

Pressemitteilung

## 37 Millionen Versicherte können ihre Zahnärzte beurteilen

### AOK, BARMER GEK, Techniker Krankenkasse und das Projekt Weisse Liste starten Online-Befragung

**Berlin, 24. Februar 2012.** Geht mein Zahnarzt auf meine Ängste und Schmerzen ein? Und informiert er mich verlässlich über entstehende Kosten? Ab heute können rund 37 Millionen Versicherte von AOK, BARMER GEK und Techniker Krankenkasse online Auskunft zu ihren Erfahrungen beim Zahnarztbesuch geben. Die Ergebnisse der Befragung zu den 55.000 niedergelassenen Zahnärzten fließen in ein Internetportal ein, in dem Patienten nach einem passenden Arzt oder Zahnarzt suchen können.

Die Versicherten können sich mit den Angaben auf ihrer Versichertenkarte für die Online-Befragung registrieren. Der Fragebogen umfasst rund 40 Fragen zu den Bereichen „Praxis und Personal“, „Arztkommunikation“, „Behandlung“ und „Gesamteindruck“. Er ist der erste Fragebogen dieser Art, der gemeinsam mit Patienten wissenschaftlich entwickelt wurde und speziell auf die Fragen eingeht, die Versicherte bei der Zahnarztsuche interessieren. Auch Vertreter der Zahnärzteschaft waren in die Entwicklung einbezogen. Die Befragung erfolgt anonym und ist vor Manipulationen geschützt. Das Ausfüllen des Online-Fragebogens dauert nur wenige Minuten. Die Angaben der Versicherten sollen anderen Patienten bei der Zahnarztsuche helfen. Zugleich soll die Befragung fair für Zahnärzte sein. So verzichten die Projektbeteiligten etwa auf Freitextbeurteilungen, um Diffamierungen und unsachliche Kommentare auszuschließen.

### Techniker Krankenkasse beteiligt sich ab heute am Projekt

Die Arztsuche ist seit dem vergangenen Jahr online abrufbar. In dem Portal können die Versicherten auch ihre Haus- und Fachärzte beurteilen. Das Angebot wurde von der „Weissen Liste“, einem gemeinsamen Projekt der Bertelsmann Stiftung und der Dachverbände der größten Patienten- und Verbraucherorganisationen, in Kooperation mit der AOK und der BARMER GEK entwickelt. Ab heute beteiligt sich die Techniker Krankenkasse als weiterer Partner an dem Projekt und startet die Befragung ihrer Versicherten. Bis jetzt sind bundesweit bereits rund 150.000 Beurteilungen zu Haus- und Fachärzten abgegeben worden. Die Ergebnisse werden zusammengeführt und zu jedem einzelnen Arzt veröffentlicht. Sie werden jedoch erst freigeschaltet, wenn mindestens zehn Beurteilungen für den jeweiligen Arzt vorliegen.

Bislang zeigt sich, dass die Patienten insgesamt zufrieden mit ihren Ärzten sind. Jedoch gibt es teilweise deutliche Unterschiede zwischen einzelnen Ärzten. Auch zwischen den ärztlichen Fachrichtungen gibt es ein Gefälle: So schneiden nach einer aktuellen Auswertung Hausärzte besser ab als Fachärzte. Ob Ärzte weiterempfohlen werden, hängt vor allem davon ab, wie zufrieden die Patienten mit deren Kommunikationsverhalten sind.

Das Portal ist unter den folgenden Adressen online abrufbar, Basis ist jeweils die Weisse Liste:

- AOK-Arztnavigator: [www.aok-arztnavi.de](http://www.aok-arztnavi.de)
- BARMER GEK Arztnavi: <http://arztnavi.barmer-gek.de>
- TK-Ärzteführer: [www.tk.de/aerztefuehrer](http://www.tk.de/aerztefuehrer)
- Weisse Liste: [www.weisse-liste.de/arzt](http://www.weisse-liste.de/arzt)

#### **Dr. Brigitte Mohn, Vorstandsmitglied, Bertelsmann Stiftung**

„Mehr als die Hälfte der gesetzlich Versicherten können ab heute ihre Erfahrungen mit Ärzten sowie Zahnärzten online mitteilen. Wir wollen einen neuen Standard für die Online-Beurteilung von Medizinern etablieren – aussagekräftig, methodisch hochwertig und fair. Das Portal wächst kontinuierlich. Alle Krankenkassen sind eingeladen, sich zu beteiligen.“

#### **Jürgen Graalman, Geschäftsführender Vorstand, AOK-Bundesverband**

„Erste Auswertungen der bisher vorliegenden Ergebnisse zeigen, dass unser Portal eine echte Orientierungshilfe bei der Arztsuche bietet. Denn zwischen den einzelnen Ärzten einer Fachgruppe sind erhebliche Unterschiede in der Bewertung festzustellen. Die Zufriedenheit mit der Kommunikation eines Arztes ist der wichtigste Faktor für die Weiterempfehlung durch die Patienten. Das Portal liefert auch den beurteilten Ärzten wertvolle Hinweise für den Praxisalltag, indem es aufzeigt, an welchen Punkten sich die Patienten Verbesserungen wünschen.“

#### **Dr. Rolf-Ulrich Schlenker, stellvertretender Vorstandsvorsitzender, BARMER GEK**

„Mit dem eigenen Zahnarztfragebogen zeigt unser Projekt seine Anschluss- und Entwicklungsfähigkeit. Denn erstmals wird jetzt die Bewertung mit einer konkreten Behandlungssituation und einem bestimmten Zahnarzt verknüpft. Schließlich wissen wir aus bisherigen Umfragen und Untersuchungen, dass die Behandlungssituation beim Zahnarzt eine sehr spezielle ist: Schmerzängste und Kostenaspekte spielen hier eine viel größere Rolle als beispielsweise beim Hausarzt. Gleichzeitig kommen die Partner mit dem Zahnarztfragebogen dem Wunsch der Menschen nach mehr Information nach und unternehmen damit einen wichtigen Schritt auf dem Weg zu mehr Transparenz bei der zahnärztlichen Versorgung.“

#### **Dr. Jens Baas, stellvertretender Vorstandsvorsitzender, Techniker Krankenkasse**

„Wir sind davon überzeugt, dass Wettbewerb in der gesetzlichen Krankenversicherung das System voranbringt und Versicherten wie auch Vertragspartnern nutzt. Hier halten wir es aber für sinnvoller, die Kräfte zu bündeln. Unsere Versicherten werden wir ab sofort auf den unterschiedlichsten Kontaktkanälen – selbstverständlich auch in den sozialen Netzwerken – motivieren, ihre Ärzte im Portal zu bewerten. So tragen wir dazu bei, dass immer mehr Bewertungen in das Portal einfließen, damit auch immer mehr Ärzte mit Befragungsergebnissen in der Arztsuche erscheinen. Auf diesem Weg wird die Bedeutung des Portals, das bei uns als TK-Ärzteführer firmiert, als eine wichtige Informations- und Entscheidungsgrundlage wachsen.“

## **Dr. Ilona Köster-Steinebach, Referentin für Qualität und Transparenz im Gesundheitswesen, Verbraucherzentrale Bundesverband**

„Aus unserer Beratungstätigkeit wissen wir, dass sich anteilig die meisten Fragen und Rückmeldungen zu Leistungserbringern im Gesundheitswesen auf Zahnärzte beziehen. In der Zahnarztpraxis haben finanzielle Aspekte einen hohen Stellenwert. Wichtig für Patienten ist, dass der Zahnarzt frühzeitig verlässlich über anfallende Kosten informiert. Dies ist auch Inhalt des Fragebogens, in dessen Entwicklung die Vertreter der Patienten- und Verbraucherorganisationen intensiv eingebunden waren.“

---

**Zur AOK:** Seit 125 Jahren steht die AOK für Sicherheit und umfassende medizinische Versorgung im Krankheitsfall. Fast ein Drittel der Bevölkerung in Deutschland ist bei der Gesundheitskasse versichert. Die AOK-Gemeinschaft besteht aus 12 selbstständigen AOKs und dem AOK-Bundesverband. In ihrem Internetauftritt [www.aok.de](http://www.aok.de) bietet die AOK verschiedene Informations- und Rechercheangebote rund um das Thema Gesundheit an – zum Beispiel den Krankenhausnavigator oder den Pflegeheimnavigator. Der AOK-Arztnavigator auf Basis der Weissen Liste ist eine Erweiterung dieses Services.

**Zur BARMER GEK:** Mit 8,6 Millionen Versicherten ist die BARMER GEK Deutschlands größte gesetzliche Krankenkasse. Sie ist 2010 aus dem Zusammenschluss der beiden Traditionsunternehmen BARMER und Gmünder Ersatz-Kasse GEK hervorgegangen. Mit bundesweit rund 15.000 Mitarbeitern in 800 Geschäftsstellen bildet sie ein engmaschiges persönliches Beratungsnetz zu Gesundheitsfragen.

**Zur Techniker Krankenkasse:** Die Techniker Krankenkasse (TK) gewährleistet für ihre mehr als acht Millionen Versicherten Qualität, Effizienz und Service in der Versorgung. Um Patienten zu Experten in eigener Sache zu machen und ihre Fähigkeiten zu stärken, bei Fragen zu Diagnostik und Therapie mitzuentcheiden, bietet die TK eine Vielzahl von Instrumenten an – von verschiedenen Zweitmeinungsverfahren bis zur Kursreihe „Kompetent als Patient“. Mit dem TK-Klinikführer bildet sie bereits Ergebnisse von Patientenbefragungen im stationären Bereich ab. Der TK-Ärzteführer – basierend auf der Weissen Liste – ergänzt dieses Angebot nun für den ambulanten ärztlichen und zahnärztlichen Bereich.

**Zur Weissen Liste:** Die Weisse Liste ist ein gemeinsames Projekt von Bertelsmann Stiftung, Bundesarbeitsgemeinschaft SELBSTHILFE (BAG SELBSTHILFE), Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen, FORUM chronisch kranker und behinderter Menschen im PARITÄTISCHEN Gesamtverband, Sozialverband VdK Deutschland und Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv). Die Initiatoren wollen mit dem Internetportal [www.weisse-liste.de](http://www.weisse-liste.de) eine individuelle Entscheidungshilfe für Patienten und Angehörige zur Verfügung stellen und für mehr Transparenz im Gesundheitswesen sorgen. In dem Portal können Patienten nach einem geeigneten Krankenhaus suchen und erhalten Informationen zur Auswahl eines Pflegeheims. Die Arztsuche ist eine Erweiterung.

## Ansprechpartner für die Presse:

### Projekt Weisse Liste

Timo Thranberend

E-Mail: [timo.thranberend@bertelsmann-stiftung.de](mailto:timo.thranberend@bertelsmann-stiftung.de)

Telefon: 05241 / 81-81117

### AOK-Bundesverband

Gabriele Hauser-Allgaier

E-Mail: [gabriele.hauser-allgaier@bv.aok.de](mailto:gabriele.hauser-allgaier@bv.aok.de)

Telefon: 030 / 34646-2312

### BARMER GEK

Dr. Kai Behrens

E-Mail: [kai.behrens@barmer-gek.de](mailto:kai.behrens@barmer-gek.de)

Telefon: 030 / 2533144-3020

### Techniker Krankenkasse

Dorothee Meusch

E-Mail: [dorothee.meusch@tk.de](mailto:dorothee.meusch@tk.de)

Telefon: 040 / 6909-1783