

# Patienten/Versicherte: Zentrale Rolle bei der Neugestaltung des Gesundheitswesens

**Andrea Mrazek, M.A., M.S.**

---

19. Deutscher Psychotherapeutentag  
Offenbach, 12. November 2011

# Zentrale Rolle bei der Neugestaltung des Gesundheitssystems

---

- **Patienten bzw. Versicherte:**
  - wichtige Kraft neben Leistungserbringern und Krankenkassen
  - wichtige Ressource im Kampf gegen Unwissenheit, Qualitätsmängel und Verschwendung im Gesundheitswesen

(SVR Bedarfsgerechtigkeit und Wirtschaftlichkeit 2001)

# Zentrale Rolle bei der Neugestaltung des Gesundheitssystems

---

- **Souveränität:**
  - Selbstbestimmungsfähigkeit in Abgrenzung zur Fremdbestimmung
  
- **Autonomie:**
  - Selbstständigkeit
  - Entscheidungsfreiheit

# Zentrale Rolle bei der Neugestaltung des Gesundheitssystems

---

- **Zentrale Basis für ein selbstbestimmtes Handeln von Menschen im Umgang mit Gesundheit und Krankheit:**
  - Ein umfassendes, für Laien verständliches und leicht verfügbares Informationsangebot,
  - das nicht nur über medizinische Themen aufklärt, sondern auch die Qualität der Leistungen und der Institutionen des Gesundheitswesens transparenter macht

(SVR Bedarfsgerechtigkeit und Wirtschaftlichkeit 2001)

# Patientenseiten der BPtK-Homepage

## Wege zur Psychotherapie

Innerhalb eines Jahres erkrankt in Deutschland jeder dritte Erwachsene an einer psychischen Krankheit. Psychische Krankheiten sind also etwas Alltägliches und Normales. Jeden kann es treffen, ob jung oder alt, männlich oder weiblich, hier geboren oder zugezogen. In jedem Fall ist es sinnvoll, so früh wie möglich eine Psychotherapeutin um Rat zu fragen.

Es gibt verschiedene Gründe, weshalb manche Menschen ein erstes Gespräch mit einer Psychotherapeutin scheuen. Manche zögern, weil sie grundsätzlich nicht gerne über ihre Gefühle sprechen, schon gar nicht mit einem Fremden. Andere können sich nicht vorstellen, was in einer Psychotherapie passiert. Und Einige fragen sich, ob Psychotherapie überhaupt wirkt. All diese Gründe sind verständlich.

Auf diesen Patientenseiten beantworten wir Ihnen deshalb einige grundsätzliche Fragen zur Psychotherapie. Zunächst erfahren Sie: **Was ist Psychotherapie?** Über die Menüauswahl auf der rechten Seite können Sie jederzeit zwischen den verschiedenen Themen wechseln.



# Bewertungsportale

---

- **Stark expandierender Markt**
  - **Bilden zwei Trends im Internet ab**
    - Spezialisierte Suchmaschinen
    - Bewertung von Produkten/Dienstleistungen und Dienstleistern durch den Verbraucher
- ⇒ auch:  
Bewertung von Ärzten/Psychotherapeuten durch Patienten

# Arztbewertungsportale



**jameda**  
Deutschlands größte Arztempfehlung

Home **Suchen & Empfehlen** Gesun

**Was bietet jameda?**

- › Deutschlands größte Arztempfehlung
- › Über 1 Mio. Patientenfeedbacks
- › Finden Sie unter 247.000 Medizinern genau den richtigen Arzt für sich



**DOC INSIDER .DE** w  
VON PATIENTEN EMPFOHLEN

Ärzte-Karte | **Ärzte** | Gesundheitsanbieter

## **Bewerten Sie Ihre Ärzte und Gesundheitsanbieter auf DocInsider!**

### **Was Sie hier erwartet:**

- > Finden Sie unter 370.000 Ihren Gesundheitsanbieter
- > Nutzen Sie die Arztsuche
- > Bewerten Sie Ihren Arzt
- > Empfehlen Sie Ihren Arzt Ihren Freunden und Bekannten
- > 2.500 Ärzte und Gesundheitsanbieter beantworten Ihre Fragen
- > Lassen Sie sich per SMS an Ihren Termin erinnern

# Bewertungsportale

---

## Anspruch ...

- **Umfassende Suche von Heilberuflern und Institutionen im Gesundheitswesen**
- **Unabhängigkeit des Anbieters**
- **Transparenz für den Nutzer**
- **Bewertung durch die Nutzer „Patienten helfen Patienten“**

# Bewertungsportale

---

## ...und Wirklichkeit

- **Einträge zu den Heilberuflern häufig unvollständig oder nicht aktuell**
- **tatsächlicher Betreiber des Portals nicht immer offenkundig**
- **möglicher Interessenskonflikt durch Finanzierung (Werbung)**
- **kostenpflichtige „Premium“-Einträge für Heilberufler**

# Kriterienkatalog des ÄZQ

---

- **sensibler Umgang mit persönlichen Daten**
- **Transparenz bezüglich des Portaltreibers und der Finanzierung des Onlineangebots**
- **verständliches und nachvollziehbares Bewertungsverfahren**
- **strikte Trennung von Werbung und Inhalt**
- **Schutz vor Schmähkritik, Diskriminierung und Täuschung**
- **Information der betroffenen Ärzte über die Aufnahme in das Verzeichnis und über neue Bewertungen**
- **Möglichkeit zur Gegendarstellung für betroffene Ärzte**

# GUTE PRAXISBEWERTUNGSPORTALE

Qualitätsanforderungen für Psychotherapeutenbewertungsportale



Bundespsychotherapeutenkammer

## GUTE PRAXIS BEWERTUNGSPORTALE

Qualitätsanforderungen  
für Psychotherapeutenbewertungsportale

Herausgeber:  
Bundespsychotherapeutenkammer in Zusammenarbeit mit  
Bundesärztekammer, Kassenärztlicher Bundesvereinigung  
und Ärztlichem Zentrum für Qualität in der Medizin

1. Auflage, 2011  
Berlin, August 2011

© 2011 äzq

- **42 Kriterien im Basismodul**
- **thematisch untergliedert**
- **Erläuterungstexte**
- **drei spezifische Kriterien im Zusatzmodul**
- **Zielgruppe:**
  - Portalbetreiber
  - Portalnutzer/Patienten

[zur Arztsuche](#)[Über uns](#)[Allgemeine Informationen](#)[Häufige Fragen](#)[zurück](#)

## Arztlotse

### Arztsuche

### Weitere Spezialisierungen

Geben Sie bitte die gewünschte **Postleitzahl** oder den **Ort** als Startpunkt der Suche ein:

PLZ:  **oder** Ort:

Hier können Sie die gewünschte **Spezialisierung** auswählen: \*

\* Diese Angaben stammen aus öffentlich zugänglichen Quellen oder beruhen auf den Angaben von Ärzten und Therapeuten, die durch entsprechende Nachweise belegt sind, und geben keine Gewähr.

### Detaillierte Suche

Arzt / Ärztin

Sprechzeiten

[vdek-](#)[Fragen](#)  
[Presse](#)[» Pflege](#)[» vde](#)

Depression ist eine psychische Erkrankung, die durch eine länger als zwei Wochen anhaltende tiefe Traurigkeit und psychische Niedergeschlagenheit gekennzeichnet ist. Weitere Symptome sind z. B. Antriebslosigkeit, innere Unruhe, Appetitlosigkeit und Schlafstörungen. Depressionen gehören zu den affektiven Störungen.

## Arztlotse

### Ausgewählte Suchkriterien:

PLZ: 28195

Depressionen

### Schnellsuche

Geben Sie bitte einen Suchbegriff pro Feld ein:

Name oder Fachrichtung

und

PLZ oder Ort

Suchen

[neue Suche](#)

[Adressen auf der Karte anzeigen](#)

### Suchergebnisse

**A** **Frau Dr. med.**  
**Ute Bavendamm**  
101 km Fachärztin für Neurologie, Fachärztin für Psychiatrie  
  
Oskar-Schlemmer-Straße 15  
22115 Hamburg  
Tel.: 040 / 7 15 91 - 223

**B** **Frau Dipl.-Psych.**  
**Ingrid Hayen**  
150 km Psychologische Psychotherapeutin, Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeutin  
  
Südstraße 26  
48153 Münster  
Tel.: 02 51 / 52 25 66

vdek-  
Arztlotse

# **vdek-Arztlotse – Zentrale Kritikpunkte**

---

## **Suchfunktion**

- **Unvollständigkeit der Datenbasis und fehlende Qualitätssicherung der angegebenen Spezialisierungen**

## **Bewertungsfunktion**

- **keine Registrierungsverfahren  
→ Mehrfachbewertungen und Manipulationen**
- **methodische Mängel des Fragebogens**
- **keine spezifischen Fragebogenversionen nach Fachgebiet (unpassend für PT)**
- **keine Mindestzahl für Veröffentlichung von Bewertungen**
- **Freitextfelder mit der Gefahr von unsachgemäßen Meinungsäußerungen und Diffamierungen**

# AOK-Arztnavigator

---

## Merkmale des Portals und des Entwicklungsprozesses

- Nur für Versicherte von AOK und BARMER GEK offen – TK beteiligt sich ab 2012

## Bewertungsfunktion

- Wissenschaftlich entwickelter Fragebogen (33 Fragen) (Praxispersonal, Räumlichkeiten, Organisation, Ausstattung, Kommunikation mit Arzt, Behandlung)
- Spezifische Fragebögen für einzelne „Fachgebiete“: Ärzte, Kinderärzte, Zahnärzte (aktuelle in Entwicklung) und Psychotherapeuten (für 2012 geplant)
- Fachliche Begleitung durch einen Beirat (BPtK ist beteiligt), Dachverbände der Patienten- und Verbraucherorganisationen
- Registrierungsverfahren (Verhinderung von Manipulationen und Mehrfachbewertung)
- Mindestzahl von zehn Bewertungen pro Arzt für Veröffentlichung erforderlich
- Verzicht auf Freitextfunktion zur Vermeidung von unsachgemäßen Meinungsäußerungen und Diffamierungen

# Checkliste „Psychiatrie und Psychosomatik“



**BPtK-Checkliste**  
für Einrichtungen der Psychiatrie und  
somatik<sup>1</sup>:

Wie finde ich das richtige Krankenhaus  
für meine psychische Erkrankung?

<sup>1</sup> Diese Checkliste richtet sich an erwachsene Patienten.  
Eine Checkliste für die Kinder- und Jugendpsychiatrie wird noch erarbeitet.



## BPtK-Checkliste für Psychiatrie und Psychosomatik

### Checkliste – Fragen an das Krankenhaus

- Wie sieht ein typischer Behandlungsplan für meine Erkrankung aus?
- Gibt es eine spezielle Abteilung oder ein spezielles Behandlungskonzept für meine Erkrankung?
- Welche Behandlungsalternativen habe ich?
- Kann ich mitentscheiden, wie oft ich Psychotherapie bekomme?
- Kann ich mitentscheiden, mit welchen Medikamenten und in welcher Dosierung ich behandelt werde?
- Welche anderen Therapien bekomme ich angeboten?
- Werden Angehörige auf Wunsch mit in die Behandlung einbezogen?

# Welches Krankenhaus? Mehr Transparenz für psychisch kranke Menschen

---

- **Vorstellung der Ergebnisse des Praxistests**
- **Veranstaltung der BPtK am 21. November 2011**

Symposium



Welches Krankenhaus?

Mehr Transparenz für  
psychisch kranke  
Menschen

21. November 2011

10:30 - 16:30 Uhr

Heinrich-Döll-Stiftung, Berlin

**„Der beste Weg,  
die Zukunft vorauszusagen,  
ist, sie mitzugestalten.“**

**(Willy Brandt)**