde die Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit speziell auf das Thema Frauengesundheit zugeschnitten. Kieferchirurgen findet man hier nicht, dafür können User gezielt nach Praxen suchen, die 3D-Ultraschall anbieten. Diese kundenspezifische Anpassung heißt neudeutsch „Customizing“.



Privatversicherte suchen nach Service und Schwerpunkten

Auch der Verband der Privaten Krankenversicherungen (PKV) hat sich für sein Internetportal www.derprivatpatient.de für eine Arztsuche entschieden, die genau auf die Nutzer ausgelegt ist. „Unsere Versicherten interessieren besonders Angaben zu Service-Leistungen, Sprechstunden und Spezialisierungen der Ärzte“, erklärt Dr. Torsten Keßler, Projektleiter beim PKV-Verband. „Wir haben uns für die Arzt-Auskunft als Anbieter entschieden, weil sie diese Informationen bereithält und kontinuierlich aktualisiert.“



§ Rechtstipp: Aufklärungspflicht gilt auch gegenüber Arztkollegen

Wenn Ärzte ihre Kollegen als Patienten behandeln, gilt unverändert die Aufklärungspflicht: Sie müssen auch andere Mediziner umfassend über die spezifischen Risiken einer Behandlung aufklären. Das hat das Oberlandesgericht Braunschweig in einem Urteil vom 10. November 2011 entschieden (Aktenzeichen 1 U 29/09).

Ausnahme nur, wenn der Patient Facharzt im selben Gebiet ist

Die Aufklärungspflicht entfällt nur dann, wenn der jeweilige Patient aufgrund seines Vorwissens ein

ausreichend genaues Bild von den Risiken einer bestimmten Behandlung hat. Das kann zum Beispiel der Fall sein, wenn der Kollege ebenfalls Facharzt im betreffenden Bereich ist. Behandelt aber ein Orthopäde beispielsweise einen Kinderarzt, muss er über die spezifischen Risiken einer bestimmten Injektion aufklären. Auf der sicheren Seite sind Ärzte, wenn sie Kollegen im Behandlungszimmer genauso wie medizinische Laien informieren und dies in der Patientenakte entsprechend dokumentieren.

Positiv, weiblich, gesetzlich versichert Analyse von Arztbewertungen und -bewertern

Marketing statt Online-Pranger: Die Befürchtungen, Arztbewertungsportale könnten vor allem dazu dienen, Ärzte zu diskreditieren, haben sich nicht erfüllt. Patienten geben ihren Medizinern vorwiegend positive Noten.

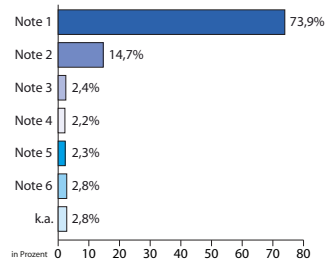
Vier von fünf Bewertungen positiv

Das zeigt eine Analyse der Bewertungen im Empfehlungspool der Stiftung Gesundheit. Im Empfehlungspool teilen viele Krankenversicherer und Gesundheitsportale die Urteile ihrer User miteinander. Rund 80 Prozent der Bewertungen sind positiv – Schulnote Eins oder Zwei zu der Frage: „Würden Sie die Praxis weiterempfehlen?“

Privatversicherte überrepräsentiert

Aber wer vergibt eigentlich die Noten? Rund drei Viertel der User sind weiblich. Noch mehr, über 80 Prozent, sind gesetzlich versichert, knapp 20 Prozent privat. Damit sind Privat-

Würden Sie die Praxis weiterempfehlen?
(nur Privatpatienten)



Privatpatienten geben tendenziell bessere Noten als gesetzlich Versicherte.

versicherte leicht überrepräsentiert im Verhältnis zur Gesamtbevölkerung. Und die User geben sich Mühe: 75,9 Prozent machen von der Möglichkeit Gebrauch, ihre Bewertungen im Freitext zu kommentieren.

Viele Ärzte nutzen die Portale mittlerweile für ihr Marketing und machen zufriedene Patienten darauf aufmerksam.

Zuschuss für Ärzte zu Website-Zertifizierung

Ärzte erhalten auch in 2012 wieder Zuschüsse zur Zertifizierung ihrer Website. Die Fördergemeinschaft der Stiftung Gesundheit übernimmt bis zu 50 Prozent der Kosten für niedergelassene Mediziner und gemeinnützige Einrichtungen.

Die Stiftung Gesundheit zertifiziert gesundheitsbezogene Websites und zeichnet diese mit dem Gütesiegel „geprüfte Homepage“ aus. Externe Gutachter kontrollieren, ob die Internetauftritte rechtlich solide, userfreundlich und leicht verständlich sind. Sie geben auch Tipps zur Suchmaschinen-Optimierung (SEO). Im Sinne einer objektiven Güteprüfung spielen Selbstauskünfte der Betreiber dabei keine Rolle.

Weitere Informationen: www.stiftung-gesundheit.de in der Rubrik „Zertifizierte Websites“

Praxistipp: Patienten via Facebook und Co. erreichen Soziale Netzwerke sind der zentrale Aufenthaltsort im Internet

Facebook überholt Google: 16,2 Prozent der Online-Zeit von Internetnutzern entfallen auf Facebook. Bei den diversen Google-Angeboten verbringen die User durchschnittlich 12,3 Prozent ihrer Zeit, so eine Erhebung von Comscore. Die Studie zeigt, dass soziale Netzwerke deutlich an Bedeutung zunehmen.

Von Profilen zur Website verlinken

Für Ärzte bedeutet dies: Wollen Sie neue Patienten online erreichen, sollten Sie dort präsent sein. Die Minivariante: Legen Sie sich bei Facebook und Google+ ein kostenloses Profil an. Das geht auch bei Business-Netzwerken wie Xing und LinkedIn. Sucht ein Mit-

glied dort nach Ihnen, findet es Ihre Profilsseite. Verlinken Sie von dort auf Ihre Homepage, bringt das neue Besucher. Stellen Sie alle Profile so ein, dass sie auch von Suchmaschinen auffindbar sind. Der Effekt: Der Status Ihrer Website steigt, so dass sie bei

Google und anderen Suchmaschinen einen höheren Stellenwert erreicht.

Tipp: Legen Sie eine eigene E-Mail an, etwa socialmedia@praxis-xy.de, über die Sie sich informieren lassen, falls Anfragen auf den Netzwerken eingehen.



Impressum

Herausgeber: Stiftung Gesundheit
Gemeinnützige Stiftung bürgerlichen Rechts
Behringstraße 28 a, 22765 Hamburg
Tel. 040 / 80 90 87 - 0, Fax: - 555
E-Mail: info@stiftung-gesundheit.de
Verantwortlich: Dr. Peter Müller
Redaktion: Medienbüro Medizin (MbMed)
ISSN 1619-0386 (Print)
ISSN 1614-1156 (Internet)