



## Vom Pionier zum Marktführer 10 Jahre Arzt-Auskunft

Der Startschuss fiel am 1. September 1997. Schon nach kurzer Zeit zeigte sich, wie groß der Bedarf war und ist, den die Arzt-Auskunft deckt. Dass sich dort jeder anhand von Therapie-schwerpunkten nach spezialisierten Ärzten, Zahnärzten und Kliniken in seiner Nähe erkundigen kann, ließ das Telefon nicht mehr still stehen.

### Kostenloses Info-Telefon

In nahezu jedem Haushalt gibt es ein Telefon. Deshalb ist die Arzt-Auskunft damals wie heute über eine gebührenfreie Rufnummer (Montag bis Freitag 9 bis 17 Uhr; 0800 - 739 00 99) zu erreichen. Ebenso gibt es das Verzeichnis mit all seiner Funktionalität unter [www.arzt-auskunft.de](http://www.arzt-auskunft.de) im Internet.

### Ideen der Ärzte

Der ständige Kontakt mit den Ärzten ermöglichte es, immer neue Ideen in die Arzt-Auskunft zu integrieren.

Heute können Patienten nach Sprechzeiten suchen und so den Arzt ausfindig machen, der abends oder am Wochenende behandelt. Und mit der neuen Schnellsuche können Patienten anhand eines von ihnen gewählten Suchbegriffs noch schneller fündig werden (siehe Seite 2).

### Schwerpunkte eingetragen

Alle niedergelassenen Ärzte, Zahnärzte, Psychologischen Psychotherapeuten und Kliniken sind verzeichnet – in bundesweit einheitlicher Abfrage-technik. Mehr als 1.000 Therapie-schwerpunkte – von Abnehmen bis Zytologie – sind gelistet und machen die Arzt-Auskunft auch für Versicherungen und Gesundheitsportale attraktiv.

### Ständig neue Kooperationen

Die Qualität des Verzeichnisses sprach sich schnell herum: Focus.de meldete sich 1999 als erster Kooperationspartner. Es folgten viele Gesundheitsportale wie Onmeda.de, Lifeline.de, GesundheitPro.de (Apotheken Umschau), Stern.de, Msn.de (Microsoft) und viele mehr. Krankenversicherer zogen nach und nutzen die Arzt-Auskunft nicht nur für ihre Internetauftritte, sondern auch für ihre Patientennavigation im eigenen Call-Center.



Dr. Peter Müller  
Vorstand der Stiftung Gesundheit

### Neue Welt in kurzer Zeit

Wer erinnert sich: Noch vor zehn Jahren untersagte das „Werbeverbot“ den Ärzten hierzulande, außerhalb der Praxiswände mitzuteilen, worin sie sich spezialisiert haben.

Doch auch diese Mauer ist gefallen. Die alten Restriktionen sind nahezu auf Null reduziert. Die überragende Mehrheit der Ärzte hält Werbung für die Praxis für wichtig. Die Ärzte spüren seither aber auch Wettbewerb, trotz der Zulassungsschranken im ambulanten Sektor. Zugleich nutzt das Gros der Patienten routinemäßig die ständig wachsenden Informationsmöglichkeiten, insbesondere im Internet.

Per Saldo ist dies allen Beteiligten eher dienlich. Auch wenn es neue Anforderungen mit sich bringt: Medienkompetenz bei den Patienten, Marketingüberlegungen bei den Ärzten.

Es ist nicht zu erwarten, dass nun Ruhe einkehrt. Qualitätsmanagement kommt hernieder auf die Ärzte; Portale ungewisser Seriosität öffnen die Pforten, in denen Patienten die Ärzte bewerten und noch vieles mehr. Die Entwicklung geht im Sauseschritt. Tragen wir gemeinsam dazu bei, dass die guten Dinge überwiegen. Und das sei genehmigt: Ein Prösterchen auf zehn Jahre Arzt-Auskunft!



Führende Portale und Versicherungen – Partner der Arzt-Auskunft

### Themen in dieser Ausgabe

- **Stichwortsuche in der Arzt-Auskunft**  
Jetzt noch schneller den passenden Arzt finden
- **Medizinklimaindex Frühjahr 2007**  
So sieht die wirtschaftliche Lage der Ärzte aus
- **8. Deutscher Medizinrechtstag in Hamburg**  
Motto „Vertrag & Schaden“ – jetzt anmelden

## Lernendes System Die Schnellsuche der Arzt-Auskunft

Heutzutage muss alles schnell gehen – und User haben auch keine Lust, sich in die tiefen Verzweigungen der Internetseiten zu begeben.

### Ärzte-Ideen realisiert

Wie sich die Ansprüche und das Nutzungsverhalten der User in dem zehnjährigen Bestehen der Arzt-Auskunft verändert haben, war über die Jahre deutlich zu spüren: Viele der

Wünsche, die von Patienten, aber auch seitens der Ärzte an die Arzt-Auskunft herangetragen wurden, haben dazu beigetragen, den Service kontinuierlich zu optimieren.



Mit einem Stichwort den gesuchten Spezialisten finden

Die jüngste Innovation ist die Schnellsuche: Direkt auf der Startseite [www.arzt-auskunft.de](http://www.arzt-auskunft.de) können Nutzer in das freie Textfeld ein Stichwort wie

„Migräne“ oder eine Behandlungsform wie „Schmerztherapie“ eingeben. Dann nur noch die Postleitzahl oder den Wohnort eintippen und schon startet die Schnellsuche.

### Tippfehler-tolerantes System

Und selbst wenn man sich in der Eile vertippt, und beispielsweise „Akupunktur“ versehentlich mit Doppel-k oder Chirurgie ohne „r“ eingibt, wird trotz-

dem ein Arzt oder eine Klinik mit dem entsprechenden Therapieschwerpunkt gefunden. „Dies ist ebenfalls ein kleiner Beitrag zur Barrierefreiheit, weil die Nutzer auch ohne genaue Sprachkenntnisse weiterkommen“, sagt Dr. Peter Müller, Vorstand der Stiftung Gesundheit. Auch Abkürzungen wie „Auge“ anstatt „Augenarzt“ erkennt das System. Dahinter steckt die Adressredaktion: Sie überprüft und bearbeitet die Eingaben der Patienten stetig und fügt so neue Querverweise und Wörter in verschiedenen Schreibweisen in die Systematik ein.

### Inhaltliche Auswahlkriterien gelistet

Zudem führt das System verwandte Begriffe auf, die mit dem Suchbegriff eine Verbindung haben: Bei dem Stichwort „Haut“ zum Beispiel Hautkrebs, Akne, Allergien etc. Dann muss der User nur noch auswählen.

## Arzt-Auskunft bei stern.de

### Großer Usernutzen durch Information und Service

Fast jede Zeitschrift oder Zeitung hat ihr eigenes Portal im Netz. Tagesaktuelle Nachrichten werden heutzutage sofort ins Internet gestellt sowie über Newsletter verbreitet und nicht mehr für die gedruckte Ausgabe zurückgehalten. Neben der Aktualität haben Portale noch eine ganze Menge mehr Services zu bieten, die auf Papier nicht möglich sind.

### Arzt-Auskunft bei stern.de

[www.stern.de](http://www.stern.de) deckt als Vollportal alle Themen und Ressorts ab – von „Politik & Panorama“ über „Sport & Auto“ bis hin zu „Lifestyle & Reise“. Visuelle Anreize geben die Fotostrecken und Videos. Aber stern.de hat noch mehr im Repertoire: Seit April 2007 ist die Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit in das Portal eingebunden. Hier können User gezielt nach einem Arzt oder

Zahnarzt, einer Klinik oder Notfall-einrichtung in ihrer Nähe suchen – einfach nur die Postleitzahl und zum Beispiel den gewünschten Therapie-schwerpunkt auswählen.

### Themenschwerpunkte im Trend

Ähnlich wie Zeitschriften mit einem Titelthema setzen auch Portale immer häufiger auf Themenschwerpunkte. „Ratgeber Allergie“ war zum Beispiel Titelthema in der zweiten Printausgabe von „stern gesund leben“. Auf stern.de bietet der „Ratgeber Allergie“ noch mehr praktische Hilfe: Die Textlänge ist – anders als in Zeitschriften – nicht so begrenzt, daher verschafft er Betroffenen und Interessierten einen ausführlichen Überblick: von verschiedenen Allergietypen und möglichen Auslösern über Diagnose und Therapie bis hin zu Tipps für den Alltag.

Mit dem „Symptom-Check“ können Nutzer versuchen, ihre Allergie herausfinden – durch eine Frage-Antwort-Sequenz (nach Art eines „Experten-Systems“).

### Innovation Expertensprechstunde

Außerdem steht ein Expertenrat mit Prof. Dr. med. Torsten Zuberbier und seinem Team von der Berliner Charité und der Europäischen Stiftung für Allergieforschung (ECARF) bereit, zum Beispiel für Live-Chats oder eine private Sprechstunde mit den Usern. Damit sind weitere Schritte in der Online-Medizin getan.



Trend im Netz: Ratsuchende User fragen – Experten antworten

## Medizinklimaindex Frühjahr 2007 Aufhellung der wirtschaftlichen Aussichten

Die Ärzte bewerten ihre wirtschaftliche Lage und die Perspektive für die kommenden sechs Monate ungünstig.

Das ergibt der Medizinklimaindex (MKI) Frühjahr 2007. Im Vergleich zum MKI Herbst 2006 zeigt sich jedoch eine Aufhellung des Klimas, gleichwohl noch im negativen Bereich.

### Klima weiterhin negativ

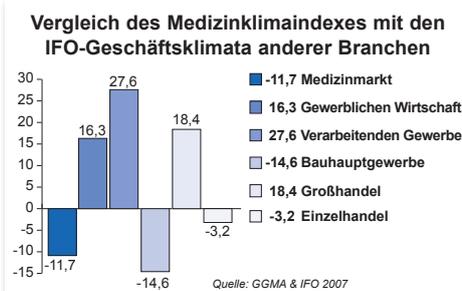
Ihre aktuelle wirtschaftliche Lage schätzen 55 Prozent der niedergelassenen Ärzte und Zahnärzte als zufriedenstellend ein, 24 Prozent als schlecht und 21 Prozent als gut. Ihre wirtschaftliche Perspektive in den kommenden sechs Monaten dagegen bewerten 27,9 als ungünstiger und lediglich 7,6 Prozent als günstiger. Der daraus errechnete MKI liegt bei -11,7; im Herbst lag er bei -23,3.

Das analog errechnete IFO-Geschäftsklima für das Bauhauptgewerbe im Mai 2007 liegt mit -14,6 auch im negativen Bereich;

sehr optimistisch hingegen die Einschätzung des Verarbeitenden Gewerbes mit 27,6.

Durchgeführt wurde die Erhebung von der GGMA-Gesellschaft für Gesundheitsmarktanalyse

([www.ggma.de](http://www.ggma.de)) im Auftrag der Stiftung Gesundheit. Ein repräsentatives Sample von 30.000 Ärzten und Zahnärzten wurde befragt. Davon haben 1.983 Mediziner teilgenommen (Antwortquote 6,6 Prozent).



Im Herbst 2006 trug der Medizinmarkt die Rote Laterne; jetzt ist das Bauhauptgewerbe das Schlusslicht

Die gesamte Auswertung zum MKI 2007 können Sie unter [www.stiftung-gesundheit.de](http://www.stiftung-gesundheit.de) in der Rubrik „Presse-service“ → „Studien“ herunterladen.



### Der aktuelle Rechtstipp: Bewertungsportale für Ärzte

Neu im Internet sind Bewertungsportale, in denen Patienten ihre Meinung über Ärzte und Zahnärzte mit Noten und Freitext öffentlich äußern können – etwa bei [www.topmedic.de](http://www.topmedic.de).

Was kann man als Arzt gegen unliebsame Äußerungen tun? In Meinungsforen gilt zwar die Meinungsfreiheit, jedoch nicht schrankenlos. Werturteile wie „dieser Arzt ist unfreundlich“ muss man hinnehmen, sofern sie nicht ehrverletzend sind. Bei Tatsachenbehauptungen wie zum Beispiel „veraltete Geräte“ ist das anders. Unwahre Behauptungen genießen keinen Schutz.

Bei ehrverletzenden Beiträgen sollte der Arzt den Betreiber des Forums ansprechen und die Entfernung verlangen. Er kann sich dazu auf ein Urteil des Bundesgerichtshofs vom 27. März 2007 (Az: VI ZR 101/06) berufen. Seriöse Betreiber werden in verantwortlicher Weise reagieren.

Ärzte können diese Foren auch konstruktiv nutzen, indem sie zum Beispiel zufriedene Patienten auf die Portale und die Möglichkeit der Bewertung aufmerksam machen.



Vertrauensanwalt Christoph von Drachenfels, Kanzlei Haas, Mülheim an der Ruhr

### Patientenratgeber neu zertifiziert

„Das Klingeln der Ohren“ (lateinisch: Tinnitus aurium) oder kurz Tinnitus ist ein Symptom, dessen Verbreitung unter anderem durch vermehrte Lärmbelastung und Stress stetig zunimmt. Dabei handelt es sich um Ohrgeräusche, die zumeist nur subjektiv als Pfeifen, Rauschen, Zischen oder Summen wahrgenommen werden. Folge: Eine permanente Geräuschkulisse, der laut der Deutschen Tinnitus Liga rund drei Millionen Menschen nicht entrinnen können. Informationen für Betroffene bietet dieser zertifizierte Ratgeber. Anhand von Patientenfragen erläutert er das Thema ausführlich und gibt somit eine umfangreiche Hilfestellung.

Dr. med. J. Sandmann, Dr. med. M. Khan, Prof. Dr. med. H. Scherer, Priv.-Doz. Dr. med. B. Mazurek: *Tinnitus: 100 Fragen – 100 Antworten*, akademos Wissenschaftsverlag, ISBN 978-3-934410-86-2, für 12 Euro

Eine verbesserte Kommunikation zwischen Radiologen, Nuklearmedizinern und zuweisenden Fachärzten – dieses Ziel verfolgen die Ärzte der Curagita-Gruppe. Entstanden ist daraus der „Ratgeber zur Anforderung von bildgebenden Verfahren“, der mittlerweile in der vierten Auflage erschienen und nun zertifiziert ist. Die Gutachter loben besonders die fachliche Kompetenz, mit der die verschiedenen Verfahrensweisen vorgestellt werden. Die Broschüre dient als Zuweisungsanleitung für niedergelassene und klinische Kollegen. Viele Fragen und Unsicherheiten im diagnostischen Vorgehen können so bereits im Vorfeld geklärt werden.

Curagita-Gruppe: *Ratgeber zur Anforderung von bildgebenden Verfahren*, Download über das Internet: [www.anforderungsratgeber.de](http://www.anforderungsratgeber.de)



## Buchtipps: Erfolgreich IGeLn Ratgeber zur wirtschaftlich effizienten Praxis

Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) sind zunehmend wichtig für den wirtschaftlichen Erfolg einer Arztpraxis, da die Einnahmen aus der Gesetzlichen Krankenversicherung rückläufig sind (Quelle: Studie Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2006). Das Praxishandbuch „Erfolgreich IGeLn“ hilft, Verkaufsstrategien zu entwickeln und die Leistungen in der Praxis zu etablieren.



*Viele IGe-Leistungen sind möglich – von Vorsorge- bis zu Sportuntersuchungen*

lingt. Da für ein erfolgreiches Marketing der Arzt nicht allein verantwortlich sein kann, hilft der Ratgeber mit Tipps, die Mitarbeiter anzuleiten, den Internetauftritt effektiv und die Praxisräume ansprechend zu gestalten.

Wichtig ist es, die kommunikativen Fähigkeiten zu schulen – beim Arzt und den Mitarbeitern. Denn wer Leistungen verkaufen soll, muss diese auch überzeugend anbieten können.

Gesetze die Möglichkeiten des IGeLn ausschöpfen zu können. Vorgestellt werden auch die gängigsten QM-Systeme, da diese bei der Praxisorganisation helfen. Checklisten und Musterformulare runden das Buch ab.

### Mitautor: Vertrauensanwalt beim Medizinrechts-Beratungsnetz

Das interdisziplinäre Autorenteam – Arzthelferin, Ärztin und Rechtsanwalt – liefert Informationen aus allen relevanten Bereichen. So ist ein praxisorientierter Ratgeber entstanden.

### Praxis muss gutes

#### Gesamtkonzept anbieten

Mit vielen Tabellen erklären die Autoren, wie die Einführung von IGeL ge-

#### Rechtliche Grundlagen und QM

Ein Kapitel widmet sich den rechtlichen Grundlagen, um im Dschungel der

*Melanie Jardt, Thomas Girr und Ines-Karina Weiland: Erfolgreich IGeLn – Analyse, Organisation, Vermarktung. ISBN 978-3-540-34130-7, Springer-Verlag, für 39,95 Euro erhältlich*

## Praxistipp: Franchising für Ärzte Franchiseverträge unter die Lupe nehmen

Im Einzelhandel ist das Franchising bereits gang und gäbe. Konzepte wie „McDonald's“, „Starbucks“ und „Fressnapf“ sind erfolgreich. Nun werden auch Ärzte und Zahnärzte als Franchise-Nehmer umworben.

### Rabatte und Wettbewerbsvorteile

Rechtlich ist Franchise eine Kombination aus Lizenz-, Kooperations- und Lieferverträgen. Franchise-Geber bieten ein betriebswirtschaftliches Gesamtkonzept, die Nutzung einer Marke und eines Corporate Designs sowie zu meist auch Mengenrabatte beim Materialeinkauf. Gemeinsames Marketing bringt oftmals Wettbewerbsvorteile. Trotzdem bleiben die Franchise-Nehmer selbstständige Freiberufler, zahlen aber eine Einstiegsgebühr und laufende Lizenzentgelte.

### Obacht bei Franchiseverträgen

Franchiseverträge sollte man genau studieren – auch das Kleingedruckte:

- Sprechzeiten dürfen nicht vorgegeben sein, sonst ist die Freiberuflichkeit gefährdet. Dies birgt sogar die Gefahr, später für viele Jahre Sozialversicherungsbeiträge nachzahlen zu müssen.
- Ist die Einstiegs- und Umsatzgebühr angemessen?
- Wie ist die jeweilige Marke besetzt?
- Ist im Vertrag alles verständlich und detailliert geklärt?
- Wie sind die Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen?
- Wie sind die Pflichten des Franchisenehmers?
- Sind auch die Leistungen des Franchise-Gebers hinreichend definiert?
- Gibt es Sanktionen oder Ergebnisgarantien?
- Passt das Konzept des Franchisesystems zu den eigenen Zielen (Discount oder Qualität etc.)?

### Veranstaltungstipp

Auf dem 8. Deutschen Medizinrechtstag in Hamburg (siehe Infokasten) fin-

den unter anderen zwei Vorträge zum Thema Franchising statt:

- **Franchising für Ärzte – vertragsrechtliche und berufsrechtliche Vorbehalte** von RA Sebastian Vorberg LL.M., Hamburg
- **Franchising für Ärzte: Mehr Risiko als Chance?** Walter Plassmann, Kasernenärztliche Vereinigung Hamburg

*8. Deutscher Medizinrechtstag vom 21. bis 22. September 2007 in Hamburg, Motto „Vertrag & Schaden“. Programm und Anmeldung unter [www.stiftung-gesundheit.de](http://www.stiftung-gesundheit.de) in der Rubrik „Deutscher Medizinrechtstag“*

### Impressum

Herausgeber: Stiftung Gesundheit  
Gemeinnützige Stiftung bürgerlichen Rechts  
Behringstraße 28 a, 22765 Hamburg  
Tel. 040/809087-0, Fax 040/809087-555  
E-Mail: [info@stiftunggesundheits.de](mailto:info@stiftunggesundheits.de)  
Verantwortlich: Dr. Peter Müller  
Redaktion: Medienbüro Medizin (MbMed)  
Auflage: 75.000 Exemplare