



Online-Arztsuche von Weisse Liste, AOK und BARMER GEK

Eine faire Rückmeldung

Künftig können noch mehr Versicherte ihrem Haus- und Facharzt Zeugnisse ausstellen. Die Barmer GEK beteiligt sich als weitere Kasse an dem Projekt von AOK und Weisse Liste. Mit Hilfe des Portals soll Patienten die Suche nach einem Arzt erleichtert werden.

Dazu können Versicherte Fragen zu ihrem Arzt beantworten. Die Online-Befragung ist zurzeit für die AOK-Versicherten in den drei Pilotregionen Berlin, Hamburg und Thüringen geöffnet. In diesen drei Regionen erhalten die Versicherten der AOK auf Wunsch auch einen schriftlichen Fragebogen in den Geschäftsstellen ihrer Krankenkasse. Die BARMER GEK startet mit einer schriftlichen Befragung von Hamburger Versicherten in das Projekt.

Seriöse Rückmeldung

Die Ergebnisse werden in einer Online-Arztsuche abrufbar sein. Ärzte und Praxisteams erhalten hier eine faire, seriöse und methodisch fundierte Rückmeldung. Sie können die Ergebnisse für das interne Qualitätsmanagement und für eine positive Außerdarstellung nutzen.

Die BARMER GEK beteiligt sich als weiterer Partner an der Online-Arzt-suche von AOK und Weisse Liste. Ziel ist eine faire Rückmeldung, die auch für das Qualitätsmanagement der Praxis nutzbar ist. In mehreren Pilotregionen ist die Befragung der Versicherten bereits gestartet – jetzt auch mit schriftlichen Fragebögen.

Das Suchportal mit den Ergebnissen aus den drei Pilotregionen startet in den nächsten Monaten, sobald eine aussagekräftige Zahl von Bewertungen vorliegt. Bei der Befragung stehen Themen im Zentrum, die Patienten besonders interessieren und die sie einschätzen können: Sind die Wartezeiten angemessen? Vermittelt das Praxispersonal dem Patienten das Gefühl, willkommen zu sein? Hört der Arzt dem Patienten gut zu? Die Antwortmöglichkeiten reichen von „trifft voll und ganz zu“ bis hin zu „trifft überhaupt nicht zu“. Am Ende des Fragebogens werden die Patienten nach ihrem Gesamteindruck gefragt.

Keine Manipulationen

Durch das Registrierungsverfahren ist sichergestellt, dass jeder Patient einen Arzt nur ein einziges Mal bewerten kann. Wenn Patienten einen bereits bewerte-

ten Arzt erneut beurteilen, wird die ursprüngliche Bewertung automatisch überschrieben. Die Ergebnisse werden erst freigeschaltet, wenn für den betreffenden Arzt mindestens zehn Bewertungen vorliegen. So wird eine einseitige Darstellung auf der Basis weniger Beurteilungen verhindert.

Aktive Ansprache

In der aktiven Ansprache durch die Krankenkassen besteht ein großer Unterschied zu anderen Arztbewertungsportalen im Internet. So wird erwartet, dass die Anzahl von Affekt- und Extrembewertungen von besonders zufriedenen oder unzufriedenen Patienten deutlich zurückgeht und so ein realistisches Bild entsteht. Zudem verzichtet man auf Freitextfelder um unsachgemäße Meinungsäußerungen von Patienten auszuschließen.

Quellen: AOK, BARMER GEK, Ärzte Zeitung