

www.arzt-auskunft.de

Lassen Sie sich von Ihren Patienten finden

Für die Wahl eines Zahnarztes spielen zahlreiche Faktoren wie Zusatzqualifikationen, Öffnungszeiten der Praxis, aber auch die Beurteilung durch Patienten oder durch die Berufskollegen eine Rolle. Der Eintrag in einem der üblichen Branchenverzeichnisse liefert hierzu allerdings nur wenige hilfreiche Informationen. Anders ist das bei der Arzt-Auskunft, dem Sieger des Health-Media-Award 2009 in der Kategorie Online/Internet. Denn hier haben die Nutzer die Möglichkeit, nach einem auf ihre Bedürfnisse ausgerichteten Arzt oder Zahnarzt zu suchen.

■ Eine Versicherte ruft im Callcenter ihrer Krankenkasse an, weil sie ein Implantat benötigt und wissen möchte, welcher Zahnarzt in der Nähe ihres Wohnorts über eine entsprechende Zusatzausbildung samt Zertifikat verfügt und außerdem samstags geöffnet hat. Der Krankenkassenmitarbeiter kann ihr rasch einige passende Vorschläge unterbreiten. Was die Anruferin nicht weiß: Der speziell geschulte Telefonberater hat für diese Informationen die Datenbank der Arzt-Auskunft genutzt.



„Da wir uns allein aus privaten Spenden finanzieren und aus dem, was wir durch unsere zusätzlichen Service-Angebote einnehmen, sind wir frei von fremden Interessen“

Dr. Peter Müller, Vorsitzender des Vorstands der Stiftung Gesundheit

Rund 1.000 Diagnose- und Therapieschwerpunkte → Eine etwas weniger komplexe Variante dieses kostenlosen und werbefreien Internetservices der Stiftung Gesundheit kann auch von Privatpersonen genutzt werden. Unter www.arzt-auskunft.de hat jeder Internetanwender die Möglichkeit, Ärzte und Zahnärzte nach rund 1.000 Diagnose- und Therapieschwerpunkten auszuwählen. Sofern vorhanden, kann er sich dann weitere Informationen anzeigen lassen, die ihm Auskunft darüber geben, ob die jeweiligen Praxis bereits mit einem Qualitätsmanagement arbeitet, welche Serviceangebote – wie Abend- bzw. Wochenendsprechstunden oder rollstuhlgerechte Räume – die Patienten dort erwarten, welchen fachlichen Ruf der Arzt ge-

sche ein Arzt allerdings, nicht in die Datenbank aufgenommen zu werden, berücksichtige man das natürlich, betont Müller. „Wir beschäftigen 20 Mitarbeiter, die sich allein damit beschäftigen diese Daten zu sammeln. Der Kauf von Adressen externer Anbieter kam für uns nicht in Frage, da diese in der Regel nicht unseren strengen Qualitätskriterien entsprechen“, verrät Müller. „Wir scannen täglich auch alle deutschen Tageszeitung nach Neuniederlassungen, Praxisaufgaben und Praxisübergaben.“ Viele Ärzte bemühen sich aber inzwischen auch aktiv um einen Eintrag in der Arzt-Auskunft. Dieser ist kostenlos – alle zusätzlichen Services, wie das Hochladen von Fotos, eine Zertifizierung der Praxis-Homepage oder die Überwachung von Bewertungsportalen, sind einzeln oder in Form von Paketen buchbar.

Pflege und Schutz des Datenbestands → Um Karteileichen aufzuspüren, prüfen die Mitarbeiter der Stiftung mindestens einmal im Jahr alle 220.000 Adressen. „Bei solchen, zu denen wir seit mehr als sechs Monaten keinen Gültigkeitsnachweis erhalten haben, lassen wir von einem externen Callcenter die Gültigkeit erfragen“, erklärt Müller. Unterstützung erhalten die Mitarbeiter der Stiftung auch durch Krankenversicherer, Fachgesellschaften und Ärzte-

verbände. Hilfreich ist zudem der regelmäßige Kontakt durch den vierteljährlichen Newsletter-Versand mit Zustellprüfung an derzeit 130.000 Praxen. Ein weiterer ressourcenintensiver Bereich ist die Sicherheit. „Im IT-Bereich setzen wir mehr als die Hälfte unserer Personals und Budgets dafür ein, den Schutz unseres Datenbestands zu gewährleisten“, betont Müller.

Der Weg ins Internet → Die Arzt-Auskunft wurde 1997 zunächst als kostenlose Telefon-Hotline gestartet – bis sich eines Tages ein Vertreter eines Gehörlosenverbands darüber beschwerte, dass dieser Service lediglich Hörenden zugeute komme. „Da das gerade die Zeit war, als das Internet immer populärer wurde, haben wir uns deshalb dazu entschlossen, zusätzlich zu unserer Telefonberatung ein Internetportal zu starten“, berichtet Dr. Peter Müller, Vorstand der Stiftung Gesundheit. Zunächst mussten sich Müller und seine Kollegen aufgrund des damals noch strengeren Heilmittelwerbegesetzes vor Gericht das Recht erstreiten, eine Arztsuche anhand von Therapieschwerpunkten anbieten zu dürfen. Am 1. April 1999 ging das neue Portal dann schließlich online.

20 Mitarbeiter recherchieren die Adressen → Mittlerweile umfasst das Adressverzeichnis der Arzt-Auskunft alle Zahnärzte, Ärzte, psychologischen Psychotherapeuten, Chefärzte, Kliniken sowie gesundheitliche Selbsthilfegruppen und Beratungsstellen aus dem gesamten Bundesgebiet. Allein bei den Zahnärzten sind das 57.000 Adressen. Wün-

Neun Millionen Arztsuchvorgänge → Derzeit gibt es allein auf www.arzt-auskunft.de jährlich knapp neun Millionen Arztsuchvorgänge. Hinzu kommen die Suchanfragen, über bekannte Portale wie Stern.de, GesundheitPro.de oder Lifeline.de, die die Arztsuche inzwischen in ihr eigenes Internetangebot eingebunden haben. „Im Rahmen unserer telefonischen Beratung haben wir einen enormen Bedarf an Empfehlungen für einen wirklich guten Arzt festgestellt“, unterstreicht Müller. „Deshalb arbeiten wir seit 2001 mit mehreren Universitäten zusammen, um herauszufinden, wie wir der immensen Bandbreite an Erwartungen ein qualifiziertes Angebot entgegenstellen können.“

(bm)

