

Medizin und Psychologie

Patienten wollen mitbestimmen

Erst ins Internet – dann zum Arzt

Als Kirstin H. vor Schmerzen gekrümmt zu ihrem Hausarzt wankte, musste sie ihm selbst den entscheidenden Tipp geben. Dass eine 25-Jährige schon Gallensteine haben könnte, mochte der Mediziner nicht glauben.

Doch nach ihrer Recherche im Internet wusste die Studentin aus Hamburg, dass junge Menschen sehr wohl betroffen sein können, wenn sie eine bestimmte Stoffwechsel-Krankheit haben – wie Kirstin. Bei näherem Hinsehen fand der Arzt das Problem. Nach eingehenden Untersuchungen wurde die Gallenblase entfernt.

Medizinisches Fachwissen stand lange Zeit nur Eingeweihten offen. Doch die Wissenslücke zwischen Patient und Arzt schrumpft. Denn im Internet gibt es Informationen zu Krankheiten aller Art – von Alzheimer bis Zahnschmerzen. Nie war es einfacher, sich über den eigenen Körper schlau zu machen. So entsteht ein neuer Typus Patient, der nicht mehr alles kommentarlos hinnimmt, was „der Herr Doktor“ sagt. Zudem können Patienten auf Ärzte-Bewertungsseiten ihren Unmut äußern, wenn sie unzufrieden sind.

Versteckte Pharma-Werbung

Seit der Geschichte mit den Gallensteinen konsultiert Kirstin H. oft die Suchmaschine, bevor sie einen Arzttermin ausmacht. „Man muss dabei aber vorsichtig sein“, sagt sie. Zum einen seien nicht alle Internetseiten zuverlässig. Zum anderen könnten die ungefilterten Informationen im Netz den Medizin-Laien in die Irre führen. „Nur weil man die Symptome hat, muss man noch lange nicht krank sein.“ Dabei ist es ohnehin nicht leicht, den Überblick zu behalten. Die Vielfalt der Diagnose- und Therapie-Tipps ist verwirrend. Nicht selten wird eine Service-Seite auch von Pharma-Firmen gesponsert und gibt dezente Hinweise auf bestimmte Medikamente.

Und Wikipedia erklärt nicht umsonst, man solle Texte aus dem Online-Lexikon zu Medizin-Themen „niemals als alleinige Quelle für gesundheitsbezogene Entscheidungen verwenden.“ Orientierung gibt das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ). Auf einer Webseite steht eine Liste mit mehr als tausend geprüften Angeboten.

Auch immer mehr Ärzte schätzen die Online-Recherche. „Bei mir läuft das Internet den ganzen Tag“, berichtet der Neurologe Dr. Ansgar Frieling. Er nutzt vor allem die Seiten der medizinischen Fachgesellschaften. Dass auch Experten vom Internet profitieren können, bestätigt eine Studie australischer Mediziner aus dem Jahr 2006.

Sie gaben je drei bis fünf Symptome zu 26 Krankheiten bei Google ein. In 15 Fällen spuckte die Suchmaschine die richtige Diagnose aus. Die Studie ist zwar nicht repräsentativ, dennoch wird klar: Je ausgefallener die Krankheit, desto hilfreicher sind „Google und Co“. Eine Diagnose könne letzt-



Dieser Patient hat im Internet die falschen Informationen gefunden – oder etwas falsch verstanden. Die Karikatur entnehmen wir dem Band „Rürup bessere Welt“, erschienen bei Carlsen, 62 Farbseiten, 9,95 Euro. Abb.: aus dem Cartoonband

lich nur ein Arzt mit seinem Wissen und seiner Erfahrung aufstellen, schränken die Autoren ein.

Doch auch für Laien ist das Netz eine große Hilfe, meint Neurologe Ansgar Frieling – er gibt Patienten daher oft Hausaufgaben. Gerade bei speziellen Erkrankungen wie Multipler Sklerose könne sich ein Patient zusätzlich zum Arztgespräch in aller Ruhe informieren.

Dazu passende und weiterführende Links hat Frieling auf seine Website gestellt. Das Netz informiert nicht nur

über Krankheiten, sondern auch über die Heiler. Auf Bewertungsportalen wie Imedo, Helpster oder DocInsider lässt sich nachsehen, welche Noten andere Patienten für Wartezeit, persönlichen Umgang und Behandlung vergeben haben. Allerdings gibt bislang kein Portal einen flächendeckenden Überblick, denn noch fehlt es an Einträgen.

Doch öffentlich über den Arzt zu diskutieren, kommt immer mehr in Mode. Die Kritisierten selbst sind skeptisch. Sechs von zehn Mediziner

glauben, dass Laien die Qualität der Behandlung nicht einschätzen können, ergab eine Studie der Stiftung Gesundheit.

Verhindern können sie die wertenden Seiten kaum noch. „Die Portale sind rechtlich zulässig“, sagt Anwalt Markus Stockmann aus Jena, der sich auf Arztrecht spezialisiert hat. So müssen sich die einstigen Halbgotter in Weiß in Zukunft immer häufiger auf kritische Fragen der Patienten einstellen. Christof Kerkmann, dpa

Christof Kerkmann

Serie zum Themenfeld „Gesundheit und Internet“, dpa-Basisdienst, veröffentlicht u.a. in den Nürnberger Nachrichten, 8. April 2008

Arztbewertungen im Netz

„Herr Doktor, Sie bekommen eine Fünf minus!“

Neue Stadt, neuer Arzt: Nach dem Umzug suchte der Unternehmensberater Stephan Dümmer einen Zahnmediziner, der sich Zeit für ihn nimmt und mit dem Bohrer umgehen kann. Da er sich in seiner Wahlheimat Düsseldorf nicht auskannte, sah er in einem Arztbewertungsportal im Internet nach. Er fand eine Praxis in seinem Viertel, der andere Patienten fünf Sterne gegeben hatten.

Ein guter Tipp, findet der 28-Jährige: „Dort gehe ich jetzt immer hin.“ Wer einen Arzt sucht, kann in den „Gelben Seiten“ nachschlagen oder die Ärztekammer anrufen. Viele wollen jedoch nicht nur Telefonnummer und Adresse, sondern auch etwas über fachliche und menschliche Qualitäten eines Arztes wissen. Dieses Bedürfnis versuchen immer mehr werbefinanzierte Bewertungsportale im Internet zu befriedigen: Darin finden die Nutzer Kommentare zu Wartezeit, Behandlung und Praxis. Experten warnen aber vor Risiken und Nebenwirkungen.

Die wichtigsten Bewertungsportale im Internet sind am Ende dieses Artikels aufgelistet. Und einige von ihnen bieten auch Gesundheitslexika, Diskussionsforen oder Adressen von Apotheken. Um einen Arzt zu finden, müssen Nutzer in einer Suchmaske die Postleitzahl und die gewünschte Fachrichtung eingeben – schon erscheinen Mediziner in ihrer Umgebung samt Bewertungen anderer Patienten.

„Wir wollen den Gesundheitsmarkt transparent machen“, nennt Ingo Horak, Gründer von „Docinsider“ aus Hamburg, die Devise. Bei Docinsider heißt Transparenz, dass die Nutzer Sterne vergeben dürfen – für das Vertrauensverhältnis zum Arzt, die Freundlichkeit der Mitarbeiter oder die Ausstattung der Praxis. Auch die Wartezeit – derzeit heftig kritisiert – wird abgefragt. Ein Freitextfeld dient Ergänzungen.

Der Konkurrent „Helpster“ unterteilt nach fachlichen und persönlichen Faktoren und setzt ebenfalls auf die Kommentare der Nutzer. Bei „Imedo“ dominieren Sekundärtugenden und das Zwischenmenschliche: Das Portal fragt zum Beispiel nach Terminverfügbarkeit, Pünktlichkeit oder Freundlichkeit der Mitarbeiter. Kommentare sind jedoch nicht möglich.

Die meisten geben gute Noten

Ein Großteil der Urteile ist bislang positiv, dennoch kritisieren Ärztevertreter die Bewertungssysteme. „Bei den deutschen Portalen werden zu viele emotionale Faktoren, aber zu wenige harte Fakten abgefragt“, sagt Professor Ollenschläger, Leiter des Ärztlichen Zentrums für Qualität in der Medizin. Er fordert aufwendigere Befragungen, die Schutz der Intimsphäre oder Hinweise auf weiterführende Informationen einbeziehen.

Diesen Einwand will der Chef von „Docinsider“ so nicht stehen lassen: „Der überwiegende Teil der Konflikte zwischen Arzt und Patient liegt auf der Beziehungsebene“, meint er – etwa, wenn der Doktor nicht richtig zuhört. Die Bewertungen machten deutlich, ob der Patient als Kunde ernst genommen werde. Auch in medizinischen Angelegenheiten könne der Patient eine Wertung abgeben: „Die Behandlung passiert ja am eigenen Körper – die Leute wissen oft genau, was gut für sie ist.“

Ollenschläger kritisiert hingegen, dass die Zeugnisse ein falsches Bild wiedergeben könnten. Denn zum einen ist die Zahl der Beurteilungen bei allen Portalen noch recht gering. Viele Praxen waren bis zuletzt noch unbenotet, selten kamen mehr als drei Urteile zusammen – das ist nicht repräsentativ. Zum anderen ermöglichen die anonyme Bewertung Manipulationen. Die Portalbetreiber betonen aber, dass Missbrauch mit einem Beschwerde-Button gemeldet werden kann.

„Die Patienten sollten ruhig ins Internet gehen und sich auf Portalen ein Bild machen“ – das sagt trotz aller Kritik Wolfram Candidus, Präsident der Deutschen Gesellschaft für Versicherte und Patienten. Er plädiert jedoch dafür, die Bewertungen nicht als einziges Kriterium heranzuziehen. „Am besten sucht man sich zwei oder drei Ärzte aus und prüft, ob die Versprechen stimmen.“ Schon ein Anru-

gebe darüber Aufschluss, ob die Praxis tatsächlich gut erreichbar ist und ob die Mitarbeiter Patienten freundlich behandeln.

Wer seinem Arzt ein Zeugnis ausstellen möchte, sollte das nach dem Motto „kritisch, aber ehrlich“ tun. „Tatsachenbehauptungen müssen grundsätzlich wahr sein“, sagt Carsten Ulbricht, Anwalt aus Stuttgart. Wer zum Beispiel schreibt, die Ausstattung der Praxis sei veraltet, müsse das im Zweifelsfall beweisen können. Sonst kann der Kritisierte auf Unterlassung klagen – und Schadensersatz erstreiten. Und das kann sehr teuer werden.

Harte Kritik ist trotzdem erlaubt: Die Meinungsfreiheit gelte auch für die Bewertung von Medizinern, sagt Carsten Ulbricht. „Wenn es begründet ist, kann ich schreiben: Das ist ein schlechter Arzt.“ Verboten sind dagegen verächtliche Äußerungen – Juristen sprechen von Schmähkritik. Aber um anderen Patienten zu helfen, reichen einige Sätze meist aus – über lange Wartezeiten, unfreundliches Personal oder eine unwirksame Behandlung. Oder aber über einen ganz tollen Arzt, der gut zuhört und zu helfen weiß. dpa

www.imedo.de
www.helpster.de
www.docinsider.de
www.patienten-information.de/content/informationsqualitaet/checkliste_arztesuch)