

Dr. med. Frank Ulrich Montgomery

"Ärzte-TÜV": Elektronische Subjektivität gefährdet Patient-Arzt-Beziehung

Kommentar in der ZEIT, Juli 2009

Was, nein, wer ist der richtige Arzt? Eine Frage, die sich täglich Tausende von Menschen stellen. 85% der Bundesbürger haben ihren Hausarzt und sind damit hochzufrieden. Aber Ortswechsel, Unzufriedenheit mit dem Arzt oder erstmaliges Auftreten einer Befindlichkeitsstörung, eines Symptoms oder einer Krankheit bedingen diese Frage und verlangen eine Antwort. Ärztekammern, Kassenärztliche Vereinigungen, ja sogar Krankenkassen versuchen Hilfestellung zu geben. Der richtige Arzt soll gefunden werden – dabei spielen Faktoren wie Ausbildung und Spezialisierung eines Arztes, sein Tätigkeitsfeld sowie die Ausstattung seiner Praxis eine Rolle. Wissen, welches bei den Standesorganisationen vorhanden und abrufbar ist.

Aber zu diesen „harten“ Daten werden heute auch zunehmend mehr ökonomische und auch subjektive Faktoren nachgefragt. Neben der Kommunikationsfähigkeit des Arztes, seiner Vertrautheit im Patient-Arzt-Verhältnis und seiner Fähigkeit auf den Patienten einzugehen, zählen auch die ansprechende Gestaltung der Praxisräume, die Schnelligkeit der Terminvergabe, die Wartezeiten und Anderes eine Rolle.

So gründet sich die Auswahl des richtigen Arztes auf einer Mischung aus subjektiven Eindrücken, Äußerlichkeiten und harten Fakten. Die richtige Mischung macht's – und ist für jeden Patienten anders wichtig.

Es wäre brandgefährlich, die Entscheidung für einen Arzt allein nach den „weichen“ Kriterien der Äußerlichkeiten und Subjektivitäten zu fällen. Die schönste Praxis mag wichtig sein – sie ist aber nicht alles. Ohne hohe fachliche Qualifikation ist auch die allerschönste Praxis nichts. Wir müssen die Patienten vor „Modeärzten“ und vermeintlichen „Trendsettern“ bewahren. Deswegen setzen wir bei den Ärztekammern auf persönliche Beratung. Im Gespräch mit geschulten Mitarbeitern muss das Problem erörtert und der richtige Arzt / die richtige Ärztin gefunden werden. Wir sollten bei aller Begeisterung über die Möglichkeiten des Internets gerade in der Patient-Arzt-Beziehung das persönliche Element nicht durch elektronische Subjektivität verschütten.

„Ärzte-TÜV“, „Denunziationsportale“, „Kummerkästen“ – das sind die Schlagworte mit denen „Arzt-Bewertungs-Portale“ im Internet gerne belegt werden. Dies ist alles nur zum Teil richtig. Der TÜV bewertet eine Maschine oder ein Auto objektiv nach technischen Kriterien. Bei der TÜV-Prüfung ist kein Platz für Subjektivität. Kummerkästen und Denunziationen mögen zwar demjenigen, der da sein Leid klagt, eine emotionale Spannungsabfuhr verschaffen, valide Kriterien für die Beurteilung eines Arztes sind dies nicht. Schon gar nicht, wenn sich der Bewertende hinter der oft ja anscheinend grenzenden Anonymität der Benutzernamen des Internet versteckt, während der Bewertete schonungs- und wehrlos in die Öffentlichkeit gezerrt wird. Und schließlich: nur ein verschwindend kleiner Teil der Patienten nutzt diese Portale zur Bewertung. Und zwar fast ausschließlich, um entweder extrem abwertende oder auch übertreibend positive Wertungen abzugeben. Was aber sagt das über die gesamte Patientenbetreuung durch einen Arzt aus? Welchen Nutzen stiften solche elektronischen Pranger?

Dr. med. Frank Ulrich Montgomery
Vizepräsident der Bundesärztekammer
Präsident der Ärztekammer Hamburg