



## Arztsuche ohne Hindernisse

### Arzt-Auskunft erweitert barrierefreies Internetangebot

Die Arztsuche der Arzt-Auskunft ist jetzt durchgängig barrierefrei. Über Tastaturbefehle und durch ein Sprachmodul ist die Arztsuche im Internet auch für Sehbehinderte möglich. Der Computer muss dafür lediglich mit einer Soundkarte ausgestattet sein. „Es ist uns gelungen, nicht nur die statischen Texte, sondern auch die dynamischen Inhalte, konkret also die Adressen und detaillierten Angaben aller Ärzte, Zahnärzte und Kliniken, barrierefrei zu gestalten“, sagt Stefan Winter, Leiter IT der Stiftung Gesundheit. „In dieser Technik liegt die Crux:

Andere Homepages sind nicht wirklich durchgängig barrierefrei, auch wenn laut damit geworben wird.“

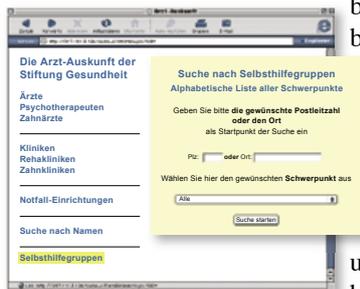
#### 10 Jahre akustische Arzt-Auskunft

„Barrierefreiheit war schon vor zehn Jahren unser Ziel, als die Arzt-Auskunft errichtet wurde. Denn wir haben von Anfang an auf die kostenlose Telefonhotline gesetzt“, sagt Dr. Peter Müller, Vorstand der Stiftung Gesundheit. „Das Internetangebot kam dann später hinzu, vor allem für Gehörlose.“

Heute ist die Suchfunktion der Arzt-Auskunft auch nach den amtlichen Kriterien für das Internet barrierefrei.

#### Barrierefrei = Internet für alle

Am 1. Mai 2002 trat in Deutschland das Behindertengleichstellungsgesetz in Kraft. Es soll die Benachteiligung behinderter Menschen beseitigen und ihnen so eine gleichberechtigte Teilhabe am gesellschaftlichen Leben ermöglichen. Paragraph 11 dieses Gesetzes befasst sich unter anderem mit der barrierefreien Gestaltung von Internetseiten.



Auch die Suche nach gesundheitlichen Selbsthilfegruppen ist barrierefrei

#### Krankenkassen-Websites barrierefrei

Die Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik (BITV) verpflichtet alle Bundesdienststellen und Einrichtungen der Bundesverwaltung zum barrierefreien Internetangebot. Krankenkassen, die als bundesunmittelbare Körperschaft des öffentlichen Rechts in den Geltungsbereich der BITV fallen, müssen zum Beispiel die Anforderungen der Verordnung erfüllen. Bis zum 31. Dezember 2005 gab es eine Übergangsfrist.



Jeannette Arenz  
Leiterin der Abteilung Rehabilitation und Gesundheit, Paritätischer Wohlfahrtsverband – Gesamtverband e.V.

### Transparenz ohne Barrieren

Die Gesetzliche Krankenversicherung ist in Deutschland auf dem Prüfstand. Dabei stehen Finanzierungslücken steigenden Kosten gegenüber. In dieser Situation ist es wichtig, Qualität und Transparenz zu fördern, die Stellung der Patienten als Nutzer des Gesundheitswesens zu stärken, und sie in Entscheidungsprozesse einzubinden. Die Voraussetzungen dafür sind gute Information und Transparenz über Angebote, Leistungen, Kosten und Qualität. Dabei ist es unerlässlich, dass die Informationen alle Menschen erreichen. Die Stiftung Gesundheit hat mit der Barrierefreiheit ihrer Datenbank einen entscheidenden Schritt in diese Richtung getan.

Der Gesetzgeber tut gut daran, Institutionen dazu anzuhalten, Barrieren abzubauen. Dabei ist das Absenken des Kantsteins vor der Tür ebenso wichtig wie der ungehinderte Zugang zu grundlegenden Informationen.

Trotz Ablauf der gesetzlichen Übergangsfrist bieten öffentlich-rechtliche Einrichtungen ihre Informationsangebote im Internet immer noch nicht vollständig barrierefrei an. Hier fehlt ein kritischer Blick auf die Anwendbarkeit.

#### Themen in dieser Ausgabe:

- **Patienten-Navigation durch Krankenversicherer**  
Ein Thema auf dem 7. Deutschen Medizinrechtstag
- **Gesundheitsmarkt polarisiert**  
Auktionsportale für den billigsten Heil- und Kostenplan
- **Neu in der Arzt-Auskunft**  
Ortssuche, Selbsthilfegruppen und Zukunftsinvestitionen

## Patienten-Information und -Navigation durch Krankenversicherer Rechtliche Aspekte auf dem 7. Deutschen Medizinrechtstag

Längst beschränken sich die Informations-Services der Krankenkassen nicht mehr nur auf gute Ratschläge zum Nichtrauchen oder auf Tipps zur gesunden Ernährung. Die Mehrzahl der Krankenkassen leistet umfangreichen Service für ihre Versicherten: Im eigenen Call-Center wie auch in Zusammenarbeit mit Dienstleistern sind sie für ihre Patienten erreichbar – manche sogar 24 Stunden am Tag.



Patienten-Navigation im Call-Center der Krankenversicherer

Die Fragen der Versicherten gelten neben den Tarifbedingungen und Zusatzleistungen immer häufiger dem Service-Angebot – mit Blick auf Erkrankungen, Therapiealternativen und der Suche nach dem passenden Arzt.

### Service mit der Arzt-Auskunft

Dutzende Versicherungsgesellschaften arbeiten bei der Arzt-suche mit der Stiftung Gesundheit zusammen: Sie haben in den jeweiligen Internet-angeboten die Arzt-Auskunft integriert. Andere spiegeln die Arzt-Auskunft Professional in das haus-eigene Intranet – für die Call-Center-

Mitarbeiter wie auch für die Sachbearbeiter.

### Neues Angebot – neue Fragen

Mit der Entwicklung dieser neuen Services sind neue Fragen entstanden: Welche Informationen sollen und dürfen per Telefon gegeben werden? Was kann nur der Arzt sagen? Entstehen neue Risiken? Dies diskutieren Versicherer, Dienstleister und Juristen gemeinsam mit Ärzten auf dem 7. Deutschen Medizinrechtstag.

7. Deutscher Medizinrechtstag, 15. bis 16.09.2006 in Berlin, Anmeldung unter [www.stiftung-gesundheit.de](http://www.stiftung-gesundheit.de) in der Rubrik „Deutscher Medizinrechtstag“



### In neuem Design: Der Klick zur Gesundheit

Seit rund zehn Jahren bietet das Gesundheitsportal Lifeline.de fundierte Informationen zu Medizin- und Gesundheitsthemen. Nun präsentiert sich das Portal in neuem Design mit zahlreichen erweiterten Angeboten. „Unser Ziel ist es, Patienten, deren Angehörigen und allen anderen Gesundheitsorientierten unter einem Dach alles zu bieten, was sie an Informationen und Service brauchen“, erläutert Martin Trinkaus, Leiter des Portals. Dazu gehören neben ausführlichen Auskünften zu Krankheiten, Vorsorge und richtiger Ernährung auch Aktuelles aus der Gesundheitspolitik sowie Recht, Rat und Hilfe. Die Kooperation mit der Arzt-Auskunft rundet seit August 2005 das umfassende Angebot ab. „Für unsere User eine passgenaue Ergänzung von gewohnt fundierter Qualität“, so Martin Trinkaus.

## Gleich mit dabei: Passender Arzt zum Thema Neuer Service von GesundheitPro.de

Zeitschriften haben es vorgemacht: Oftmals verweisen Artikel zu Gesundheitshemen auf die Arzt-Auskunft. Internetportale können nun einen Schritt weitergehen: So bietet GesundheitPro.de zu entsprechenden Artikeln die Suchfunktion der Arzt-Auskunft – bereits mit der passenden Auswahlmöglichkeit zum Thema.

Wer sich also über eine bestimmte Indikation informiert, bekommt so gleich die richtigen Ärzte oder Kliniken in der Nähe ausgewiesen.

Konkret heißt das: Wenn ein User das Kapitel „Abnehmen“ anklickt ([www.gesundheitpro.de/Abnehmen](http://www.gesundheitpro.de/Abnehmen)), werden

verschiedene Artikel zum Thema angezeigt. Neben Informationen und Tipps gibt es Forschungsnachrichten, Kochrezepte und Tests. Und direkt im Anschluss: die Auswahlbox der Arzt-Auskunft mit genau den Diagnose- und Therapie-schwerpunkten rund um ausgewogene Ernährung und Gesundheit.



Mit der Auswahlbox der Arzt-Auskunft den passenden Arzt zum Thema einfach finden

### Technische Leistung

Eigens für diesen Service hat die IT-Abteilung der Stiftung Gesundheit einen speziellen Zugang zur Datenbank entwickelt. So können alle Partnerportale problemlos die jeweils passenden Auswahlboxen der Arzt-Auskunft in ihre Seiten integrieren.

## Qualitätsmanagement und Dumpingpreise Der Gesundheitsmarkt differenziert sich aus

Zahnärzte, die nachweislich besondere Güte gewährleisten, dürfen das entsprechende Siegel nun auch auf Praxis-schild und Briefbögen vorweisen. Erfochten hat dieses Urteil die MacDent AG (Az: LG 15 O 47/05; OLG: 6 U 60/05). MacDent-Zahnärzte integrieren ein umfassendes Qualitätssicherungssystem in der Praxis, das sich unter anderem durch Kontrolluntersuchungen behandelter Patienten auszeichnet.

Den Wortlaut des Urteils finden Sie unter [www.macdent.de](http://www.macdent.de) in der Rubrik „Meldungen“

### Harter Preiskampf um Patienten

Zur gleichen Zeit rumort es am anderen Ende des Marktes: Internetauktionen bieten die Vermittlung der billigsten Zahnarztleistungen wie auch Laseroperationen für die Augen an. Aber ebenfalls Physiotherapie und Hormonbehandlungen sollen demnächst unter den virtuellen Hammer kommen. Stiftung Warentest lobt die neuen Dienste: Teilweise seien Einsparungen bis

zu 60 Prozent möglich; vor allem durch niedrigere Materialkosten und Laborpreise. Krankenkassen stehen diesem Auktionsangebot offen gegenüber. Unterdessen wehren sich die ärztlichen und zahnärztlichen Kammern gegen das Feilschen um die Patienten.



[www.zahngesundheit.de](http://www.zahngesundheit.de)  
[www.2te-zahnarztmeinung.de](http://www.2te-zahnarztmeinung.de)

Auktionsportale für Zahnersatz im „test“ 6/2006

„Ob es nun gut oder schlecht ist, es steht fest: Der Medizinmarkt differenziert sich aus“, sagt Dr. Peter Müller, Vorstand der Stiftung Gesundheit. „Die Verantwortung der Ärzte und Zahnärzte wird nicht geringer, und somit steigen die Anforderungen an den Beruf.“ Patienten müssen sich für ihren Weg entscheiden – im Gesundheitsmarkt wie andernorts eben auch.

## Neu zertifiziert: Ratgeber für Patienten

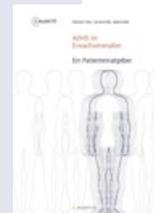
Es juckt und juckt und am liebsten möchte man diesem Reiz nachgeben und kratzen. Wer an Nesselsucht leidet, kennt dieses Gefühl und findet in den Ratgebern „Juckreiz, Quaddeln, Nesselsucht – wenn die Haut wie Feuer brennt“ und „Urtikaria: 100 Fragen – 100 Antworten“ zwei hilfreiche Begleiter. Beide Werke hat die Stiftung Gesundheit geprüft und zertifiziert. Betroffene bekommen ausführliche Antworten auf viele Fragen – von der Entstehung der Nesselsucht über häufige Auslöser bis hin zu den verschiedenen Formen. Zudem gibt es viele praktische Tipps zum Umgang mit der Erkrankung, zum Beispiel auch wie ein Urtikaria-Tagebuch geführt wird.

Marcus Maurer und Petra Staubach: „Juckreiz, Quaddeln, Nesselsucht – wenn die Haut wie Feuer brennt“, ISBN 3-934410-77-4, 8 €; „Urtikaria: 100 Fragen – 100 Antworten“, ISBN 3-934410-78-2, 11,95 €, akademos



ADHS – Aufmerksamkeitsdefizitsyndrom: Diese Diagnose betrifft nicht nur Kinder. So hat sich das Autorenteam Michael Colla, Caroline Nitz und Sabine Heel speziell dem Thema „ADHS im Erwachsenenalter“ angenommen und zwei wertvolle Ratgeber geschaffen. Die Stiftung Gesundheit hat beide Werke zertifiziert, da sie in der Flut der Literatur empfehlenswerte Kompendien für Betroffene sowie Angehörige darstellen.

Michael Colla, Caroline Nitz, Sabine Heel: „ADHS im Erwachsenenalter“, ISBN 3-934410-75-8, 8 €; „ADHS im Erwachsenenalter: 100 Fragen – 100 Antworten“, ISBN 3-934410-76-6, 14 €, akademos



### Der aktuelle Rechtstipp: Werben anstatt Werbezeit kaufen

Werbung hat Tücken: Wer als Arzt auf einer Verbrauchermesse zahlt, um vorzutragen zu dürfen, könnte mit dem Berufsrecht in Konflikt kommen.

Mediziner hatten für 290 Euro eine halbe Stunde Vortragszeit auf einer Messe gekauft. Die Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs verweist auf eine Entscheidung des LG Gießen (Az: 6 O 7/04): Es liege ein Verstoß gegen das Wettbewerbsrecht vor, weil die Vortragsveranstaltung durch die Zahlung eine kommerzielle Werbemaßnahme darstelle, die hinter einer medizinischen Aufklärungskampagne getarnt sei.

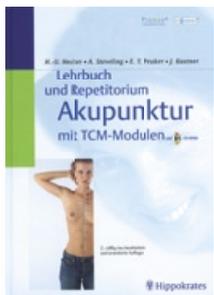
Sofern dem Publikum aber nicht verschwiegen wird, dass es sich um Werbung handelt oder Ärzte die Aktion selbst finanzieren, dürfte dies nicht unzulässig sein (Az: 8 O 31/04).

Sachlich über Gesundheitsthemen zu referieren ist Ärzten durchaus erlaubt. Ob gegen Honorar oder ehrenamtlich: Mediziner können selbst oder gemeinsam mit Apotheken, Vereinen oder Selbsthilfegruppen (mehr dazu auf Seite 4) Informationsveranstaltungen anbieten und dort Vorträge halten.

Dr. jur. Thomas Motz, Vertrauensanwalt und  
Justiziar der Stiftung Gesundheit

## Standardwerk zu Akupunktur ausgezeichnet Deutsches Lehrbuch wird Exportartikel

Das Team um den Allgemeinmediziner Dr. Hans-Ulrich Hecker hat mit dem Akupunktur-Lehrbuch und Repetitorium ein Standardwerk etabliert. Das visuell ausgerichtete Lernkonzept erleichtert den Zugang zur komplexen Materie: So gibt es beispielsweise 816 Abbildungen im Buch und eine CD-ROM zur besseren Veranschaulichung.



dizinischen Lehrbücher, die vom Deutschen ins Englische übersetzt wurden.

### Prüfungsstoff lernen

Es berücksichtigt die Lernziele der Landesärztekammern sowie der großen deutschen und englischen Akupunkturgesellschaften. So ist eine gezielte Vorbereitung auf Prüfungen mit diesem Buch möglich, da es den offiziellen Lehrstoff enthält.

### International ausgezeichnet

Dieses Werk hat Ende 2005 die internationale Buchauszeichnung von der British Medical Association erhalten. Unter dem Titel „Practice of Acupuncture“ erschien es Anfang 2005 international und ist eines der wenigen me-

*Dr. med. Hans-Ulrich Hecker, Dr. med. Angelika Steveling, Dr. med. Elmar T. Peuker, Jörg Kastner: Lehrbuch und Repetitorium Akupunktur mit TCM-Modulen. Hippokrates, ISBN 3-8304-5217-9, für 99,95 Euro erhältlich*

## Selbsthilfegruppen in der Arzt-Auskunft

36.000 gesundheitliche Selbsthilfegruppen, Beratungsstellen und Fördereinrichtungen

Von Allergien über Essstörungen bis hin zu Zwangserkrankungen – wohl zu den meisten gesundheitlichen Problemen gibt es Selbsthilfegruppen, die Patienten sowie Angehörigen mit Rat und Informationen zur Seite stehen.

### Zusammenarbeit fördern

Die Arzt-Auskunft bietet nun das bundesweit umfangreichste Verzeichnis mit 36.000 Ansprechpartnern gesundheitlicher Selbsthilfegruppen, Beratungsstellen und Fördereinrichtungen in ganz Deutschland an. Das dient natürlich den Patienten, aber auch Ärzte können hier schnell die entsprechenden Adressdaten in der Umgebung finden – als Empfehlung für ihre Patienten oder um selbst mal über eine Zusammenarbeit zu sprechen.

## Optimierter Service durch Ortssuche

In eine neue Stadt gezogen oder gerade die eigene Postleitzahl nicht parat? Kein Problem. Nutzer von [www.arzt-auskunft.de](http://www.arzt-auskunft.de) können auch per Ortseingabe einen Arzt, Psychotherapeuten, Zahnarzt oder eine Klinik finden.

Einfach nur die ersten drei Buchstaben des Ortsnamens eingeben, und schon ist die Auswahlliste da. Große Ortsteile werden sogar mit differenzierten Postleitzahlen aufgeschlüsselt.

▲ Hamburg, Farmsen-Berne (Plz: 22159)  
Hamburg, Finkenwerder (Plz: 21129)  
Hamburg, Flottbek (Plz: 22607)  
Hamburg, Francop (Plz: 21129)  
Hamburg, Fuhlsbüttel (Plz: 22335)  
▼

Präzise Stadtteilauflistung bei der Ortssuche

„Denn Berlin-Mitte oder München-Schwabing sind so weitläufig, dass sie mehr als zehn Postleitzahlen umfassen“, erläutert Stefan Winter, Leiter der IT der Stiftung Gesundheit. „Mit dieser Untergliederung können Nutzer dann sogar innerhalb des Ortsteils den nächstgelegenen Arzt ermitteln.“

## Zukunftsinvestition Umlagen angepasst

Anno 1997 ging die Arzt-Auskunft an den Start: Erstmals überhaupt konnten Ärzte und Zahnärzte ihre Therapieschwerpunkte angeben. Und erstmals überhaupt konnten Patienten anhand von Schwerpunkten nach Spezialisten suchen. Von Anfang an trugen die Mediziner diesen Service mit einer Umlage von 7,50 DM pro Monat und Schwerpunkt. Die Euro-Umstellung erfolgte linear auf 3,75 Euro (plus MwSt.).

### Mehr Leistung für's gleiche Geld

Gewandelt hat sich die Leistung: Am Anfang gab es allein den Service am Telefon. Schnell kam das Internet hinzu, das sich im Laufe der Jahre zum Massenmedium entwickelte. Immer neue Partner und Portale nutzen die Arzt-Auskunft, ebenso wie zahlreiche Versicherungen für ihre Patientennavigation. Zählten die Datenbankabfragen anfangs in Hunderttausenden, so sind es nun viele Millionen.

### Inflationsbereinigung

Nach rund zehn Jahren wird die Umlage an die mittlere Preissteigerungsrate adaptiert und beträgt seit dem 1. Juli 4,50 Euro (plus MwSt.). Denn die Arzt-Auskunft soll den kommenden Anforderungen gewachsen sein: Mehr Sicherheit für die Adressdaten der Ärzte, mehr Services für die Nutzer und damit noch mehr Abfragen.

## Impressum

Herausgeber: Stiftung Gesundheit  
Gemeinnützige Stiftung bürgerlichen Rechts  
Behringstraße 28 a, 22765 Hamburg  
Tel. 040 / 80 90 87 - 0  
Fax 040 / 80 90 87 - 555  
Verantwortlich: Dr. Peter Müller  
Redaktion: Medienbüro Medizin  
Auflage: 75.000 Exemplare