



© Moers-Carpi

Dr. med. Marion Moers-Carpi
 Fachärztin für Haut- und Geschlechtskrankheiten;
 FW Allergologie und Ärztliches Qualitätsmanagement,
 München

Nachgefragt

„Medizin für Menschen und nicht für Maschinen“

Niedergelassene Ärzte müssen sich dem Patientenurteil auf Bewertungsportalen stellen. Das hat der Bundesgerichtshof nun bestätigt. Doch jede Kritik ist hilfreich, findet Dr. Marion Moers-Carpi.

? Wie beurteilen Sie die Seriosität der Plattformen?

Moers-Carpi: Hier gab es in den letzten Jahren ja eine klare Marktberreinigung, sodass die verbleibenden Portale ihre Berechtigung haben und von Patienten und Ärzten auch anerkannt werden. Manipulationen wird es immer geben, jedoch ist der Freitext Indikator für eine wirklich glaubhafte Bewertung. Dieser Freitext ist wichtiger als Punkte: Heute hat auch jeder Online-shop fünf Sterne. Das wird einfach vorausgesetzt.

? Wo sehen Sie Chancen und Risiken der Portale?

Moers-Carpi: Die Chance besteht darin, dass unter Patienten „Empfindungen“ geteilt werden. Sie sagen jedoch nichts über die Qualifikation des Arztes aus: Nicht jeder gute Mediziner ist auch ein guter Arzt.

Ein großer Nachteil der Portale ist, dass die Ärzte nicht reagieren können: Oft sind negative Bewertungen aus spontanen Empfindungen heraus entstanden, die der Patient aber leider nicht in der Praxis vorbringt, sondern sich anonym beschwert. Sie sind dann aus dem Kontext gerissen und nicht hilfreich.

? Was bedeuten Ihnen die Onlinebewertungen?

Moers-Carpi: Jede Kritik ist hilfreich und man kann daraus lernen. Positive Bewertungen erfreuen und geben Bestätigung. Negativen Bewertungen würden wir gerne auf den Grund gehen: War es situationsbedingt oder liegt hier ein systemischer Fehler vor, der

angegangen werden kann? Wir sind stets bemüht, uns jeden Tag weiter zu verbessern. Das gelingt mit konstruktiven Anmerkungen wesentlich besser.

? Hat sich Ihr Umgang mit Patienten durch das Damoklesschwert der Negativbewertung geändert?

Moers-Carpi: Nein, ich mache Medizin für Menschen und nicht für Maschinen. Damit überwiegen am Ende des Tages die positiven Erlebnisse, die sich dann auch manchmal in einer guten Bewertung widerspiegeln. Einige Patienten teilen uns sogar mit, dass sie aufgrund guter Bewertungen in unsere Praxis gekommen sind.

? Sie antworten auf nahezu jede Negativbewertung. Wieso ist Ihnen das wichtig?

Moers-Carpi: Wir nutzen die Kommentarmöglichkeit, um den Leser auch die „andere Sichtweise“ darzustellen. Der Leser kann die manchmal impulsiv verfassten Äußerungen damit für sich etwas relativieren. Es wäre aber wünschenswert, Kontakt mit dem Bewerter aufzunehmen zu können, um zielgerichtet antworten zu können und zwar so, dass man den Fall genau beurteilen kann, also nicht anonym.

? Bitten Sie Ihre Patienten wiederum aktiv um eine nachträgliche Bewertung des Praxisbesuches?

Moers-Carpi: Da eine Top-Platzierung Voraussetzung für einen online gewonnenen Patienten ist, versuchen wir auch, sie zum Bewerten zu animieren: Wenn sie zufrieden waren oder wir ihnen sogar helfen konnten, erlauben wir uns den Hinweis, dass wir uns über eine Bewertung freuen würden. Negative Kritik kommt von alleine, positive muss man sich hart erarbeiten.

Das Interview führte Moritz Grütz.

bewerten, beispielsweise kommerzielle Anbieter von Bewertungen. Im vergangenen Jahr hat Jameda gegen eine solche Firma, die Five Star Marketing, eine einstweilige Verfügung erwirkt. Five Star darf Bewertungspakete für Jameda seither weder bewerben noch verkaufen, ohne die Kunden darauf hinzuweisen, dass der Kauf offenzulegen ist und Jameda solche Bewertungen nicht publiziert. Von den Seiten der Five Star Marketing ist Jameda verschwunden, zu erwerben sind dort nur noch Bewertungen zum Beispiel für Amazon, Facebook und Tripadvisor. Doch wer will, kann sich immer noch Bewertungen auf Jameda kaufen. Wer die Suchworte „Jameda“,

„Bewertung“ und „kaufen“ in Google eingibt, wird gleich auf der ersten Seite entsprechende Angebote finden – teils von Anbietern mit Adressen auf Zypern oder Malta. Die Kosten liegen zwischen 25 € und 69,90 € – für eine einzelne Bewertung wohlgeerntet. Buchbar sind auch Zehnerpacks, für die dann bis zu 699 € zu entrichten sind. Versprochen werden „hochwertige und individuelle Bewertungen von deutschsprachigen, geprüften Produkttestern“. Das soll vermutlich seriös und nach neutraler Beurteilung klingen. Dennoch darf man annehmen, dass Bewertungen wie die Note 5,6 für den oben erwähnten Mediziner eher selten gekauft werden. *Robert Bublak*