



## e-Mail für den Arzt ArztMail mit neuem Info-Service

**E**xklusiv für Ärzte und Zahnärzte ist ArztMail: Eine e-Mail-Adresse auf „ArztMail.de“ hat damit schon auf den ersten Blick einen anderen Stellenwert als eine Jedermann-Adresse.

### Dr.X@ArztMail.de

Wer über eine ArztMail-Adresse verfügt, kann künftig auf Wunsch regelmäßig und kostenlos Informationen von der Stiftung Gesundheit bekommen. Zum Beispiel berichtet die Stiftung per e-Mail über aktuelle Urteile im Gesundheitswesen, die für Ärzte relevant sind.



Und so gehts: Man wählt im Internet die Adresse [www.arztmail.de](http://www.arztmail.de). Dort kann man checken, ob der Wunschname noch frei ist, und sich dann direkt anmelden. Auch zwei Adressen, eine für die Praxis und eine private, sind möglich. Der gesamte Service ist für die Ärzte kostenlos. ArztMail ermöglicht nicht nur den

Kontakt mit den Patienten, die über einen e-Mail-Anschluss verfügen, sondern auch mit Kollegen.

### Flexibel nutzbar

Von jedem Rechner mit Internetanschluß ist der Zugriff auf das Postfach möglich, jederzeit und überall, weltweit. Abfrage und Antwort bleiben dabei zeitlich ganz dem Benutzer überlassen. Durch ein Passwort geschützt, kann nur der Eigentümer der Mail-Adresse auf das Postfach zugreifen.

## Arzt-Auskunft bei FOCUS-Online – ein starkes Team

**F**OCUS-Online boomt: Mehr als 18 Millionen Besuche erhält der Spitzenreiter der Internet-Magazine monatlich unter seiner Adresse [www.focus.de](http://www.focus.de). Zum Vergleich: Konkurrent Stern Online kommt nur auf 5,6 Millionen, Spiegel Online gar nur auf knapp 3,5 Millionen Besuche pro Monat (Angaben: IVW).

### Neuer Service bei FOCUS

Seit gut drei Monaten gibt es den Gesundheits-Channel von FOCUS-Online. Die Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit ist dort mit allen Teilnehmern und ihren Schwerpunkten vertreten.

Die Nutzer von FOCUS-Online haben leichten Zugang zur Datenbank und können mit ihrer Hilfe den passenden Arzt ausfindig machen.



### Arzt-Auskunft geht zu den Usern

Im FOCUS Gesundheits-Channel können die Besucher Artikel zu den verschiedenen Medizinthemen lesen. Gleich in Reichweite finden sie die

Arzt-Auskunft und können sofort anhand der Schwerpunkte nach dem  
(Fortsetzung auf Seite 2)

### Inhalt

eMail für den Arzt .....	1
Arzt-Auskunft bei FOCUS-Online .....	1
Kommerzielle Arzt-Suchdienste stellen Betrieb ein .....	2
Umfrage .....	2
„Akupunktur“ nun doch nicht aufs Praxisschild .....	3
Schwerpunkte setzen! .....	3
Dr. Z. in Norwegen? .....	3
Buchtipps .....	4
Praxistipp .....	4
Publizistik-Preis der Stiftung Gesundheit .....	4

## Kommerzielle Arzt-Suchdienste stellen Betrieb ein Teure 0190er-Services „nicht rentabel“ – Gefahr für teilnehmende Ärzte

Das Sterben der kommerziellen Arzt-Suchdienste geht weiter: Nach „Ars Medicina“ hat nun auch der Berliner Anbieter „arzt.net“ zum 1. 10. 1999 das Handtuch geworfen.

### 0190er „unwirtschaftlich“

„Die 0190er Service-Nummer hat sich nicht rentiert“, so Andreas Wuthe, Pressesprecher von „arzt.net“. Die Ursache ist mangelnde Resonanz bei den Patienten: Für die Auskünfte mussten Anrufer bis zu 3,63 Mark pro Minute zahlen. Die meisten kommerziellen Suchdienste rechnen fest mit den Einnahmen aus der teuren Bezahl-Hotline – und stehen dann vor einem Problem, wenn niemand anruft.

### Patienten brauchen zuverlässige Informationsquellen

Schließt ein Suchdienst seine Pforten, so hat dies ärgerliche Auswirkungen für suchende Patienten: Genau dann, wenn sie Hilfe bei der Arztsuche benötigen, laufen ihre Anfragen ins

Leere. Da die Rufnummern zum Teil noch existieren, die Anrufe aber nicht mehr entgegengenommen werden, vergehen mitunter wertvolle Tage, bevor Anrufer sich eine zuverlässigere Informationsquelle su-



chen können.

### Ärgerlich für Ärzte

Auch für Ärzte kann die Teilnahme an einem kommerziellen Suchdienst zum teuren Fiasko werden: So forderte beispielsweise die Firma „Ars Medicina“ von den teilnehmenden Medizinerinnen 1.500 Mark im Voraus für ein Jahr Mitgliedschaft. Vor Ablauf eines Jahres stellte die Firma aber den Betrieb ein und setzte so das Geld der

Ärzte in den Sand.

„Ars Medicina“ und „arzt.net“ sind bei den 0190er-Anbietern offenbar keine Einzelfälle: „Andere Suchservices haben ebenso Probleme“, weiß Andreas Wuthe von „arzt.net“: Viele Anbieter wollten gar ihre Firmen verkaufen. Welche Auswirkungen dies auf die Verträge mit teilnehmenden Ärzten hat, ist ungewiss.

### Kostenlose Arzt-Auskunft expandiert weiter

Dagegen expandiert die Arzt-Auskunft der gemeinnützigen Stiftung Gesundheit – nach wie vor der einzige Service mit kostenloser Hotline, der allen Patienten unter Wahrung der Anonymität offensteht. Im Call-Center gehen täglich mehr als 500 Anrufe ein. Hinzu kommen die Anfragen im Internet. Allein im ersten Monat nahmen mehr als 111.000 Patienten diesen Service wahr – Tendenz steigend. Zusätzlich ist die Arzt-Auskunft seit Oktober 1999

(Arzt-Auskunft bei FOCUS-Online... Fortsetzung von Seite 1)

passenden Arzt, dem entsprechenden Zahnarzt oder Klinik suchen.

### Dreifach erreichbar

Patienten gelangen nun auf drei Wegen zur Arzt-Auskunft: über FOCUS-Online ebenso wie über die Internet-Adresse [www.arzt-auskunft.de](http://www.arzt-auskunft.de) mit mehr als 100.000 Seitenaufrufen pro Monat - und natürlich über die gebührenfreie Telefon-Hotline 0130 - 73 90 09. Sie bleibt das Herzstück der Arzt-Auskunft, denn immer noch haben die meisten Patienten keinen Internet-Zugang, wohl aber Telefon.



## Umfrage: Patienten wollen den „sprechenden Arzt“

Das Gespräch mit dem Arzt ist für viele Patienten ebenso wichtig wie die fachliche Qualifikation. Den Arztbesuch empfinden Patienten häufig als „soziales Ereignis“, ergab eine Umfrage der Institute Empirisoft und Emnid. Der sogenannten „sprechenden Medizin“ wird demnach eine so hohe Bedeutung beigemessen, dass die menschliche Kompetenz sogar für den Erfolg des Arztes entscheidend sei.

## „Akupunktur“ nun doch nicht aufs Praxisschild Lüneburger Richter heben Urteil auf

Ärzte dürfen die Zusatzqualifikation „Akupunktur“ mit aufklärendem Zusatz nun doch nicht auf ihr Praxisschild schreiben. Mit seinem Urteil hob das Oberverwaltungsgericht (OVG) Lüneburg die Entscheidung aus erster Instanz auf (Az: 8 L 1821/99).

Das Verwaltungsgericht Braunschweig hatte im November 1998 entschieden, dass Ärzte auf Praxisschildern, Briefpapieren und Visitenkarten die Bezeichnung „Akupunktur“ mit aufklären-

dem Zusatz führen dürfen, obwohl es keine Gebiets- oder Zusatzbezeichnung der Weiterbildungsordnung ist (siehe Stif- tungsbrief 2/99).

Das OVG Lüneburg fand dagegen, es sei verwirrend für den Patienten, wenn das Praxisschild Informationen zeige, die nicht Bestandteil der Weiterbildungsordnung seien.

Die Richter appellierten stattdessen an die Ärztekammer Niedersachsen, die Zusatzbezeichnung „Akupunktur“ in die Weiterbildungsordnung aufzunehmen.



## Schwerpunkte setzen!

Das Arztschild unten an der Straße lässt es nicht zu; wohl aber die Arzt-Auskunft: Der Arzt kann das Profil seiner Praxis darlegen und auf die Schwerpunkte seiner Tätigkeit als sachliche Patienteninformation hinweisen. Und Patienten können sich anhand dieser Schwerpunkte orientieren, zu welchem Arzt sie gehen.

Aber auch für die Entwicklung und Profilierung der Praxis hat die Auswahl der Schwerpunkte große Bedeutung. Denn dieses Instrument unterstützt die Auswahl der Patienten-Klientel, die vorrangig angesprochen werden soll.

### Wichtig: Patientensprache

Eine Kraftanstrengung wird dem Arzt bei der Formulierung seiner Praxis-schwerpunkte natürlich abverlangt: So sollten die Schwerpunkte unbedingt in der Patientensprache formuliert sein. „Als medizinische Laien fragen die Patienten selten nach den Fachtermini“, berichtet Kirsten Patt, Leiterin des Call-Centers der Stiftung Gesundheit.

### Hilfe aus dem Internet

Wie sag ich's dem Patienten? For-

mulierungs-Hilfe finden Sie im Internet: Unter [www.arzt-auskunft.de](http://www.arzt-auskunft.de) gibt es den Service rund um die Uhr. Schauen Sie sich doch orientierungshalber einfach mal die derzeit verzeichneten rund 1.000 Diagnose- und Therapieschwerpunkte an.

### Datenbank und Homepage

Die Schwerpunkte sind eine sachliche Information und dienen als straffe Orientierungsmarken, um Patienten den Weg zu weisen. Inhaltliche Ausführungen können solche Suchbegriffe nicht transportieren.

### Text und Bild: die Homepage

Dafür aber gibt es im Internet ja einen anderen Weg: die Homepage. Dort können Sie Ihre Praxis, Ihr Team und Ihre Person auch bildlich vorstellen. Und natürlich auch näher auf Ihre Praxisspezialitäten eingehen. Sprechen Sie uns an, wenn Sie mehr wissen möchten.

Selbstverständlich verlinken wir Ihren Eintrag in der Arzt-Auskunft mit Ihrer Homepage. Damit die Vorstellung Ihrer Praxis nicht hinten weit im Internet schmort, sondern bei den Patienten

## Dr. Z. in Norwegen?

### Qualitätssicherung bei der Arzt-Auskunft

Qualitätssicherung tut not, schließlich sollen Patienten bei der Arzt-Auskunft qualifizierte Informationen erhalten. Telefonbuchverlage sind indes dafür kein Modell. Und kleine Internet-Anbieter mit einer Handvoll Arzt-Adressen erst recht nicht. Denn beide haben nicht annähernd die Informationstiefe der Arzt-Auskunft.

Der erste Schritt der Qualitätssicherung: Im Internet wie auch auf den papiernen Anmeldebögen steht vor dem Anmeldeformular die Liste der Anforderungen, denen die Schwerpunkte der Ärzte entsprechen müssen. Eine intensive Stichprobe sichert die Ergebnisse ab: Rund jeder zehnte Arzt wird gebeten, die entsprechenden Nachweise zu führen. Nahezu alle Ärzte kommen dieser Bitte schnell und mit freundlichen Worten nach, obwohl es ja durchaus Arbeit bereitet, die Unterlagen zusammenzustellen. Nur wenige lassen es zur dritten Erinnerung kommen, die den Ausschluß aus der Arzt-Auskunft ankündigt.

Auch wenn der Beirat zu beantragten Schwerpunkten Fragen hat, folgt in den meisten Fällen die qualifizierte Reaktion auf dem Fuße. Und wenn nicht? Dann kommt dieser Schwerpunkt über das Antragsstadium nicht hinaus.

Qualitätssicherung dient aber auch zum Schutz der Ärzte vor der „Invidia collegialis“, der kollegialen Mißgunst. Dazu ein Fallbeispiel aus dem Kuriositäten-Kabinett: Dr. G. teilte mit, Kollege Dr. Z., ganz in seiner Nähe und im selben Fachgebiet tätig, sei seit Jahren in Norwegen. Aber: Dr. Z. ist nicht in Norwegen und seine Praxis läuft. Solche Vorstöße kommen beim Justitiar auf den Tisch.



## Buchtipp: Sportmedizin praktisch „Sportarzt für die Trainingstasche“ gibt nützliche Tipps

Wenn sich Freizeitsportler verletzen, ist nur in den seltensten Fällen gleich ein Arzt zur Stelle. Hier hilft das Buch „Sportmedizin praktisch“, das in jede Trainingstasche gehört: Es beschreibt die häufigsten Verletzungen im Freizeitsport und gibt wichtige Tipps für die schnelle Hilfe.

Die übersichtlich gestaltete Gliederung sorgt dafür, dass die benötigten Informationen auch im „Ernstfall“ sofort zur Hand sind. Der HSV-Sportarzt Dr. Schwartz und sein Co-Autor Prang zeigen, welche Verletzungen Sportler selbst be-



handeln können. Sie sagen aber auch klipp und klar, wann ein Arztbesuch angezeigt ist, um ernstere Verletzungen auszuschließen oder Folgeschäden zu vermeiden.

Abgerundet wird das Buch durch wertvolle Informationen und Tipps zur sinnvollen Ernährung und zu den Grundlagen des richtigen Trainings. Und natürlich erfährt der Leser auch, wie er Verletzungen vorbeugen kann.

*Dr. Schwartz/Prang: Sportmedizin praktisch - der Sportarzt für die Trainingstasche. Der Ratgeberverlag, Hamburg. ISBN 3-931688-06-2. 19,80 Mark im Buchhandel.*

### Publizistik-Preis der Stiftung Gesundheit

Hervorragende Veröffentlichungen zum Thema Gesundheit und Medizin würdigt die Stiftung Gesundheit jedes Jahr mit dem Publizistik-Preis. Diesmal wurden 69 Vorschläge von Arbeiten aus dem Jahr 1999 eingereicht. Der Publizistikpreis 2000 und der Sonderpreis Patientenrecht werden im Frühjahr verliehen. Zusammen sind die beiden Preise in diesem Jahr wieder mit 5000 Mark dotiert.

Im vergangenen Jahr wurde mit dem Publizistikpreis das „Hamburger Gesundheitsforum“ ausgezeichnet, eine gemeinsame Arbeit der vier Medizinjournalisten Inge Averdunk (NDR Fernsehen), Bernd Seguin (NDR Hörfunk), Heidi von Stein (NDR Fernsehen) sowie Annette Welcker (Hamburger Abendblatt).

## Praxistipp: Mit „medical economics“ zum Praxiserfolg Neue Zeitschrift zeigt strategische Planung anhand von Referenzpraxen

Zeitschriften, die Tipps und Tricks verraten, um aus den vorhandenen Ressourcen einer Praxis den größtmöglichen Ertrag herauszuholen, gibt es zuhauf. Wer aber einen Schritt weiter denkt und auf eine aktive Weiterentwicklung seiner Praxis setzt, wurde bislang von den Wirtschaftsmagazinen für Ärzte eher enttäuscht.

Mit der neuen Zeitschrift „medical economics“ aus dem Hause Oemus Media AG gibt es nun ein Magazin, das sich konsequent der fundierten, strategischen Zukunftsplanung für niedergelassene Ärzte widmet. Dabei scheut sich die Zeitschrift nicht, Tabus zu brechen: So veröffentlicht „medical economics“ in jeder Ausgabe wirtschaftliche Daten und Kennzahlen von Referenzpraxen. Ärzte erhalten damit nicht nur



praktische Infos, sondern obendrein klare Maßstäbe für die Planung des eigenen wirtschaftlichen Erfolgs.

Darüber hinaus bietet „medical economics“ seinen Lesern auch einen weiteren ungewöhnlichen Mehrwert: „Ärzte erhalten die Möglichkeit, sich über einen eigens gegründeten Fonds an jungen, innovativen Pharma- und

Medizinprodukte-Unternehmen zu beteiligen,“ so Chefredakteur Dr. med. Jörg A. Zimmermann.

#### Bezugsquelle:

*medical economics*, Holbeinstr.29, 04229 Leipzig, Tel. 0341 / 4 84 74-0, Fax 0341 / 4 84 74-56/ -60

Internet: [www.medical-economics.de](http://www.medical-economics.de)  
„medical economics“ erscheint sechsmal jährlich, das Jahresabonnement kostet 75,- Mark (zzgl. MwSt. und Versandkosten).

### Impressum

Herausgeber: Stiftung Gesundheit  
Gemeinnützige Stiftung bürgerlichen Rechts  
Hindenburgufer 87,24105 Kiel  
0431 / 88 10 15 -0, Fax 0431 / 88 10 15 -55  
Verantwortlich: Dr. Peter Müller  
Redaktion: Medienbüro Medizin  
Druck: Grindeldruck, Hamburg