



Arzt-Auskunft bei allen Testsiegern Neue Kooperationen mit Brigitte.de, Medica.de und Krankenversicherern

Adresslisten gibt es zuhauf im Internet. „Doch selten findet man eine Datenbank, die derart vielen wichtigen Qualitätskriterien genügt: Aktualität, Informationstiefe, Umfang, Objektivität, hohen ethischen Standards,“ sagt Frank Miltner, Chefredakteur von Netdoktor mit Blick auf die Arzt-Auskunft.

Mit der Arzt-Auskunft zum Testsieg

In der Ausgabe 24/2001 testete die Zeitschrift Computer BILD Gesundheitsportale. Das Ergebnis: Bei allen Sieger-Portalen auf den ersten drei Plätzen (Surfmed.de, Netdoktor.de, Gesundheitspilot.de) ist die Arzt-Auskunft mit an Bord. Kein Wunder, denn für das Anbieten der Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit, so Computer BILD, „gab es gute Test-Noten“.



Darüber hinaus haben in den vergangenen Wochen weitere neue Kooperationspartner die Arzt-Suche der Stiftung in ihren jeweiligen Angeboten freigeschaltet:

Medica.de

Pünktlich zur Medica, der Medizinmesse schlechthin, hat deren neues Portal, www.medica.de, die Arzt-Auskunft integriert (Rubrik Ärzteverzeichnis). Anders als die Messe bleibt Medica.de das ganze Jahr aktiv.

Brigitte.de

Die große Frauenzeitschrift Brigitte hat ebenfalls noch in 2001 ihr Gesundheits-Ressort ausgebaut: Unter der Rubrik „Gesund & Fit“ finden die Surferinnen bei Brigitte.de nun auch die Arzt-Auskunft – natürlich mit allen Therapieschwerpunkten..

Nicht nur im Internet

Auch Krankenversicherer binden die Arzt-Auskunft zunehmend in ihre Informationsmedien ein – und zwar beileibe nicht nur in die Internetauftritte: Neu hinzugekommen sind hier die BKK Heilberufe und die DAK (siehe Seite 2).



Dr. Peter Müller,
Sprecher der Stiftung Gesundheit

Fünf Jahre Stiftungsbrief

Wir haben es selbst zweimal nachgerechnet: Mit dieser Ausgabe beginnen wir bereits den fünften Jahrgang unseres Stiftungsbriefes.

Noch allzu gut kann ich mich an die Zeit erinnern, als wir bei der Stiftung über die Frage diskutierten, ob wir überhaupt einen Newsletter aus der Taufe heben sollen. Schnell hat sich gezeigt, dass die Entscheidung richtig war: Die erste Ausgabe, noch schwarz-weiß, erschien im Herbst 1998 mit einer Auflage von einigen hundert Stück, mittlerweile sind es 50.000 Exemplare.

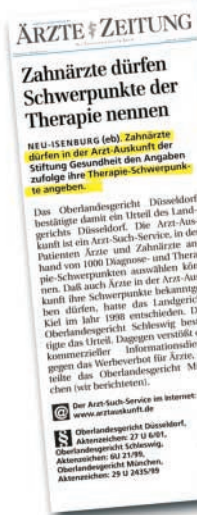
Viel hat sich geändert in den vergangenen fünf Jahren – auch das zeigt sich, wenn man einmal durch die alten Jahrgänge blättert. So war das vorrangige Thema in den ersten Ausgaben des Stiftungsbriefes die rechtliche Zulässigkeit der Arzt-Auskunft – heute eine Selbstverständlichkeit. Von Qualitätsmanagement dagegen sprach damals noch niemand. Und auch das Internet war vor fünf Jahren noch kein Thema – heute geht es nicht mehr ohne.

Umso mehr darf man wohl gespannt bleiben, was die kommenden fünf Jahre uns bringen werden. Wir freuen uns darauf.

In dieser Ausgabe:

- **Der passende Arzt – ein Service der Kasse?**
Krankenversicherer bedienen ihre Patienten mit der Arzt-Auskunft
- **Stiftungsbrief in der Rückschau**
Ein Blick über die Jahrgänge des Stiftungs-Newsletters
- **Praxis-Tipp: (K)ein Anschluss unter dieser Nummer**
So sorgen Sie für eine reibungslose Kommunikation mit Patienten

Rechtskräftig: Zahnärzte dürfen Schwerpunkte angeben OLG Düsseldorf bestätigt Zulässigkeit der Arzt-Auskunft



Auch in Nordrhein gilt wie im Rest des Landes: Zahnärzte dürfen in der Arzt-Auskunft ihre Therapieschwerpunkte wie zum Beispiel „Behandlung von Angstpatienten“, „Ästhetische Zahnmedizin“ und andere mehr bekanntgeben. Mit dieser Entscheidung bestätigte das Oberlandesgericht Düsseldorf jetzt das Urteil des Landgerichts Düsseldorf (LG: AZ 38 0 90/00, OLG: AZ 27 U 6/01). Das Urteil ist rechtskräftig.

Dass Ärzte ihre Schwerpunkte in der Arzt-Auskunft bekanntgeben dürfen, hatte bereits 1998 das Landgericht Kiel entschieden; das OLG Schleswig bestätigte das Urteil rechtskräftig (LG: AZ 16 O 19/98, OLG: 6U 21/99). Ein kommerzieller Informationsdienst indes verstößt gegen das Werbeverbot für Ärzte (OLG München, AZ 29 U 2435/99).



Garantiert gute Arbeit

Sechs Jahre Garantie – diese Gewährleistung bieten Zahnärzte der MacDent-Gruppe ihren Patienten (siehe Stiftungsbrief 3/2001). Jetzt hat die MacDent AG vor Gericht durchgesetzt, dass ihre Zahnärzte dies den Patienten auch mitteilen dürfen (OLG Schleswig, AZ 6 U 89 / 2000). „Das Urteil ist bezeichnend für den rapiden Umbruch, der sich gegenwärtig vollzieht“, so Dr. Armin Jäkel, Vorstandsvorsitzender von MacDent.

Der passende Arzt – ein Service der Kasse? Krankenversicherer bedienen ihre Patienten mit der Arzt-Auskunft

Zugegeben, auf den ersten Blick sieht der Flyer aus, als handele es sich um einen Service der DAK: Steht doch in großen Lettern darüber „DAK Arztservice“. Dahinter steht indes der Hinweis auf die Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit und die kostenlose Rufnummer 0800 – 739 00 99.

Auch die AOK nutzt schon seit mehr als einem Jahr den direkten Zugang zur Arzt-Auskunft: Für ihr nahezu bundesweites Intranet, die Vernetzung sämtlicher Dienststellen, hat die AOK rund 2 Millionen Zugriffe pro Jahr auf die Datenbank vereinbart – für die AOK-Mitarbeiter, die dann auf den Schirm blicken und den Patienten direkt sagen können, wo sie Ärzte, Zahnärzte oder Kliniken mit den gewünschten Spezialisierungen finden.

Hauptsache Patienten-Info

„Naturgemäß sehen wir die Aktivitäten der Versicherungen gerne, weil

es den Patienten hilft, den richtigen Arzt zu finden,“ sagt Dr. Peter Müller von der Stiftung Gesundheit. „Unsere Bitte lautet jedoch, die Leistung der Arzt-Auskunft korrekt zu kommunizieren, damit alle zufrieden sind.“



Denn gelegentlich kommt es zu Pannen: So wecken manchmal Call-Center-Agenten oder andere Mitarbeiter der Versicherungen bei Patienten die Erwartung, sie könnten über die Hotline der Stiftung Gesundheit eine tele-

fonische Therapieberatung bekommen. Das aber bietet die Arzt-Auskunft nicht, denn Ferndiagnosen sind nicht zulässig und zudem medizinisch unsinnig und riskant. In diesen Fällen müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Arzt-Auskunft die Patienten dann mühsam von ihren überhöhten Erwartungen wieder auf den Boden der Tatsachen zurückholen.

Nebenwirkung: Fremde Federn

Die so positive Informationspolitik der Versicherer birgt eine Nebenwirkung: Die Patienten nehmen nicht wahr, dass sie die Informationen aus der Arzt-Auskunft erhalten, sondern glauben, von DAK, AOK, aber auch BKK, TK und anderen gesetzlichen und privaten Kassen bedient worden zu sein. So bekommen die Ärzte eine falsche Rückmeldung, wenn sie ihre Patienten befragen, wie sie zu ihnen gefunden haben, obwohl faktisch die Arzt-Auskunft dahintersteckt.

Stiftungsbrief in der Rückschau Ein Blick über die Jahrgänge des Newsletters

Jahrgang 1 (1998)

100.000 Patienten finden im ersten Jahr der Arzt-Auskunft über die kostenlose Hotline zum passenden Arzt – der Branchenekord. Die Konkurrenz setzt dagegen auf kommerzielle Modelle, bei denen Patienten für die Auskünfte bezahlen müssen - bis zu 3,63 Mark pro Minute. Die Konsequenz: Kaum jemand ruft an, die Dienste schließen einer nach dem anderen seine Pforten.

Jahrgang 2 (1999)

Das Jahr 1999 beginnt mit einer guten Nachricht: Die Arzt-Auskunft ist zulässig, so das Urteil des Landgerichts Kiel. Damit dürfen sich Ärzte offiziell mit ihren Therapie-schwerpunkten in die Datenbank eintragen. Wenig später geht die Arzt-Auskunft online: Im Internet können Patienten kostenlos rund um die Uhr auf die komplette Datenbank zugreifen. Dieser Service zahlt sich aus: Die Zeitschrift „facharztpraxis“ kürt die Arzt-Auskunft zum Testsieger der Arzt-Such-Dienste. Mitte des Jahres dann die nächste gute Nachricht für die Teilnehmer der Arzt-Auskunft: Das Oberlandesgericht entscheidet rechtskräftig, dass die Arzt-Auskunft zulässig ist und bestätigt damit das Urteil der Kieler Richter. Zum Ende des Jahres beginnt die Kooperation mit FOCUS Online: Das erfolgreiche Online-Magazin bietet fortan die Arzt-Auskunft in ihrem Gesundheits-Channel dar.

Jahrgang 3 (2000)

Der Stiftungsbrief wird farbig: In der ersten Ausgabe im neuen Look geht es vorrangig um die Kooperation mit FOCUS Online und um den neuen Service ArztMail, der Ärzten und Zahnärzten kostenlose eMail-Adressen bietet. Die zweite Ausgabe des Jahrgangs verursacht Aufregung: Die

Stiftung berichtet, dass Qualitätsmanagement künftig für Arztpraxen Pflicht wird. Von diesem Beschluss weiß der Großteil der Ärzte offenbar noch nichts: Ein Querschnitt der heftigen Reaktionen der Ärzte erscheint daraufhin in der folgenden Ausgabe. Im Juli startet die Stiftung Gesundheit in Schleswig-Holstein ein neues Modellprojekt: Sie bietet Patienten die Möglichkeit, eine kostenlose juristische Erstberatung in Sachen Patientenrechte zu erhalten: Dadurch sollen vor allem unnötige Klagen verhindert werden. Begleitet wird das Projekt von einer Studie der Universität Kiel. Zum Ende des Jahres geht die Arzt-Auskunft dann eine Kooperation mit der AOK ein, die für ihre Versicherten ein Kontingent von mehr als zwei Millionen Zugriffen pro Jahr bucht.

Jahrgang 4 (2001)

Das Jahr 2001 beginnt wieder mit einem Urteil: Das Landgericht Düsseldorf entscheidet, dass auch Zahnärzte sich mit Therapie-schwerpunkten bei der Arzt-Auskunft eintragen dürfen. Damit ist die Arzt-Auskunft generell zulässig. Auch das Netz der Kooperationen wird kontinuierlich erweitert: Nach und nach bieten immer mehr führende Internet-Anbieter auf ihren Seiten die Arzt-Auskunft an – beispielsweise das Gesundheitsportal Netdoktor.de, Yellowmap, medizin-forum.de und das Internet-Magazin der Fachzeitschrift Medical Tribune.



Stiftung Deutsche Schlaganfall-Hilfe Einsatz für eine bessere Versorgung

Der Startschuss für die Stiftung Deutsche Schlaganfall-Hilfe fiel 1992 in Gütersloh: Grundlage war ein Projekt der Bertelsmann Stiftung, das unter dem Thema „Wie erkennt man frühzeitig einen Schlaganfall“ Fachleute aus der Neurologie und Kardiologie zusammengeführt hatte.

Die Stiftung Deutsche Schlaganfall-Hilfe setzt sich für eine bessere Versorgung von Schlaganfallpatienten ein. Auch die Prävention gehört zu den Zielen der Stiftung. Immerhin erleiden in Deutschland pro Jahr mehr als 250.000 Menschen einen Schlaganfall, jeder Fünfte von ihnen stirbt unmittelbar an den Folgen. Viele der Überlebenden bleiben arbeitsunfähig

STIFTUNG



DEUTSCHE
SCHLAGANFALL
HILFE

oder schwerbehindert. Damit ist der Schlaganfall die häufigste Ursache für Behinderungen überhaupt.

Weitere Informationen bei der Stiftung Deutsche Schlaganfall-Hilfe, Carl-Bertelsmann-Str. 256, 33311 Gütersloh, Tel. 05241/9770-0, Fax 05241/702071, www.schlaganfall-hilfe.de

Publizistik-Preis der Stiftung Gesundheit

In diesem Frühjahr würdigt die Stiftung Gesundheit zum fünften Mal hervorragende Veröffentlichungen zum Thema Gesundheit und Medizin mit dem Publizistik-Preis. Bis zum Redaktionsschluss wurden bereits 93 Vorschläge von Arbeiten aus dem Jahr 2001 eingereicht. Parallel verleiht die Stiftung Gesundheit erneut den Sonderpreis Patientenrecht. Zusammen sind die Preise mit 5000 Mark dotiert.

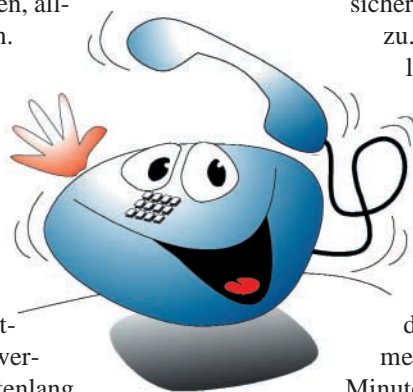
Im vergangenen Jahr zeichnete die Stiftung den gms-Themendienst aus. Den Sonderpreis Patientenrecht erhielt die Fernsehautorin Silvia Matthies.

Praxis-Tipp: (K)ein Anschluss unter dieser Nummer So sorgen Sie für eine reibungslose Kommunikation mit Patienten

Kommunikation ist wichtig, um Patienten an die Praxis zu binden. Allerdings gibt es oft Stolpersteine an unerwarteten Stellen – nämlich bei einfachen, alltäglichen Vorgängen.

Die Kunst des Telefonierens

Die meisten Patzer in der Kommunikation passieren beim Telefonieren – oder gerade beim Nicht-Telefonieren: Da werden Patienten minutenlang in ermüdende Warteschleifen geschickt oder – noch schlimmer – Anrufe gar nicht erst entgegengenommen. Das macht nicht nur einen schlechten Eindruck auf den Menschen am anderen Ende der Leitung, sondern auch auf alle Patienten in der Praxis, die das unbeantwortete Klin-



geln an der Rezeption mitbekommen. Nehmen Sie lieber den Anruf kurz entgegen und bitten Sie den Patienten, einen Moment zu warten, oder sichern Sie einen Rückruf zu. Schalten Sie möglichst auch die Anklappfunktion und die Warteschleife aus: Ein Besetzt-Zeichen vermittelt dem Anrufer, dass Sie sich gerade um einen anderen Anrufer kümmern, während fünf Minuten piepsendes Gedudel signalisieren: Mein Anliegen interessiert hier niemanden.

Ansagen ja - aber nur aktuell

Auch bei Bandansagen können Pannen passieren – nämlich dann, wenn diese nicht aktualisiert sind. Die Ansage „Wir sind zwischen Weihnachten

und Neujahr nicht zu erreichen“ wirkt zu Ostern eher peinlich.

Sie erreichen uns unter...

Wenn sich Ihre Rufnummer ändert, sollen Ihre Patienten dennoch weiterhin zu Ihnen finden. Sorgen Sie also dafür, dass Sie die neue Rufnummer rechtzeitig kommunizieren, beispielsweise mit einer Anzeige in der lokalen und regionalen Presse. Oder verschicken Sie ein Rundschreiben an Ihren gesamten Patientenstamm: Beides ist in diesem Falle erlaubt, obwohl ein gewisser werblicher Effekt nicht auszuschließen ist.

Impressum

Herausgeber: Stiftung Gesundheit
Gemeinnützige Stiftung bürgerlichen Rechts
Hindenburgufer 87, 24105 Kiel
Tel. 0431 / 88 10 15 -0
Fax 0431 / 88 10 15 55
Verantwortlich: Dr. Peter Müller
Redaktion: Medienbüro Medizin
ISSN 1619-0386, Auflage: 50.000 Ex.