

# Aus der Schutzzone

## Wettbewerbsdruck verlangt von Ärzten mehr als fachliche Qualifikationen

Von Peter Müller

**N**iedergelassene Ärzte verpflichten sich durch neue Regelungen nicht nur dazu, ein Qualitätsmanagement in ihren Praxen zu implementieren. Durch Onlinebewertungsportale steigt zudem der Konkurrenz- und Kompetenzdruck.

Die wettbewerbsfreie Zeit ist für Ärzte endgültig vorbei. Denn mittlerweile sind in anderen Wirtschaftszweigen bereits etablierte Elemente wie Marketing und Qualitätsmanagement in den Markt der ambulanten Medizin eingedrungen. Die einst konkurrenzlose Zone wandelt sich in einen Markt. Vor zehn Jahren noch durften Ärzte außerhalb ihrer Praxis nicht kommunizieren, in welchen Teilgebieten sie sich fortgebildet haben. Das Verbot ist längst überholt. Vor einigen Jahren verpflichteten sie sich darüber hinaus dazu, in ihrer Praxis ein Qualitätsmanagement einzuführen, jedenfalls wenn sie auch künftig von der Gesetzlichen Krankenversicherung Honorare beziehen wollen. Noch in diesem Jahr läuft für Humanmediziner die Karenzzeit ab, Zahnärzte haben noch bis Ende 2010 Zeit, ein Qualitätsmanagement zu implementieren. Was anfangs zu mancherlei Schimpftiraden ge-

führt hat, dient mittlerweile vielen Ärzten als Güteausweis gegenüber den Patienten.

Vorbei ist die Zeit, da das Gros des ärztlichen Einkommens einzig aus den Kassen der Gesetzlichen Krankenversicherung stammte und die paar Privatpatienten lediglich ein Zubrot brachten. Heute müssen die Ärzte ihr Einkommen zu wesentlichen Teilen außerhalb der Mittel der Gesetzlichen Krankenversicherung durch die Kassenärztlichen Vereinigungen erwirtschaften. Rund 35 Prozent des Ertrags stammen insbesondere aus Selbstzahlerleistungen sowie den Rechnungen an die Privatpatienten – und hier entscheiden und zahlen die Patienten selbst, wie in normalen Wettbewerbsmärkten.

### Das Ende der Zuteilungswirtschaft

Einst verteilten die Kassenärztlichen Vereinigungen exklusiv das gesamte Geld der Gesetzlichen Krankenversicherung an die Ärzte. Doch auch das ist vorbei: Einzelne Krankenkassen dürfen in eigener Regie Verträge mit Ärzten und Arztgruppen schließen, an den Kassenärztlichen Vereinigungen vorbei. Und noch ein Dammbrech steht bevor: Die Bedarfsplanung der Kassenärztlichen Vereinigungen fällt 2011, so sieht es die jüngste Stufe der Gesundheitsreform vor. Dies wird der erste Schritt heraus aus der heutigen Niederlassungskontrolle hin zu einer normalen Berufsfreiheit. Bei Ärzten wird in Zukunft also das Qualitätsmanagement immer wichtiger. Inzwischen weisen Ärzte die zufriedenen Patienten sogar aktiv auf Bewertungsmöglichkeiten im Internet hin und können so den Erfolg ihres Qualitätsmanagements online überprüfen. Internetportale wie Topmedic.de und Imedo.de bieten mittlerweile solche Arztbewertungen an. Dort empfehlen oder kritisieren Patienten anonym ihre Ärzte, verteilen Noten und Bewertungen.

Gesammelte und geprüfte Informationen über fachliche Spezialisierungen der Mediziner sind in der Arztauskunft verzeichnet. Dort können Patienten nachschauen, welcher Arzt sich schwerpunktmäßig mit Migräne befasst oder welcher Zahnarzt sich auf Implantologie konzentriert. Dem fügt die Arztauskunft mit dem Arztprofil weitere Informationen hinzu, um eine Differenzierung zu der alleinigen Sicht der Nutzer zu bieten: Der Faktor „Patientenzufriedenheit“ etwa wird aus den Bewertungen, die die User bei einer Reihe von Arztbewertungsportalen abgeben, ermittelt. Berücksichtigt werden dabei nur solche Portale, die mit hinreichenden Prüfprozeduren arbeiten und Datenschutzvorgaben einhalten. Zudem fragt das Portal zum Beispiel auch die medizinische Reputation ab: Dazu werden zyklisch alle Ärzte in Deutschland befragt.

Anders als etwa bei den Lehrern ist bei den Ärzten der große Zorn über die Bewertungen im Internet ausgeblieben: Gerichtliche Klagen sind nicht bekannt, Unterlassensbegehren sind selten. Ob gesetzliche Rahmenbedingungen oder Bewertungsportale: Ärzte müssen sich darauf einstellen, dass sie sich künftig weiteren Aufgaben widmen müssen, die nicht den originären Bereich ihres Berufes betreffen. In Zukunft werden in Arztpraxen also nicht nur ärztliche Fähigkeiten, sondern auch Themen wie Marketing oder Qualitätsmanagement gefragt sein. ■

### ESSENTIALS

- Kunden und Patienten verlangen neben dem Fachwissen andere, serviceorientierte Qualitäten
- Steigender Wettbewerbsdruck unter Ärzten macht ein Qualitätsmanagement unverzichtbar



**Dr. Peter Müller**

ist Vorsitzender der Stiftung Gesundheit in Hamburg.

[dr.mueller@stiftung-gesundheit.de](mailto:dr.mueller@stiftung-gesundheit.de)