



**Fragen und Antworten zum
vdek-Arztlotsen (www.vdek-arztlotse.de)**
(Stand: 26.07.2016)



Inhalt

I. Allgemeines	4
1. Was ist der vdek-Arztlotse?	4
2. Was unterscheidet den vdek-Arztlotsen von anderen, kommerziell betriebenen Bewertungsportalen?.....	4
3. Was ist neu am vdek-Arztlotsen?.....	5
4. Woher stammen die Daten im vdek-Arztlotsen?	5
5. Wer ist die Stiftung Gesundheit?	5
6. Über welche Webseiten ist der vdek-Arztlotse erreichbar?.....	6
7. Betreibt der vdek auch andere Gesundheitslotsen?	6
II. Suche im vdek-Arztlotsen.....	7
1. Wie funktioniert die Arztsuche?	7
III. Bewertungssystematik	9
1. Wie funktioniert das Bewertungssystem?	9
2. Nach welchen Kriterien werden die Ärzte und Einrichtungen bewertet?	9
3. Müssen sich Nutzer der Seite vor einer Bewertung registrieren? / Wie wird der Datenschutz sichergestellt?	9
4. Wie kann ein Versicherter eine Bewertung für einen Arzt abgeben?	10
5. Sind Mehrfachbewertungen möglich?.....	10
6. Welche Vorteile bringen die Bewertungen den Versicherten?	11
7. Welche Vorteile bringen die Bewertungen dem Arzt?	11
8. Warum gibt es keine Mindestanzahl von Bewertungen?	11
9. Können Ärzte Einfluss auf die Bewertung nehmen?.....	11
IV. Arztverzeichnis.....	12
1. Wie kommen die Kontakt- und Adressdaten der Praxen in das Arztverzeichnis?	12
2. Wie viele Ärzte widersprechen der Aufnahme in das Arztverzeichnis?.....	12
3. Wird der vdek-Arztlotse künftig noch weiterentwickelt?	12

Herausgeber: Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek), 10963 Berlin

Gesamtverantwortung: Michaela Gottfried, Leiterin der Abteilung Kommunikation

Redaktion: Manuela–Andrea Pohl, Tobias Kurfer, Nicole Janke (Abteilung Kommunikation), Dagmar Schramm (Abteilung Ambulante Versorgung)

Layout: Britta Rauh–Weißefeld (Abteilung Kommunikation)

Korrespondenzanschrift: Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek)

Abteilung Kommunikation, Askanischer Platz 1, 10963 Berlin

Telefon: 0 30/2 69 31 – 12 05 Telefax: 0 30/2 69 31 – 29 15

E-Mail: presse@vdek.com

I. Allgemeines

1. Was ist der vdek–Arztlotse?

Über das Online–Portal [www.vdek–arztlotse.de](http://www.vdek-arztlotse.de) können Nutzer gezielt nach niedergelassenen Ärzten, Zahnärzten, psychologischen Psychotherapeuten sowie Notfallambulanzen in Deutschland suchen.

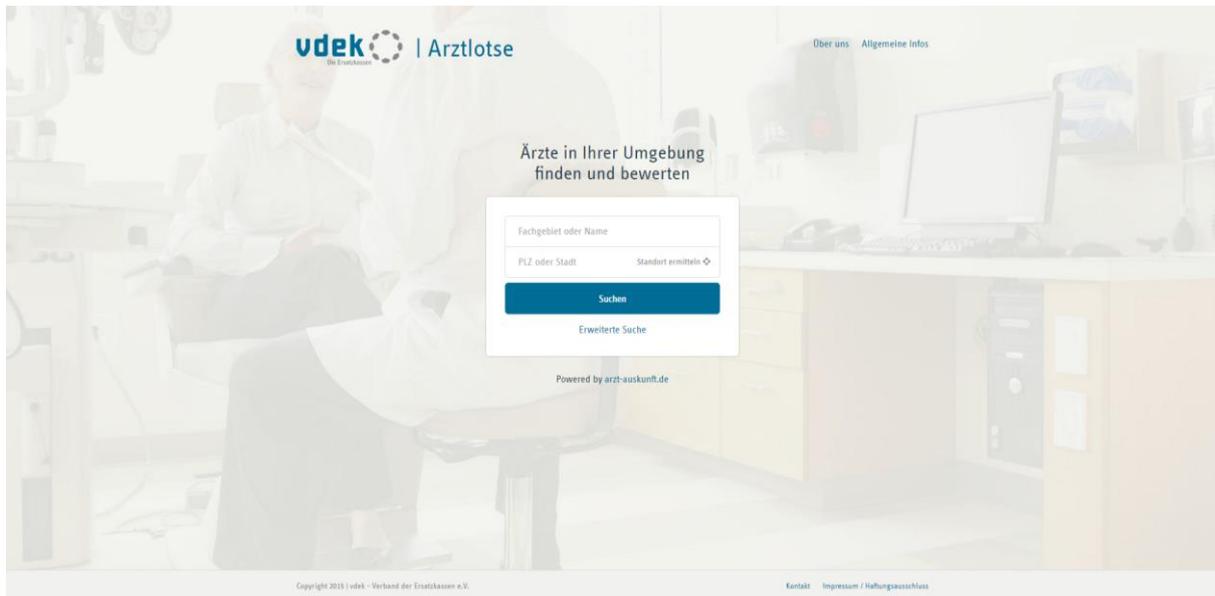


Abbildung: Die Startseite des vdek–Arztlotsen

Zusätzlich erhalten sie beim vdek–Arztlotsen umfangreiche Informationen zur jeweiligen Praxis, wie Erreichbarkeit und Sprechzeiten oder den Grad der Barrierefreiheit aber auch zu Therapieschwerpunkten des Arztes wie z. B. Bachblütentherapie. Diese Angaben beruhen auf Selbstauskünften der Ärzte. Vollständigkeit kann daher nicht gewährleistet werden. Mit dem Arztlotsen können Besucher überdies nach Ärzten suchen, die online Terminvereinbarung anbieten. Die Terminvereinbarung kann direkt über der Arztlotsen erfolgen.

Einen wesentlichen Bestandteil des Portals bilden die Arztbewertungen durch Patienten. Diese können den Nutzern der Seite bei der Wahl des Arztes oder der Einrichtung helfen. Die Darstellung des vdek–Arztlotsen ist „responsive“, das heißt, sie passt sich automatisch den jeweiligen mobilen Endgeräten wie Smartphones oder Tablets an.

2. Was unterscheidet den vdek–Arztlotsen von anderen, kommerziell betriebenen Bewertungsportalen?

Kommerzielle Portalbetreiber finanzieren sich zum Teil durch Werbung. Für den vdek als öffentlicher Anbieter ist Werbefreiheit Grundvoraussetzung für ein

neutrales Informationsportal – besonders vor dem Hintergrund, dass sich bei manchen Portalen Mediziner durch Anzeigen eine bessere Position erkaufen können.

Der vdek–Arztlotse und die Arzt–Auskunft, das Arztportal unseres Kooperationspartners Stiftung Gesundheit, sind die einzigen Vergleichsportale, die umfassende Informationen zum Grad der Barrierefreiheit einer Praxis anbieten. Diese Informationen ermöglichen es Patienten nach einer Praxis zu suchen, die zum Beispiel Behindertenparkplätze oder verstellbare Untersuchungsmöbel anbietet. Menschen mit Handicap wird so die Suche nach einem passenden Arzt, Zahnarzt oder psychologischen Psychotherapeuten erleichtert. (Vgl. I.5. Wer ist die Stiftung Gesundheit?)

Der vdek möchte seinen Versicherten ein qualitativ hochwertiges und transparentes Auskunftssystem bieten. Dazu gehört nach seiner Auffassung die Benutzerfreundlichkeit (schneller, unkomplizierter Zugriff) aber auch die Wahrung der Interessen der Ärzte (Schutz vor Schmähkritik). (Vgl. III.4. Wie kann ein Versicherter eine Bewertung für einen Arzt abgeben?)

3. Was ist neu am vdek–Arztlotsen?

Der vdek–Arztlotse wurde zum Juli 2016 überarbeitet und noch benutzerfreundlicher gestaltet. Durch das neue Responsive Design (automatische Anpassung an mobile Endgeräte) sind alle Inhalte des vdek–Arztlotsen uneingeschränkt mit Tablets und Smartphones abrufbar. Darüber hinaus können Patienten bei Ärzten, die diesen Service anbieten Termine online vereinbaren und so Telefonwarteschleifen oder Anrufbeantworteransagen vermeiden. Von diesem Angebot profitieren auch die Arztpraxen, da die Mitarbeiter in der Praxisverwaltung entlastet werden. Zudem können neue Patienten gewonnen werden, denn Angebote zur Online–Terminvereinbarung werden vor allem von jungen Leuten bevorzugt genutzt.

4. Woher stammen die Daten im vdek–Arztlotsen?

Das Arztverzeichnis des vdek–Arztlotsen umfasst derzeit 216.000 Adressdaten zugelassener Ärzte, Zahnärzte und psychologischer Psychotherapeuten und bietet damit ein flächendeckendes Arztverzeichnis. Das Arztverzeichnis wird von der Stiftung Gesundheit, einem Kooperationspartner des vdek, bereitgestellt und betreut. Hinzu kommen aktuell etwa 232.000 Bewertungen von Patienten.

5. Wer ist die Stiftung Gesundheit?

Die Stiftung Gesundheit ist eine gemeinnützige und bundesweit tätige Stiftung bürgerlichen Rechts mit Sitz in Hamburg. Die Stiftung fördert die Transparenz im Gesundheitswesen und bietet praktische Orientierungshilfen, zum Beispiel in Form

von Online-Portalen und Informationsdiensten. Sie wurde 1996 unter Aufsicht des Innenministeriums Schleswig-Holstein errichtet und wird beständig durch die Stiftungsaufsichtsbehörde kontrolliert. Mit der Stiftung Gesundheit konnte der vdek einen kompetenten Kooperationspartner mit langjähriger Erfahrung für seinen Arztlotsen gewinnen, wovon auch die Nutzer der Seite profitieren.

6. Über welche Webseiten ist der vdek-Arztlotse erreichbar?

Der vdek-Arztlotse ist über das Portal www.vdek-arztlotse.de erreichbar, sowie demnächst über die Webseiten der Ersatzkassen DAK – Gesundheit, Kaufmännische Krankenkasse – KKH, hkk Krankenkasse (Handelskrankenkasse) und HEK – Hanseatische Krankenkasse.

7. Betreibt der vdek auch andere Gesundheitslotsen?

Ja. Neben dem vdek-Arztlotsen bietet der vdek auch einen Pflegelotsen (www.pflegelotse.de) und einen Kliniklotsen (www.kliniklotse.de) an.

II. Suche im vdek–Arztlotsen

1. Wie funktioniert die Arztsuche?

Für die Arztsuche stehen dem Nutzer zwei verschiedene Suchmethoden zur Verfügung: eine **Schnellsuche** auf der Startseite (www.vdek-arztlotse.de) und eine **erweiterte Suche**, zu der man durch Klick auf „Erweiterte Suche“ gelangt.

Bei der **Schnellsuche** können die Nutzer in zwei Suchfeldern Begriffe zu den Kriterien Fachgebiet oder Name bzw. PLZ oder Ort eingeben. Anschließend können über die Ergebnisliste detailliertere Informationen abgerufen werden. Die Suchergebnisse werden nach Entfernung sortiert, ausgehend vom Mittelpunkt des Postleitzahlbezirks. Bei gleicher Entfernung erfolgt die Sortierung alphabetisch.

Erweiterte Suche

WAS SUCHEN SIE: Fachgebiet oder Name, WO SUCHEN SIE: PLZ oder Stadt

FACHGEBIET, TEILGEBIET, ZUSATZBEZEICHNUNG: Egal, BEWERTUNG GESAMT: Egal

ARZT / ÄRZTIN: Beide, SPRECHZEITEN (WOCHENTAG):, SPRECHZEITEN (UHRZEITEN):

TERMINVEREINBARUNG: Termin online (über Praxis-Homepage), Termin online (über externen Anbieter), Per Fax, Per Mail, Mit Rückruf

BARRIEREFREIHEIT: Behindertenparkplätze, Ebenerdig oder Aufzug, Stufenfreier Zugang, Zugang ist barrierefrei, Aufzug ist rollstuhlgerecht, Aufzug ist barrierefrei, Praxis ist rollstuhlgerecht, WC ist bedingt barrierefrei, WC ist barrierefrei, Stühle/Liegen verstellbar, Orientierungshilfen für Sehbehinderte, Gebärdensprache

Abbildung: Das Formular für die Schritt-für-Schritt-Suche

Bei der **erweiterten Suche** können die Nutzer über Auswahllisten oder Ankreuzfelder die Suche schrittweise eingrenzen. Dabei stehen Unterkategorien wie Fach- und Teilgebiete, Zusatzbezeichnungen nach den Weiterbildungsverordnungen der Landesärztekammern (z. B. Neurologie, Rheumatologie oder Allergologie) sowie Praxisschwerpunkte zur Auswahl. Zusätzlich können Serviceinformationen wie Erreichbarkeit, Sprechzeiten oder der Grad der Barrierefreiheit einer Praxis und

Informationen zu Therapieschwerpunkten abgerufen werden. Außerdem kann nach Ärzten gesucht werden, die die Vereinbarung von Terminen auch online anbieten.

III. Bewertungssystematik

1. Wie funktioniert das Bewertungssystem?

Die Bewertung erfolgt in Anlehnung an das Schulnotenprinzip. Nutzer können bis zu fünf Sterne in vier Kategorien sowie eine Gesamtnote vergeben. Vergibt ein Nutzer keine Gesamtnote, wird automatisch das arithmetische Mittel der Bewertungen errechnet. Zudem können die Nutzer angeben, ob sie den jeweiligen Arzt empfehlen würden oder nicht.

2. Nach welchen Kriterien werden die Ärzte und Einrichtungen bewertet?

Für die Bewertung gibt der Online-Fragebogen folgende Kriterien vor:

- Gesamtnote
- Organisation und Service
- Erscheinungsbild
- Personal
- Arzt/Ärztin
- Weiterempfehlen

Diese Kriterien werden durch hinterlegte Texte näher erläutert.

Zusätzlich können freiwillige Angaben zur Person gemacht werden, namentlich zu Geschlecht, Art der Krankenversicherung, Alter, Ausbildung und Einkommen. Aus der Vielzahl der anonymen Angaben möchte die Stiftung Gesundheit feststellen, welche grundlegenden Erwartungshaltungen es an einen Praxisbesuch gibt, um dann in einem späteren Schritt Bewertungen dahingehend zu präzisieren.

Darüber hinaus helfen die Kommentare im Freitextfeld Nutzern der Seite, ein aussagekräftiges Bild eines Arztes und seiner Praxis zu erhalten. Dabei gilt natürlich: Jede Patientenbewertung ist subjektiv. Benötigt der Patient z. B. nur ein Rezept, wird er ungern lange Wartezeiten in Kauf nehmen. Wer aber einen Spezialisten wegen einer chronischen Erkrankung sucht, hat meist mehr Geduld. Um Schmähkritik zu vermeiden, werden alle Bewertungen vor der Veröffentlichung redaktionell geprüft.

3. Müssen sich Nutzer der Seite vor einer Bewertung registrieren? / Wie wird der Datenschutz sichergestellt?

Beim vdek-Arztlotsen ist keine Registrierung erforderlich. Die Bewertung erfolgt anonym. Grundsätzlich ist für die Nutzung des vdek-Arztlotsen die Erhebung oder Übermittlung personenbezogener Daten nicht erforderlich.

Eine Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten kann lediglich in folgenden Fällen erforderlich sein:

(1) Anfragen und Kommentare

Die Stiftung Gesundheit erhebt und verarbeitet personenbezogene Daten im jeweils erforderlichen Ausmaß, sofern Nutzer entsprechende Daten bei Anfragen über das Kontaktformular bereitstellen

(2) Aufnahme ins Ärzte-Verzeichnis

Zur Aufnahme in das Ärzteverzeichnis erhebt und verarbeitet die Stiftung Gesundheit personenbezogene Daten der Ärzte und Therapeuten (u. a. Name des Arztes, Anschrift der Praxis, Telefonnummer, E-Mail-Adresse). Die Aufnahme in das Ärzteverzeichnis ist freiwillig, die gespeicherten und verarbeiteten Daten dienen der Information der Patienten und werden nach Löschung aus der Datenbank dauerhaft entfernt.

Die Inhalte der Internetseiten entsprechen dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und dem Teledienstedatenschutzgesetz (TDDSG). Einzig die IP des Users wird tageweise in Logfiles gespeichert. Außerdem wird die Gesamtzahl aller Zugriffe und Abfragen für statistische Auswertungen gespeichert. Es werden keine Cookies auf den Computern der Nutzer hinterlegt.

4. Wie kann ein Versicherter eine Bewertung für einen Arzt abgeben?

Grundsätzlich kann jeder Nutzer eine Bewertung zu einem Arzt einreichen – ganz ohne einen komplizierten Registrierungsprozess. Alle Bewertungen werden vor der Veröffentlichung redaktionell geprüft. Schmähkritik oder Tatsachenbehauptungen werden nicht veröffentlicht. Dies betrifft etwa 10 bis 15 Prozent der Bewertungen. Durch den Redaktionsprozess kann es sein, dass Bewertungen im Einzelfall mit einer Verzögerung von einigen Tagen erscheinen. Das Formular zur Abgabe einer Empfehlung erreichen die Nutzer über den Button „Eigene Bewertung abgeben“, der sich auf der Detailseite eines Adresseintrags befindet.

5. Sind Mehrfachbewertungen möglich?

Die Stiftung Gesundheit hat seit 2001 umfangreiche Sicherungstechniken zum Schutz vor Missbrauch von Bewertungsportalen entwickelt. Diese Maßnahmen kann sie im Detail nicht öffentlich darlegen. Um Mehrfachbewertungen zu verhindern wird aber z. B. technisch ausgeschlossen, dass ein User mit einer User-IP innerhalb eines Tages mehr als fünf Bewertungen abgeben oder dass ein Arzt durch ein und dieselbe IP zweimal nacheinander bewertet werden kann. Gezielter Missbrauch kann jedoch nicht vermieden werden.

6. Welche Vorteile bringen die Bewertungen den Versicherten?

Nutzer des vdek-Arztlotzen können derzeit auf etwa 232.000 Bewertungen zugreifen. Obwohl es sich um subjektive Eindrücke anderer Patienten handelt, können diese eine wertvolle Orientierungshilfe bei der Arztsuche bieten. Vor allem das Freitextfeld lässt – im Gegensatz zu standardisierten Fragebögen – individuelle, aussagekräftige Meinungsäußerungen zu.

7. Welche Vorteile bringen die Bewertungen dem Arzt?

Entgegen den Befürchtungen der Ärzteschaft hat sich inzwischen herausgestellt, dass die meisten Bewertungen positiv ausfallen. Viele gute Bewertungen stellen sogar einen Wettbewerbsvorteil dar. Manche Ärzte nutzen daher dieses Instrument bereits, indem sie ihre Patienten ansprechen und auf die Möglichkeit der Bewertung im Internet hinweisen. Darüber hinaus hilft Kritik natürlich auch, Schwachstellen aufzuzeigen und diese zur Zufriedenheit aller zu beheben. Aus Sicht des vdek bietet der Arztlotse mit dem angeschlossenen Arztverzeichnis der Stiftung Gesundheit ein Bewertungssystem, das den Versicherten Meinungsäußerung ermöglicht und gleichzeitig die berechtigten Interessen der Ärzte schützt.

8. Warum gibt es keine Mindestanzahl von Bewertungen?

Obwohl möglichst viele Bewertungen wünschenswert sind, wurde auf eine Mindestanzahl von Bewertungen verzichtet. Das Freitextfeld ermöglicht es, auch durch wenige Bewertungen ein erstes Bild eines Arztes zu vermitteln.

9. Können Ärzte Einfluss auf die Bewertung nehmen?

Die Ärzte können generell der Aufnahme in das Portal widersprechen. Sie werden darüber hinaus vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert und können diese kommentieren. Können die Ärzte glaubhaft darstellen, dass eine Bewertung unseriös ist, beziehungsweise nicht den Tatsachen entspricht, wird ein Kommentar gelöscht. Im Zweifelsfall wird für den Arzt entschieden.

IV. Arztverzeichnis

1. Wie kommen die Kontakt- und Adressdaten der Praxen in das Arztverzeichnis?

Die Erfassung und die Pflege der Daten erfolgt über die Stiftung Gesundheit. Alle Ärzte werden jährlich angeschrieben, um Änderungen abzufragen. Zudem wird die Tagespresse täglich nach Neuniederlassungen, Praxisaufgaben und -übernahmen ausgewertet. Um die Aktualität der Daten laufend zu gewährleisten, arbeitet die Stiftung Gesundheit mit mehreren Fachgesellschaften und Körperschaften zusammen. Zudem besteht für Ärzte und Nutzer die Möglichkeit, über den Button „Adressdaten korrigieren“ die Adressredaktion der Stiftung Gesundheit direkt über Änderungen zu informieren.

2. Wie viele Ärzte widersprechen der Aufnahme in das Arztverzeichnis?

Nur eine verschwindend geringe Anzahl von Ärzten widerspricht der Aufnahme in das Arztverzeichnis. Die Stiftung Gesundheit gehört zudem zu den wenigen Anbietern, die alle Ärzte einmal im Jahr anschreibt und darauf hinweist, dass die Ärzte der Aufnahme in das Portal widersprechen können.

3. Wird der vdek-Arztlotse künftig noch weiterentwickelt?

Der vdek und die Stiftung Gesundheit arbeiten weiter an der Optimierung des Arztlotsen, insbesondere in Bezug auf die Weiterentwicklung der Bewertungsmethodik. Versicherte sollen aktiv aufgefordert werden, Bewertungen abzugeben, um den Bewertungspool ständig zu erweitern. Zudem sind Zusatzinformationen geplant, die die Orientierung der Nutzer optimieren und die Suchfunktionen ergänzen sollen.