

Die Multi-Arzt-Suchmaschine

Über 50 Lizenznehmer nutzen die Arzt-Auskunft

Wenn Patienten online Ärzte finden, steckt oft unsichtbar die Arzt-Auskunft dahinter. Den medizinischen Callcentern dient zudem die Arzt-Auskunft Professional als Informationsbasis für Arztsuche und Terminvereinbarungsservice.

Wissen Sie, welcher Zulieferer die Bremsen Ihres PKW hergestellt hat? Und doch verlassen Sie sich darauf. Ebenso selbstverständlich erwarten Patienten, dass ihnen die Mitarbeiter ihrer Krankenversicherung am Telefon rasch einen Facharzt nennen – oder gar einen Termin für sie vereinbaren. Das funktioniert mit einem Zugang zur Professional-Version der Arzt-Auskunft, den die medizinischen Callcenter der AOKen, der TK, Allianz, Debeka und vieler weiterer Versicherungen seit Jahren nutzen.

Info-Lieferant im Hintergrund

Die Arzt-Auskunft Professional ist die große Schwester der Arzt-Auskunft. Der Unterschied: Sie bietet komplexere Auswahlmöglichkeiten, die nur von fachlich geschultem Personal zu bewältigen sind. Ruft ein Patient an, greifen die Mitarbeiter des Callcenters

so direkt auf die Informationen der Stiftung Gesundheit zu. Den Patienten bleibt dies in der Regel verborgen, so dass die Stiftung Gesundheit wie ein Zulieferer im Hintergrund steht.

Patienten-Info über viele Kanäle

Über 50 Lizenznehmer sind beständig an die Arzt-Auskunft oder Arzt-Auskunft

Professional angeschlossen. Bei einigen stehen, je nach Zielgruppe, eher die Serviceleistungen der Ärzte im Vordergrund, bei anderen die Auswahl nach Diagnose-Schwerpunkten. „Es ist daher im Interesse eines jeden Arztes,

dass seine Angaben zu Services und Leistungen möglichst detailliert dargestellt sind“, so Dr. Peter Müller, Vorstandsvorsitzender der Stiftung Gesundheit. „Nur dann erreichen diese Informationen über die zahlreichen Kanäle auch die Patienten.“



Die Arzt-Auskunft ist die Arzt-Suchmaschine in führenden Gesundheitsportalen. Krankenversicherer nutzen sie etwa für den Terminvereinbarungsservice.



Ranga Yogeshwar ist Autor und Journalist. Er moderiert beispielsweise die Sendung „Quarks & Co.“ (WDR).

Plattform des unabhängigen Journalismus

Bei der Vermittlung von Gesundheitsinformationen gibt es heutzutage eine Reihe von kommerziellen Aspekten, die in der Berichterstattung mitunter zu einem verfälschten Bild führen können.

Ganz konkret: Mithilfe der Pharmaindustrie wird heute eine Vielzahl von Medikamenten angepriesen, deren medizinischer Nutzen für Patienten weitaus geringer ist, als es die Werbung vermuten lässt. Ein weiteres Beispiel ist die Diskussion über die Gesundheitsreform der letzten Jahre. Diese wurde sehr stark von Interessen geleitet – beispielsweise durch das Management von Krankenhäusern, Pharmafirmen oder Ärzteverbänden.

Besonders in diesem Kontext braucht es eine Plattform des unabhängigen Journalismus, die nicht nach kommerziellen Kriterien arbeitet und eine kritische Haltung einnimmt. Der öffentlich-rechtliche Rundfunk ist eine solche Plattform. Dort können Normalbürger an Informationen gelangen, die nicht an kommerzielle Ziele geknüpft oder interessengeleitet sind.

Themen in dieser Ausgabe:

- **Online-Terminvereinbarung: Termin per Klick**
In der Arzt-Auskunft können sich Patienten direkt zum Termin klicken
- **Praxistipp: Urheberrechte auf der Praxis-Website beachten**
Neues Leistungsschutzrecht gilt vor allem für Anbieter von Suchmaschinen

Tätigkeitsbericht der Stiftung Gesundheit

Die Vielfalt der Projekte der Stiftung Gesundheit macht den Überblick über unsere Arbeit nicht leicht. Da bleibt nur eine Lösung: alles zu Papier bringen.

Auf 60 Seiten gewähren wir nun Einblicke in unsere Arbeitsfelder – etwa die Arzt-Auskunft und Projekte zur Barrierefreiheit. Zudem informieren wir über unsere Denk- und Handlungsweise als Sozialunternehmer und über die Finanzierung der Stiftung Gesundheit. Wo der Platz nicht ausreichte, führt ein Webcode zu weiteren Informationen auf der Internetseite.

Den Tätigkeitsbericht können Sie sich online ansehen unter: www.stiftung-gesundheit.de, oben rechts den Webcode „Tätigkeitsbericht“ eingeben.

Geprüfte Informationen im eigenen Design PKV-Verband relaunziert Portal mit der Arzt-Auskunft

„Nichts ist unmöglich“ – das ist nicht nur der Slogan eines japanischen Automobilkonzerns. Auch die Stiftung Gesundheit passt die Arzt-Auskunft an die Wünsche ihrer Kooperationspartner an.

Neuer Spielraum für PKV-Verband

Beim Relaunch des Serviceportals des PKV-Verbands, Derprivatpatient.de, war dies mithilfe einer speziellen IT-Lösung möglich:

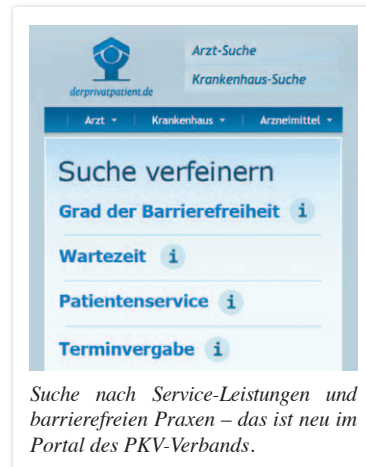
„Wir haben beim Relaunch der Website bewusst auf eine XML-Schnittstelle umgestellt“, sagt Dr. Torsten Keßler, zuständiger

PKV-Projektleiter. „So erhalten wir für die Arzt-Suche weiterhin die geprüften Informationen der Stiftung Gesundheit, können aber das Design der Nutzeroberfläche selbst frei gestalten.“

Bessere Usability

Von diesen Freiheiten profitieren auch die Nutzer: Unter anderem sehen sie sofort wichtige Informationen, wie Kontakt und Sprechzeiten, ohne die Detailseite des

Arztes öffnen zu müssen. Auch Angaben zum Grad der Barrierefreiheit werden direkt angezeigt.



Online-Terminvereinbarung: Arzt-Termin per Klick

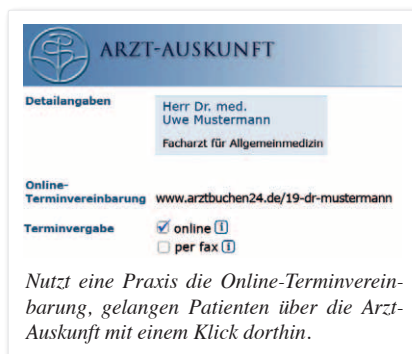
Stiftung Gesundheit integriert Arztbuchen24.de in die Arzt-Auskunft

Jedes Praxis-Team kennt sie: Tage, an denen das Telefon ständig klingelt. Alle Welt scheint einen Termin zu wollen. Mancher Patient hört dann nur das Besetzt-Zeichen.

OTV kann das Team entlasten

Mithilfe einer Online-Terminvereinbarung (OTV) lässt sich die Zahl der Anrufe reduzieren: Ein paar Klicks, schon ist ein Termin gebucht – auch nach Feierabend und am Wochenende. Manche Systeme, etwa Arztbuchen24.de der DocMatch GmbH, ermöglichen bei Bedarf auch eine Ter-

minabsage per E-Mail. „Das System schaltet den Termin online automatisch wieder frei“, so Dominik Hofer, Geschäftsführer von DocMatch. Für Patienten ein bequemer Service, für die Praxis eine Entlastung.



Nutzt eine Praxis die Online-Terminvereinbarung, gelangen Patienten über die Arzt-Auskunft mit einem Klick dorthin.

sollten Ärzte darauf achten, dass der Anbieter eine echte OTV bietet“, rät Hofer. „Einige schalten nur eine Instanz zwischen.“ Das heißt: Ein Pa-

tient klickt einen Termin an und ein Callcenter fragt beim jeweiligen Arzt an, ob der Termin frei ist. Anschließend wird dieser online gebucht. „So bleibt die Zahl der Anrufe gleich“, sagt Hofer. Um festzustellen, ob ein System zur eigenen Praxis passt, sollte man es testen: Wichtig ist, dass es eine kostenlose Demo-Version gibt, die nicht direkt in einen Vertrag mündet.

Arzt-Auskunft zeigt Praxen mit OTV

In der Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit können Patienten gezielt nach Praxen suchen, die Termine online vergeben. Bei Ärzten, die Arztbuchen24.de nutzen, können sie sogar sofort Termine buchen: „In der Detailansicht der Arzt-Auskunft gelangen Patienten über einen Link direkt zum Buchungssystem“, so Hofer.

„Stiftung Gesundheitstest“ Medizinleistungen auf den Prüfstand?

Das Testergebnis überraschte: Als die Stiftung Warentest 20 Zahnpasta-Sorten überprüfte, landete die teuerste Zahncreme auf dem letzten und die günstigste auf dem ersten Platz. Wie sieht es entsprechend im Gesundheitswesen aus – sind hier die teuersten Leistungen zugleich die besten? Das herauszufinden, wünscht sich so mancher.

Vorbild:

Stiftung Warentest

Einer von ihnen ist Prof. Heinz Lohmann: „Der Patient rückt nur dann ganz in den Mittelpunkt der Gesundheitsbranche, wenn die Leistungs- und Qualitätstransparenz durchgängig gewährleistet sind“, sagt er und formuliert den Ruf nach einer „Stiftung Gesundheitstest“ – analog



Prof. Heinz Lohmann: „Auch im Gesundheitswesen brauchen wir aufgeklärte Verbraucher.“

zur Verbraucherorganisation Stiftung Warentest.

Erklärtes Ziel: mündige Patienten

Ziel sei es, die Patienten von unabhängiger Stelle über positive und negative Aspekte im Gesundheitswesen aufzuklären. Hierzu solle eine „Stiftung Gesundheitstest“ beispielsweise Krankenhäuser und Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) überprüfen.

Überzeugende Prüfkriterien fehlen

„Doch wer führt diese Tests durch? Nach welchen Kriterien wird bewertet?“, fragt Dr. Peter Müller, Vorstandsvorsitzender der Stiftung Gesundheit und verweist auf kaum lösbare Probleme der Methodik.

Medizinprodukte: sicherer dank EU?

Patienten und Angehörige der Gesundheitsberufe sollen schneller von innovativen Medizinprodukten profitieren. Das ist das Ziel der Europäischen Kommission. Daher hat sie eine neue Verordnung über Medizinprodukte vorgeschlagen. Die Hersteller sollen demnach herausragende Entwicklungen in Zukunft rascher und günstig auf den Markt bringen können.

Zusätzlich sollen Medizinprodukte sicherer werden – etwa durch ein besseres Überwachungssystem, das es erleichtert, Risiken des jeweiligen Produkts zu identifizieren.

Rechtsanwältin Dr. Constanze Püschel beleuchtet am 6. September 2013 auf dem 14. Deutschen Medizinrechtstag die Medizinproduktesicherheit im Lichte der Verordnungsentwürfe.

Informationen zur Veranstaltung unter www.deutscher-medizinrechtstag.de



Rechtstipp: Internetauftritt eines Gutachters begründet Misstrauen gegen Unparteilichkeit

Zeigt sich ein Sachverständiger auf seiner Website voreingenommen, rechtfertigt dies die Besorgnis der Befangenheit im Gerichtsverfahren. So lautet die Entscheidung des Oberlandesgerichts (OLG) vom 24. Januar 2013 (Az. 4 W 645/12).

Sachverständige vor Gericht müssen unvoreingenommen sein

Im konkreten Fall erstattete ein medizinischer Gutachter im Schadensersatzprozess einer Patientin gegen eine Klinik vor dem Landgericht (LG) Mainz ein mündliches Gutachten. Drei Beklagte lehnten ihn

wegen der Besorgnis der Befangenheit ab. Das LG wies den Antrag zunächst zurück. Das OLG gab den Beklagten jedoch Recht: Die Gestaltung der Website rechtfertigt das Misstrauen gegen die Unparteilichkeit des Sachverständigen.

Gutachter betont Patientennähe

Dieser präsentierte dort als Grundidee die Überschrift „Patientensicherheit vs. Sparen.“ Zudem werfe er Kliniken pauschal organisatorische Mängel, Behandlungsfehler und Gewinnstreben vor, so die Ausführungen der Richter.

Innovations-Konvent: Preis für neue Ideen

Innovationen aus allen Sektoren des Gesundheitswesens stellt der Innovations-Konvent am 6. September 2013 in Berlin vor. Höhepunkt der Veranstaltung: die Verleihung des Medizin-Management-Preises 2013.



Prof. Dr. Heinz Riesenhuber, MdB und Bundesforschungsminister a. D., ist der Schirmherr des Medizin-Management-Preises 2013.

Weitere Informationen zur Veranstaltung unter www.mm-preis.de

Inklusion, öffentlich-rechtlicher Rundfunk und etwas Wein Jahresempfang 2013 mit Ulla Schmidt, Ranga Yogeshwar und Jean Pütz

In Reih und Glied sitzen schwarzgekleidete Herren und lauschen ihrem weißbärtigen Professor: So erzählt die Sepia-Fotografie an der Wand von vergangenen Zeiten strenger Disziplin. An diesem Abend indes klirren in der Hörsaalruine Sektgläser. Akteure der Gesundheitsbranche haben sich in den Mauern der Berliner Charité versammelt – zum Jahresempfang der Stiftung Gesundheit.

Schmidt: Barrierefreiheit soll auch für die Privatwirtschaft Pflicht sein

Das Gewirr von rund hundert Stimmen ebbt ab, als Vorstandsvorsitzender Dr. Peter Müller den Abend eröffnet. Mit Hinweis darauf, dass MBA-Schulen – einst Kaderschmieden des Kapitalismus – heute „Social Entrepreneurship“ lehren, zeigt er: Soziales Engagement liegt bei Young Professionals im Trend.

Ulla Schmidt, Bundesgesundheitsministerin a.D., plädiert anschließend für eine

inklusive(re) Gesellschaft: „Der Gesetzgeber muss die Barrierefreiheit verpflichtend machen – auch in der Privatwirt-



Sprechen für Barriere- und Pressefreiheit: Ulla Schmidt und Ranga Yogeshwar. Im Publikum: Jean Pütz.

schaft.“ Insgesamt sieht die Vorsitzende der Bundesvereinigung Lebenshilfe aber Grund zum Optimismus. Denn vor 50 Jahren gab es noch nicht einmal den Be-

griff Barrierefreiheit. Erst heute habe etwa die erste Generation von Menschen mit Lernschwierigkeiten das Rentenalter erreicht. Dennoch gebe es noch zu viele Barrieren – auch in der Kommunikation.

Yogeshwar: Öffentlich-rechtliche Wissenschaftsjournalisten noch frei

Für ein Lob der journalistischen Freiheit im öffentlich-rechtlichen Rundfunk nutzt Ranga Yogeshwar seine Dankesrede: Sein Team von „Quarks & Co.“ gewinnt den Publizistik-Preis 2013. „Wir müssen uns nicht am Markt orientieren, sondern können die Themen so setzen, wie wir es für richtig halten – für den Menschen!“, so der TV-Moderator. Bis nach Mitternacht dauert das Beisammensein im sanft-roten Schein der altehrwürdigen Mauern.

Fotos unter www.stiftung-gesundheit.de, Webcode „Hörsaalruine“

Praxistipp: Urheberrechte auf der Praxis-Website beachten Neues Leistungsschutzrecht betrifft in der Regel nur Suchmaschinen

Die gute Nachricht zuerst: Änderungen, die sich aus dem neuen Leistungsschutzrecht für Presseverleger ergeben, betreffen nur gewerbliche Anbieter von Suchmaschinen und anderen Diensten, die Inhalte entsprechend aufbereiten. Dennoch müssen auch Ärzte Urheberrechte beachten.

Leistungsschutz light

Das neue Gesetz schränkt das Recht ein, kleine Textauschnitte – sogenannte Snippets – etwa in der Ergebnisliste einer Internetsuche zu veröffentlichen. „Ursprünglich sollten

Snippets im ersten Jahr nach Veröffentlichung eines Presse-Erzeugnisses ganz verboten sein“, sagt Dr. Thomas Motz, Justiziar der Stiftung Gesundheit. „Dieser Entwurf wurde aber abgeschwächt, so dass kleinste Ausschnitte nun erlaubt sind.“ Der Bundesrat hat das Gesetz zur Änderung des Urheberrechts am 22. März 2013 gebilligt. Es tritt am 1. August 2013 in Kraft.



Dr. Thomas Motz: „Im Zweifel besser den Urheber um Einverständnis bitten.“

Urheberrecht ist für jeden Pflicht

Auch wenn diese aktuellen Anpassungen des Urheberrechts Ärzte nicht

unmittelbar betreffen, spielt der Urheberschutz in der Praxis doch eine wichtige Rolle: So dürfen Ärzte etwa Zeitschriftenartikel nicht einfach auf ihrer Praxis-Website veröffentlichen. „Das gilt selbst, wenn sie darin zitiert werden“, so Motz. „Sie müssen sich das Einverständnis des Urhebers einholen.“

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)