

Warum bei imedo Patienten „empfehlen“ und nicht „bewerten“

Arztsuchen und Arztbewertungsportale sind heiß diskutiert. Immer mehr Patienten und Gesundheitsinteressierte nutzen das Internet, um sich über medizinische Themen zu informieren. Laut einer MSL Gesundheitsstudie über „Das virtuelle Wartezimmer – vor dem Arztbesuch ins Internet“* sind es sogar **98 Prozent** der Befragten, die **vor dem Arztbesuch regelmäßig im Internet recherchieren**.

Diese Patienten suchen Informationen zu allgemeinen Fragen zur Gesundheit und Vorsorge, zu speziellen Erkrankungen und **sie suchen immer häufiger ihren Arzt im Internet**. Dabei interessieren sie sich sehr für die **Meinungen und Erfahrungen anderer Patienten**. In Arztbewertungsportalen holen sie sich erste Einschätzungen über die Leistungen und Praxisangebote, aber auch über verschiedene zwischenmenschliche Aspekte wie Pünktlichkeit oder die Freundlichkeit der Mitarbeiter. **Bereits 87 Prozent der Patienten haben ein Bewertungsportal genutzt** und erachten diesen Service als wichtig.

Viele Ärzte sehen jedoch noch nicht die Notwendigkeit, sich mit diesem Thema auseinanderzusetzen, und **die Chancen, die Empfehlungsmarketing ihnen bietet**. Einige halten das Thema Arztbewertung für ein reines Modethema oder wollen einfach grundsätzlich nicht bewertet werden. Sie lassen damit ein bedeutendes Potential ihres Praxismarketings ungenutzt. Denn eine **positive Patientenmeinung kann die Nachfrage erhöhen**. Doch was ist mit Schmähhkritik, eventuell sogar Verleumdungen oder Konkurrenten, die ihre Empfehlungen künstlich in die Höhe treiben?

imedo ist sich der verschiedenen Meinungen über Arztbewertungsportale bewusst und hat sich klar positioniert. So gibt es bei imedo **kein Bewerten, sondern ausschließlich Empfehlen der Ärzte**. Hier die am häufigsten gestellten Fragen zur Arztempfehlung und unsere Antworten darauf:

Frage: Können Patienten die Qualität eines Arztes überhaupt objektiv beurteilen?

Antwort: **Patienten können die Serviceleistungen einer Praxis und eines Arztes beurteilen**, nicht aber dessen medizinische Leistungen. Deswegen gibt es bei imedo auch keine Noten für die medizinischen Leistungen der Ärzte. Patienten empfehlen Ärzte und ihre Praxis für Kriterien wie gute Terminverfügbarkeit, Wartezeiten oder Freundlichkeit der Praxisangestellten. Ausserdem ist eine Negativbewertung nicht möglich - die Zahl der Sternchen für den Gesamteindruck zum Beispiel geht von „gut“ bis „unschlagbar“.

Frage: Wie verhindere ich willkürliche Kritik von Patienten an medizinischen Leistungen oder Schmähhkritiken und Verleumdungen?

Antwort: Der **Patient ist Kunde des Arztes** und soll als solcher behandelt werden. Das bedeutet jedoch nicht, dass ein Patient seinen Ärger unreflektiert von sich geben soll. Schmähhkritiken und Negativbewertungen würden das **Vertrauensverhältnis von Arzt und Patient** verletzen.

Deswegen wird bei imedo **jede Arztempfehlung redaktionell geprüft**. Freitextempfehlungen werden erst nach dieser Prüfung durch unsere Mitarbeiter freigegeben. Texte, die beleidigende, rechtswidrige oder herablassende Äußerungen enthalten, werden gelöscht. Das bedeutet jedoch nicht, dass nicht auch kritische Meinungen möglich sind. Sollten Ihnen, trotz unserer gründlichen Prüfung, unpassende Äußerungen auffallen, können Sie uns jederzeit darüber unter missbrauch@imedo.de informieren.

Frage: Wie gehe ich damit um, wenn dort doch etwas steht, was mich als Arzt schlecht dastehen lässt? Und ich weiß nichts davon?

Antwort: Diese Angst können wir Ihnen nehmen. Für imedo sind die Ärzte ein wichtiger Teil der Arztempfehlung! **Jeder Arzt wird von uns per Fax oder E-Mail informiert**, sobald er eine Empfehlung erhält.

Hinzu kommt, dass **jeder Arzt sich zu einer Empfehlung äußern und darauf antworten kann** - auch wenn er kein imedo Premium Profil hat. Er kann auf jede Empfehlung selbst reagieren und so seinen guten Ruf selbst in die Hand nehmen.

Frage: Werden in Bewertungsportalen nicht oft Bewertungen gefälscht?

Antwort: Jeder Empfehlung wird eine E-Mailadresse zugeordnet. Bei der **Prüfung der täglich eingehenden Arztempfehlungen** schauen sich unsere Mitarbeiter auch die hinterlegten E-Mailadressen der Empfehler an und achten auf Auffälligkeiten.

Frage: Wenn zwei oder drei Patienten ihre Meinung äussern, kann man da überhaupt schon von einer gültigen Meinung sprechen?

Antwort: Wir halten - im Gegensatz zu einigen anderen Arztbewertungsportalen - bewusst die Schwelle, einen Arzt zu empfehlen, gering. **Jeder soll die Möglichkeit haben, unkompliziert und schnell seine Erfahrungen nach einem Arztbesuch zu teilen** und damit anderen suchenden Patienten zu helfen. So können möglichst viele unterschiedliche Erfahrungen mit Ärzten gebündelt werden zu einem stimmigen Gesamtbild. Trotzdem bedarf es einer gültigen E-Mailadresse, an die ein Bestätigungslink geschickt wird. So schützen wir die Arztempfehlungen vor Spam und vor automatisierten Bewertungen.

Unser Fazit: Wir finden, Ärzte sollen nicht beurteilt werden, sondern **Patienten soll geholfen werden, den individuell richtigen Arzt zu finden**, der ihren Wünschen und Bedürfnissen entspricht. Und auch dem Arzt hilft es, wenn er die zu ihm passenden Patienten anspricht. Dazu können Arztempfehlungen einen großen Beitrag leisten.

Wichtig ist jedoch, das **Empfehlungsmarketing selbst in die Hand zu nehmen**. Patienten suchen Arztempfehlungen im Internet. Bei imedo werden besonders häufig empfohlene Ärzte ausgezeichnet und ihr Profil mit einer Bronze-, Silber- oder Goldmedaille gekennzeichnet. Viele Patienten nutzen diese Kennzeichnung auch, um sich die Suchergebnisse der Arztsuche zu filtern. Nutzen Sie die Zufriedenheit Ihrer Patienten. **Lassen Sie sich empfehlen**. Schauen Sie nach, wer Sie bereits empfohlen hat und nutzen Sie Ihre Chance auf diese Empfehlungen zu reagieren. Weisen Sie zufriedene Patienten in Ihrer Praxis auf die Möglichkeit hin, Sie in einem guten Arztbewertungsportal zu empfehlen. So sorgen Sie bestens dafür, dass noch mehr zufriedene Patienten in Ihre Praxis kommen.