



Arztbewertungsportale im Internet

Bewertungsportale im Internet gewinnen für viele Menschen immer mehr Gewicht, inzwischen auch bei der Suche nach einem neuen Arzt. Von daher ist darauf zu achten, dass die Praxis bei den wichtigsten Arzt-Bewertungsportalen zu finden ist und die dort gespeicherten Daten (Adresse, Telefonnummer, Homepage etc.) richtig und vollständig sind. Ist die Praxis z. B. barrierefrei zu erreichen, fehlt dieser Eintrag aber bei den Angaben zur Praxis in einem Portal, kann das zu Nachteilen bei der Auswahl führen.

Es sollte daher regelmäßig, z. B. quartalsweise bei den wichtigsten Bewertungsportalen überprüft werden, was dort aktuell eingetragen ist und ob es neue Bewertungen gibt. Eine **Checkliste Bewertungsportale**, die dazu eine wichtige Hilfestellung bietet, kann bei uns per E-Mail angefordert werden.

Wird die Praxis ungerechtfertigt negativ bewertet, reicht oftmals eine E-Mail an den Betreiber des Portals, damit diese Bewertung entfernt wird. Manche Portale gehen in solchen Fällen allerdings auf Konfrontationskurs, was bereits zu diversen gerichtlichen Klärungen geführt hat, je nach Inhalt der Beschwerde kamen dabei unterschiedliche Ergebnisse heraus.

Ein Anspruch auf komplette Löschung aus dem Portal besteht übrigens für den Arzt nicht, da diese in den Portalen gespeicherten Informationen ja auch in allgemein zugänglichen Quellen vorhanden sind und daher ihr Erheben, Speichern, Verändern oder Nutzen grundsätzlich zulässig ist.

Leider werden negative Bewertungen viel eher ins Netz gesetzt als positive. Von daher sollten vorteilhafte von der Praxis forciert werden, indem Patienten, die ihre Zufriedenheit klar äußern, „*Herr Doktor ich bin Ihnen ja so dankbar...*“, gezielt um eine Internet-Bewertungen gebeten werden. Auch dazu gibt es ein Muster, das bei uns angefordert werden kann: **Muster Patienteninfo Bewertungsportale**. Das Formular wird den infrage kommenden Patienten übergeben, um es ihnen möglichst leicht zu machen, für die Praxis eine positive Bewertung abzugeben. Hinzu kommt, dass Patienten vielfach regelrecht geehrt fühlen, für ihren Arzt etwas tun zu dürfen.

Werner M. Lamers
Praxismanagementberater
Darfelder Str. 11
48727 Billerbeck
Telefon: 02543 8705
Fax: 02543 239697
wlamers@t-online.de
www.medmarketing.de

