



## Alle Wege führen zur Arzt-Auskunft Neue Kooperationen mit Medical Tribune, yellowmap, medizin-forum.de

Immer mehr Internet-Magazine und Portale bieten ihren Nutzern den Service der Arzt-Auskunft: Überall dort können Patienten nach passenden Ärzten, Zahnärzten und Kliniken suchen – und werden zu den Teilnehmern der Arzt-Auskunft geführt.

Viel hat sich hier getan: So startete im Juni 2001 die Kooperation mit dem Online-Angebot von **Medical Tribune** ([www.medical-tribune.de](http://www.medical-tribune.de)), das derzeit ausgebaut wird. Seit Juli 2001 bietet auch das Internet-Adressbuch **yellowmap** seinen Nutzern die Arzt-Auskunft – sowohl im eigenen Angebot als auch bei

seinen Kunden, regionalen und überregionalen Gesundheitsportalen wie etwa [gesundheitspilot.de](http://gesundheitspilot.de).

Noch in diesem Quartal folgt jetzt der Startschuss für die Arzt-Auskunft beim Informationsportal **wissen.de**.

Auch in Fachkreisen etabliert sich die Datenbank der Arzt-Auskunft: Im Juli 2001 hat die von Ärzten initiierte und gemanagte Drehscheibe für Gesundheit im Internet, **medizin-forum.de**, die Datenbank der Stiftung Gesundheit in ihr Angebot aufgenommen.

Nach wie vor sind die Ärzte der Arzt-Auskunft auch bei unseren ältesten Kooperationspartnern vertreten: Hierzu zählt das populäre Online-Magazin **Focus.de**, in dessen Gesundheits-Rubrik bereits seit Oktober 1999 jeden Monat mehrere Millionen Nutzer auf die Datenbank der Stiftung Gesundheit zugreifen, und **Netdoktor.de**, der e-Health-Marktführer.



*Prof. Dr. Peter Oberender,  
Mitglied des Beirats der  
Stiftung Gesundheit*

### Qualität soll sich lohnen!

Wer bessere Ergebnisse liefert, soll mehr Geld bekommen! Im Gesundheitswesen ist dieser Grundsatz bisher kaum angewandt worden, und für viele Ärzte mag das nach wie vor ein Tabu sein. Dennoch: Innovative Krankenkassen (beispielsweise die GEK) handeln schon nach dieser Devise. Qualität soll sich lohnen – und das ist angesichts offenkundiger Qualitätsdefizite im „teuersten Gesundheitswesen der Welt“ auch eine sinnvolle Initiative.

Was heißt das nun für Ärzte? Jammern und Wehklagen über die „neuen Geschäftsmethoden“ der Kassen hilft da auf jeden Fall nicht weiter. Vielmehr gilt es, diese Chance aktiv zu nutzen: Denn Kassen und Ärzte wollen ihre Leistungen dem gleichen Kunden verkaufen; sie können wechselseitig voneinander profitieren. Das erfordert aber unternehmerisches Denken und Handeln der Ärzte: Netzversorgung, Qualitätsmanagement, Wissensmanagement u.ä. dürfen kein Tabu mehr sein. Denn bessere Ergebnisse entstehen schließlich nicht von allein!

### In dieser Ausgabe:

- **Wer fragt denn da?**  
Krankenkassen nutzen die Arzt-Auskunft für ihre Versicherten
- **Studiengang mit Zukunft: Gesundheitsökonomie**  
Arbeitsmarktnahe Ausbildung an der Universität Bayreuth
- **Ärzte online – die eigene Praxis-Homepage**  
Juristisch geprüfter Internet-Auftritt zum Selbstkostenpreis



## Arzt-Auskunft: Anlaufstelle für Patienten Neue Services und neues Design bekräftigen Portalstellung

Mit neuem, leichtem Design, intuitiver Benutzerführung, vielen zusätzlichen Informationen und noch mehr Service präsentiert sich die Arzt-Auskunft künftig im Internet.

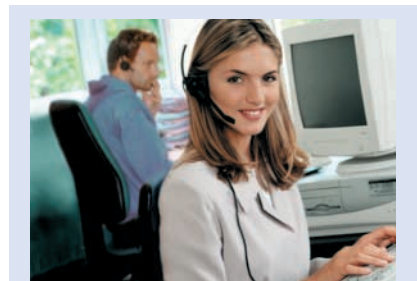
„Im Laufe der Zeit ist die Arzt-Auskunft für immer mehr Patienten zur ersten Anlaufstelle in Sachen Gesundheit geworden“, so Dr. Peter Müller, Sprecher der Stiftung. „Das neue Design, verbunden mit neuen Inhalten, spiegelt diese Portalstellung wider.“

Zentrales Element ist nach wie vor die Datenbank mit den Adressen von rund 160.000 Ärzten, Zahnärzten und Kliniken zu mehr als 1.000 verzeichneten Therapieschwerpunkten.



Im Zuge der Umgestaltung wird vor allem die Rubrik Patienten-Service weiter ausgebaut: Künftig bietet die Stiftung Gesundheit in Kooperation mit [medizin-forum.de](http://medizin-forum.de) hier Diskussionsforen zu Gesundheitsthemen von Akupunktur bis Zahnmedizin. Die Foren werden von Ärzten moderiert: Sie greifen ein, wenn jemand falsche Informationen unwissentlich oder vorzüglich ins Forum stellt.

Weiterhin online bleiben natürlich bewährte Inhalte wie die umfangreichen Lexika zu häufigen Krankheiten und Untersuchungen. Auch die Bestelladressen für kostenloses Informationsmaterial stehen den Patienten weiterhin zur Verfügung.



Im Call-Center der Arzt-Auskunft erhalten Patienten Auskunft – auch ohne Internet.

Faszination Internet – darüber vergisst man leicht, dass 80 Prozent der Deutschen noch keinen Zugang zum Internet haben. Ein Suchdienst, der nur auf diesem Wege funktioniert, erreicht daher lediglich 20 Prozent der Patienten. Als einziger Suchdienst bietet die Arzt-Auskunft ihren Service auch kostenlos per Telefon: Unter der Freecall-Nummer 0800 – 7 39 00 99 können sich Patienten die passenden Spezialisten nennen lassen.

## Ein Studiengang mit Zukunft: Gesundheitsökonomie Arbeitsmarktnahe Ausbildung an der Universität Bayreuth

Das Gesundheitswesen ist ein Wachstumsmarkt par excellence und zugleich eine der wichtigsten Branchen einer modernen Volkswirtschaft. Ökonomisch ausgebildete Fachleute sind im Gesundheitswesen jedoch rar. Die Rechts- und Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät der Universität Bayreuth hat sich dieser Entwicklung angenommen und zum Wintersemester 1998/99 den bundesweit ersten Diplom-Studiengang Gesundheitsökonomie begonnen.

### Bayreuther Initiative

Die Initiative ging von dem Bayreuther Gesundheitsökonom Prof. Dr. Peter Oberender aus, der diese zusammen mit seinem betriebswirtschaftlichen Kollegen Jörg Schlich-

termann durchgesetzt hat. Unterstützt wird der Studiengang sowohl ideell als auch finanziell durch die Techniker Krankenkasse und das Rhön-Klinikum, die die Einrichtung eines Stiftungslehrstuhles erst ermöglicht haben. Seit Anfang 2001 hat der Transplantationschirurg und Mediziner Prof. Dr. Eckhard Nagel diesen Lehrstuhl inne.

### Wirtschaft plus Medizin

Das Studienkonzept zielt darauf ab, wirtschaftswissenschaftliches Know-how mit medizinischen Erkenntnissen zu verknüpfen. Entscheidend für die Einrichtung des Studienganges war die große Nachfrage nach Hochschulabsolventen mit gesundheitsökonomischen Fachkenntnissen: Die Verände-

rungen im Gesundheitswesen – vor allem die zunehmende wettbewerbliche Orientierung der Krankenkassen und der Leistungserbringer – erfordern veränderte Qualifikationen, um sinnvolle Brücken zwischen Wissenschaft und Praxis zu schlagen.

### Nachwuchs für Führungsaufgaben

Das Studium der Gesundheitsökonomie soll den Studierenden dazu befähigen, Führungsaufgaben im Gesundheitswesen wahrzunehmen. Statt einer extrem spezialisierten Ausbildung und der Vermittlung von Spezialwissen wird in Bayreuth eine Generalistenausbildung angestrebt, die vor dem Hintergrund der Halbwertszeit des Wissens die allgemeine Berufsfähigkeit fördern soll.

## Patienten wollen ernstgenommen werden PZI liefert erste Ergebnisse

Im Rahmen des Patienten-Zufriedenheits-Index der Stiftung Gesundheit können Patienten seit Mai 2001 bewerten, wie zufrieden sie mit ihrem Arzt und dessen Praxis sind (siehe Stiftungsbrief 2/2001).

### Erste Ergebnisse

Gemeinsam mit der Universität Kiel hat die Stiftung jetzt die ersten rund 5000 Fragebögen ausgewertet - mit einem ersten Ergebnis: „Die Gesamtbewertung der Praxis korreliert durchgängig damit, wie zufrieden die Patienten mit der Information durch den Arzt waren“, sagt Dr. Peter Müller, Sprecher der Stiftung Gesundheit: „Entscheidend ist offenbar, wie sorg-

sam und verständlich sich der Arzt selbst den Patienten widmet; wie viel Zeit er sich nimmt, die Diagnosen und Therapievorschläge zu erklären.“

### Teilnahme der Ärzte freiwillig

Die detaillierten Ergebnisse der Befragung werden künftig den Praxisinhabern zugänglich gemacht: Entsprechende Instrumente dafür werden gegenwärtig bei der Stiftung Gesundheit entwickelt. Ein Arzt kann dann sehen, wo die Stärken und Schwächen seiner Praxis aus Sicht der Patienten liegen. Ärzte, die von vorn herein nicht an der Befragung teilnehmen möchten, brauchen dies der Stiftung lediglich mitzuteilen.

## Workshop: Vorträge vor Patienten Teil 4: Tipps zu Lampenfieber und Rhetorik

Damit Ihr Vortrag ein Erfolg wird, finden Sie hier noch einmal die wichtigsten Grundregeln für eine erfolgreiche Rede.

### Sprachliche Feinheiten

Verwenden Sie kurze, einfache, klare Sätze. Lange Formulierungen und Verschachtelungen sind unnötig kompliziert und machen es dem Publikum schwer, Ihnen zu folgen. Wichtig ist auch, dass Sie sich auf den Wissensstand Ihrer Zuhörer einstellen: So sollten Sie Fachbegriffe übersetzen oder – noch besser – gleich ganz vermeiden. Wenn Sie Zusammenhänge erklären, tun Sie dies möglichst einfach und bildlich – am besten anhand von Beispielen aus dem Erfahrungsbereich Ihrer Patienten.

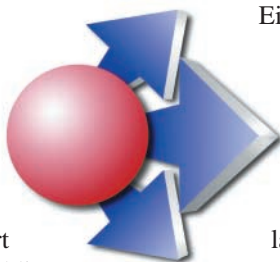
### Präsentation

Sie sollten Ihren Vortrag frei halten und Ihre Zuhörer dabei regelmäßig

anschauen: Denn wer dauernd in seine Notizen oder auf den Boden sieht, macht schnell einen unsicheren Eindruck. Wenn Sie auf Notizen nicht ganz verzichten können, schreiben Sie am besten nur Stichwörter auf, keine fertig ausformulierten Sätze. Sprechen Sie außerdem langsam und deutlich und machen Sie regelmäßig Pausen, damit Ihre Zuhörer Zeit haben, das Erzählte zu verarbeiten.

### Lampenfieber

Auch gute und geübte Redner sind nur selten frei von Lampenfieber. Das Wichtigste ist, sich nicht davon einschüchtern zu lassen: Wer gut vorbereitet ist, bringt den Vortrag meist auch gut über die Bühne. Oft hilft es, den Vortrag zur Probe vor einer Testperson zu halten: Dabei merken Sie auch, welchen Passagen Sie noch den letzten Schliff geben können.



### Wer fragt denn da? Verweise an die Arzt-Auskunft

Patienten kommen nicht nur auf eigene Initiative zur Arzt-Auskunft: Immer häufiger verweisen Krankenkassen ihre anfragenden Patienten an uns. Besonders häufig erreichen uns an der Hotline Anrufe von Mitarbeitern oder Versicherten der DAK, BKK Heilberufe, Techniker Krankenkasse und der Barmer Ersatzkasse, denen wir gern bei der Suche nach dem passenden Arzt weiterhelfen.

Auch im Internet unter [www.arzt-auskunft.de](http://www.arzt-auskunft.de) greifen die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter regelmäßig auf die Arzt-Auskunft zu – allen voran die AOK, die mit der Stiftung Gesundheit ein Kontingent von mehr als 3 Millionen Abfragen pro Jahr vereinbart hat.

Auch zahlreiche Ärztekammern und Kassenärztliche Vereinigungen geben anfragenden Patienten unsere Nummer weiter: Mit den ihnen selbst vorliegenden Informationen stießen sie häufig an ihre Grenzen, so eine Mitarbeiterin der Frankfurter KV.

Bei den Verweisen an die Arzt-Auskunft kommt es allerdings gelegentlich zu Missverständnissen über die Aufgabe der Arzt-Auskunft: Bei Patienten wird manchmal die Erwartung geweckt, sie würden eine telefonische Therapieberatung erhalten. Das aber trifft nicht zu, denn es verstieße gegen das ärztliche Standesrecht und wäre zudem auch medizinisch bedenklich. Was die Arzt-Auskunft bietet, ist die kostenlose Suche nach Ärzten, Zahnärzten und Kliniken anhand von mehr als 1.000 Therapie-schwerpunkten – das sind Informationen, die auch Branchen- und Telefonbücher nicht weitergeben können.

## Ärzte online - die eigene Homepage Rechtlich geprüft und zum Selbstkostenpreis

Ärzte und Zahnärzte können mit einer rechtlich geprüften Homepage ihre Praxis im Internet vorstellen: Als Ergänzung zu einem Eintrag bei der Arzt-Auskunft kann die eigene Homepage den Patienten wichtige Informationen darbieten, das Praxis-Team vorstellen und sogar einen ersten visuellen Eindruck von der Praxis vermitteln.

### Individuell ins Netz

Eine Homepage sollte so individuell sein wie die Leistungen einer Praxis - auch in der Gestaltung. Dafür lassen sich bei den Homepages der Stiftung Gesundheit zahlreiche Farben und Signets frei kombinieren. Erstellt wird die Homepage zum Selbstkostenpreis. Die technische



Umsetzung erfolgt in Zusammenarbeit mit erfahrenen Produktionsbüros, die Leistungen wie kompetentes Web-Design und professionelle Bildbearbeitung garantieren.

### Rechtliche Prüfung inklusive

Neben den gestalterischen Optionen lässt die Stiftung Gesundheit alle von ihr erstellten Homepages durch Fachjuristen genau nach dem ärztlichen Standesrecht prüfen. Diese Prüfung ist im

Preis bereits enthalten: So können Sie sich stets darauf verlassen, dass Ihr Praxisauftritt im Internet rechtlich einwandfrei ist.

Weitere Informationen erhalten Sie in der Broschüre „Die eigene Praxis-Homepage“, die Sie bei der Stiftung Gesundheit anfordern können.

## Publizistik-Preis 2002 ausgeschrieben

Zum fünften Mal schreibt die Stiftung Gesundheit ihren Publizistik-Preis aus: Sie würdigt damit Veröffentlichungen, die gesundheitliches Wissen in hervorragender Weise für Publikum und Patienten anschaulich vermitteln und Zusammenhänge transparent darstellen. Parallel wird erneut der Sonderpreis „Patientenrecht“ vergeben.

Eingereicht werden können Arbeiten, die im Jahr 2001 veröffentlicht wurden. Die Auszeichnung ist mit insgesamt 5.000 Mark dotiert. Die Verleihung des Publizistik-Preises findet im Frühjahr 2002 statt.

Die Ausschreibungsunterlagen können direkt bei der Stiftung Gesundheit angefordert werden. Die Ausschreibungsfrist endet am 15. Januar 2002.

## Praxis-Tipp: Freude an der Arbeit – sogar für Ärzte Effiziente Praxisorganisation auf solidem Fundament

Wenn's um die Gesundheit geht, wenden Patienten sich natürlich an den Arzt – den Fachmann dafür. An wen aber können sich Ärzte und Zahnärzte wenden, wenn es um die Praxisorganisation geht, um Unternehmenskonzeption und „Praxismarketing“? Ogottogott – etwa an einen Unternehmensberater?

### Beratung mit Fundament

Aber dann gibt es da einen, der dem Klischee des Unternehmensberaters so gar nicht entspricht: Einer, der seit vielen Jahren mit Ärzten und Zahnärzten zusammenarbeitet, der seine Beratung auf ein solides Fundament stellt, weil er das Urfundament kennt – als Rechtsanwalt, der im Arzt- und Medizinrecht zu Hause ist.

„Med Trainer“ heißt das Angebot von Rechtsanwalt Dr. Frank Stebner aus Salzgitter: Im persönlichen Gespräch



wird dabei die individuelle Unternehmensstrategie festgelegt. Darauf aufbauend entwickelt Med Trainer dann gemeinsam mit dem Arzt ein rechtlich abgesichertes Praxismarketing und

nicht zuletzt auch die Organisation. Das Ziel heißt Zufriedenheit des Arztes plus seines Personals und seiner Patienten. „Es muss wieder Freude machen, als Arzt zu arbeiten“, sagt Dr. Stebner, „denn mit der Freude wächst auch der Erfolg.“

Weitere Informationen erhalten Sie bei Med Trainer, Reitling 3, 38228 Salzgitter, Tel. 05341 / 85 31 -0, Fax -50

### 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  
Auflage: 50.000 Exemplare