

# MEDIZIN IM INTERNET

15. Februar 2010

# DIE RADIODOKTOR-INFOMAPPE

Ein Service von:

## ORF

A-1040 Wien, Argentinierstraße 30a

Tel.: (01) 50101/18381

Fax: (01) 50101/18806

Homepage: <http://oe1.ORF.at>

## Österreichische Apothekerkammer

A-1091 Wien, Spitalgasse 31

Tel.: (01) 404 14-600

Fax: (01) 408 84 40

Homepage: [www.apotheker.or.at](http://www.apotheker.or.at)

## Gesundheitsressort der Stadt Wien

A-1082 Wien, Rathaus

Homepage: [www.wien.at](http://www.wien.at)

# RADIODOKTOR – MEDIZIN UND GESUNDHEIT

## Die Sendung

Die Sendereihe „Der Radiodoktor“ ist seit 1990 das Flaggschiff der Gesundheitsberichterstattung von Ö1. Jeden Montag von 14.20 bis 15.00 Uhr werden interessante medizinische Themen in klarer informativer Form aufgearbeitet und Ö1-Hörerinnen und -Hörer haben die Möglichkeit, telefonisch Fragen an das hochrangige Expertenteam im Studio zu stellen.

## Wir über uns

Seit September 2004 moderieren Univ.-Prof. Dr. Manfred Götz, Univ.-Prof. Dr. Karin Gutiérrez-Lobos, Univ.-Prof. Dr. Markus Hengstschläger und Dr. Christoph Leprich die Sendung.

Das Redaktionsteam besteht aus Walter Gerischer-Landrock, Uschi Mürling-Darrer, Dr. Doris Simhofer, Mag. Nora Kirchschrager, Mag. Christian Kugler, Dr. Ronny Tekal-Teutscher, Mag. Paul Lohberger und Dr. Christoph Leprich.

## Das Service

Seit dem 3. Oktober 1994 gibt es das, die Sendereihe flankierende, Hörservice, das auf größtes Interesse gestoßen ist.

Unter der Wiener Telefonnummer 50 100 ist „Der Radiodoktor“ mit Kurzinformationen zur aktuellen Sendung die ganze Woche per Tonband abrufbar. Die zu jeder Sendung gestaltete Infomappe mit ausführlichen Hintergrundinformationen, Buchtipps und Anlaufstellen komplettiert das Service und stellt in der Fülle der behandelten Themen eigentlich bereits ein kleines Medizin-Lexikon für den Laien dar.

## Die Partner

Ermöglicht wird die Radiodoktor-Serviceleistung durch unsere Partner: das Gesundheitsressort der Stadt Wien und die Österreichische Apothekerkammer.

An dieser Stelle wollen wir uns ganz herzlich bei unseren Partnern für die Zusammenarbeit der letzten Jahre bedanken!

Wir bitten um Verständnis, dass wir aus Gründen der besseren Lesbarkeit in dieser Infomappe zumeist auf die weiblichen Endungen, wie z.B. PatientInnen, ÄrztInnen etc. verzichtet haben.

# MEDIZIN IM INTERNET – FALLEN, MÖGLICHKEITEN UND GRENZEN

Mit Univ.-Prof. Dr. Markus Hengstschläger  
15. Februar 2010, 14.03 Uhr, Ö1

Redaktion und Infomappe: Mag. Paul Lohberger

# INHALTSVERZEICHNIS

MEDIZIN IM INTERNET – FALLEN, MÖGLICHKEITEN UND GRENZEN	7
Neues Portal	7
Orientierung im Überangebot	7
Allgemeines und Aktuelles	7
Was kann das Internet leisten?	8
Verschiedene Informationsniveaus	8
Information ist keine Beratung	8
Individuelle Betreuung online?	9
Suchen und Finden im „Netz ohne Boden“	<b>9</b>
Differenzierung der Informationsangebote	9
Zwischen Alltag und Wissenschaft	10
Kompetenz wächst	10
Information von allen, für alle?!	11
Überblick und Orientierung	11
Professionalität zählt	11
Begünstigt das Web falsche Informationen und unseriöse Angebote?	12
Sonderformen, Sonderfälle	12
Das neue Gesundheitsportal	13
„patient empowerment“	13
Objektive Information	13
Web und Telefon: Ergänzung durch medizinische Callcenter?	14
Vorteile durch medizinische Callcenter	14
Mehr Beratung, weniger Kosten	14
Ärzte ergänzen Ärzte	15
Was sagt die Ärztekammer?	16
Rechtlicher Rahmen prinzipiell gut	16
Motivation und Interesse	16
Eine kommerzielle Plattform	17
Kompetenz und Unabhängigkeit	17
Verständlichkeit und Transparenz	17
Vertrauenswürdige Foren und Erfahrungswerte	17
Freundliche Community als Potenzial	18
Aus der medizinischen Praxis	19
Das digitale Wartezimmer	19

Persönlicher Bezug unersetzlich	19
Fazit / Aus der Live-Sendung	20
Tipps des Experten und von uns	20
Suchtipps für medizinisch Gebildete und Interessierte	21
Portale und Pages für Patienten	21
Webkataloge (Linklisten)	21
Angebote aus Österreich	22
BUCHTIPPS	23
STUDIOGÄSTE	24

# MEDIZIN IM INTERNET – FALLEN, MÖGLICHKEITEN UND GRENZEN

Das Internet stellt eine große Informationsfülle bereit. Darüber hinaus bietet seine Infrastruktur die unterschiedlichsten Möglichkeiten für Kommunikation und Interaktion – dies alles zu jedem erdenklichen Inhalt, natürlich auch zu medizinischen Fragen.

## Neues Portal

Der Ö1 Radiodoktor hat sich diesem Thema wiederholt gewidmet, doch die digitale Welt ist schnelllebig. Es macht also Sinn, von Zeit zu Zeit den Stand der Dinge zu beleuchten. Den aktuellen Anlass liefert ein neues öffentliches Gesundheitsportal. Die Gesundheit Österreich GmbH hat – unter anderem im Auftrag des Gesundheitsministeriums - die Seite [www.gesundheit.gv.at](http://www.gesundheit.gv.at) als Öffentliches Gesundheitsportal Österreichs ins Netz gestellt, quasi als „amtliche“ Anlaufstelle für Gesundheitsfragen.

(Näheres in Kap. 4)

## Orientierung im Überangebot

Neben eigenen Informationen ist das Öffentliche Gesundheitsportal vor allem eine Orientierungshilfe, die zu anderen öffentlichen Seite weiterleitet. Gesundheitsfragen stehen ganz oben bei jenen Themen, über die sich Österreicherinnen und Österreicher auf diesem Wege informieren wollen. Das Web hält zwar eine Fülle von Informationen bereit, und Suchmaschinen liefern zu fast jedem Begriff eine Vielzahl von Treffern. Doch die Einschätzung, wie gut, seriös oder richtig die gefundene Information ist, fällt nicht immer leicht.

2003 erschien in Österreich erstmals der medizinische Online-Recherche-Ratgeber [www.medizin](http://www.medizin), der 2007 unter „Medizin im Web“ überarbeitet und neu herausgegeben wurde (siehe Buchtipps).

## Allgemeines und Aktuelles

Diese Mappe soll zum besseren Verständnis beitragen, indem sie die grundsätzliche Funktionsweise der Strukturen im Netz erklärt, im Weiteren werden konkrete Tipps zum Nutzen der Angebote im Netz gegeben.

Ärztammer und Patientenrechtsanwaltschaft haben ihre Positionen zum Thema dargelegt, letztere fordert ein medizinisches Callcenter, das die öffentlichen Online-Services

ergänzen soll. Konkrete Einschätzungen dazu finden sich im „Fazit“ im hinteren Teil der Mappe.

Als zusätzliche Information analysieren wir eine kommerzielle Plattform und haben in einer Arztpraxis nach den Effekten der digitalen Revolution im Ordinationsalltag gefragt.

## WAS KANN DAS INTERNET LEISTEN?

Grundsätzlich muss sich der User, die Userin bewusst sein, dass „das Internet“ kein Medium ist, sondern bloß eine Infrastruktur, wie Radiowellen oder die Post. Letztere kann Briefe oder Pakete mit den verschiedensten Inhalten ausliefern, manche Sendungen enthalten persönliche Botschaften, andere wurden bestellt, Reklame kommt ungefragt. Das Netz hat die Eigenschaft, dass sich diese Felder ebenso vermischen können wie die Darstellungsformen: Information kann als Text, Bild, Ton und Video übermittelt werden, die Kommunikation kann sich interaktiv gestalten. Gesucht und gefunden wird jedoch immer noch überwiegend über Text.

### Verschiedene Informationsniveaus

Bei medizinischen Fragen bringt die Recherche im Internet mit sich, dass unterschiedliche Niveaus von Information nebeneinander stehen: Wissenschaftliche Arbeiten sind korrekt und hochwertig, dem Durchschnittsbürger erscheinen sie mitunter unverständlich. Zudem bleibt stets die Frage, ob ihre Inhalte schon zur Anwendung kommen oder noch Gegenstand der Forschung sind. Die Online-Enzyklopädie wikipedia liefert wie ein Lexikon trockene Fakten zu medizinischen Themen. Selbsthilfegruppen, Standesvertretungen und andere Institutionen stellen ihre Auswahl an Information bereit. Einschlägige Anbieter betreiben Datenbanken und Plattformen als profitorientierte Unternehmen, auch hier finden sich Services für die breite Bevölkerung wie hochakademische Angebote.

### Information ist keine Beratung

Schon eine Eingabe von Symptomen, einer Diagnose oder einer Krankheit in eine gängige Suchmaschine wird zumindest irgendwelche Informationen liefern. Besser ist es freilich, über einschlägige Gesundheitsportale und medizinische Seiten zu suchen, die man ebenfalls mit einer gängigen Suchmaschine findet. Die Recherche im Web mag Zufriedenheit auslösen, wenn eine Person die gewünschte Auskunft aus einer seriösen

Quelle bekommen hat, doch stellt die Information noch keine an den Einzelfall angepasste Therapie dar.

### Individuelle Betreuung online?

Das Netz kann sehr gute Aufklärung leisten, sofern die User die gefundenen Informationen richtig einschätzen können (mehr dazu im 2. Kapitel). Manche Experten hoffen auf eine langfristige Entlastung des Gesundheitswesens durch besser informierte Patienten, die sich und dem System überflüssige Arztbesuche ersparen. Mittelfristig zeichnen sich immer individuellere Beratungsformen als Ergänzung zu den bestehenden Informationsquellen ab.

Die persönliche Betreuung durch einen Hausarzt, der mit den Patienten vertraut ist, können die besten Webdienste allerdings nicht ersetzen.

## SUCHEN UND FINDEN IM „NETZ OHNE BODEN“

Das Informationsangebot im Netz präsentiert sich weitläufig bis unübersichtlich, mitunter ist vom „Wissen zum Wissen“ die Rede, das die Spreu vom Weizen trennen kann. Textbasierte Suchmaschinen liefern auch zu jedem medizinischen Thema Ergebnisse. Jedoch finden sich in großen Fachgebieten immer spezialisierte Angebote, die bei der Suche helfen oder eine Auswahl bereitstellen - so auch im Bereich der Gesundheit.

Im WWW stehen sehr verschiedene Niveaus von Information bereit. Doch auch die Formen der Informationsangebote unterscheiden sich stark, ohne dass ihre Benutzer sich darüber Gedanken machen. Es ist immer zu hinterfragen, wer die jeweiligen Informationen ins Netz stellt und warum er dies tut. Das ist der Schlüssel zum kompetenten Umgang mit den Datenmengen, die man findet.

### Differenzierung der Informationsangebote

Sachliche Beschreibungen bietet die Web-Enzyklopädie wikipedia: Sie wird von einem Autorenkollektiv als „freies Lexikon“ erstellt. Entstanden ist dieses Projekt im akademischen Umfeld, die Sprache pendelt zwischen leichter Verständlichkeit und „Fachchinesisch“. Im Prinzip kann jeder sein Wissen beitragen, die kollektive Kontrolle soll die Richtigkeit der Angaben sichern. Für grundsätzliche Fakten - wenn es z.B. um Anatomie und Krankheiten geht - kann wikipedia als zuverlässige Quelle betrachtet werden.

Adressen von Ärzten und Krankenhäusern und Anlaufstellen im Gesundheitswesen finden sich über die Webpräsenzen öffentlicher Körperschaften und Behörden ebenso wie auf den Seiten der Landesvertretungen wie Ärzte- oder Apothekerkammer. Diese bieten auch Linksammlungen. Solche Seitenverzeichnisse zu Medizin und Gesundheit können jedoch genauso gut von einzelnen Ärzten, Selbsthilfegruppen oder Institutionen, ihrem jeweiligen Fokus entsprechend, angeboten werden. So hat ein Wiener Internist seine ursprünglich persönliche Linksammlung immer mehr ausgeweitet und schließlich allgemein zugänglich gemacht.

### Zwischen Alltag und Wissenschaft

Ganz ähnlich wie Linksammlungen, nur in größerem Stil, arbeiten so genannte Webkataloge. Hierbei handelt es sich um kommentierte Links. Freilich werfen Suchmaschinen mehr Seiten aus. Dafür weiß man bei den Katalogen, was geboten wird, schon bevor man die Seite anklickt - sofern die redaktionelle Auswertung aktuell ist. Vollständig sind solche Angebote nie, dafür eben vorselektiert. Da die Pflege der Daten anspruchsvoll ist, gelangt man bei solchen Anwendungen schnell in die Sphären spezialisierter Anbieter.

Dasselbe gilt für medizinische Datenbanken, allerdings auf ganz andere Art: Auch sie richten sich vielfach an ein Fachpublikum und liefern Daten aus Forschung und Wissenschaft, mitunter fungieren sie auch als Literaturverzeichnis für Fachpublikationen, über die man digitale Artikel einzeln oder im Abonnement kaufen kann.

Solche Services sind für Menschen ohne einschlägige Vorkenntnisse nur wenig relevant.

### Kompetenz wächst

Studien zeigen, dass die viele Menschen ohnehin nicht mehr das erst beste Ergebnis einer Suche nehmen, sondern mehrere Angaben vergleichen - so lange, bis sich eine Antwort auf ihre Frage abzeichnet, also eine Angabe durch mehrere andere bestätigt wird.

Hingegen bringt der Leidensdruck Menschen mit langwierigen Krankheitsverläufen dazu, sich sehr intensiv mit ihrer Diagnose und Therapie zu beschäftigen. Sie hören nicht auf zu suchen - manche ziehen auch abwegige Möglichkeiten in Betracht, wenn sie ihnen als Hoffnung erscheinen. Chronisch Kranke verfügen oft über große Expertise und können hochwissenschaftliche Publikationen zur ihrer Krankheit verstehen.

## INFORMATION VON ALLEN, FÜR ALLE?!

Leicht verständliche Informationen finden medizinische Laien oft in Foren. Diese gehören zu den ältesten webtypischen Formen der Kommunikation und bieten den Vorteil, dass sie interaktiv sind: Jede/r kann Themen vorgeben, Fragen stellen und seine Erfahrungen einbringen, freilich je nach Nutzungsbedingungen mit oder ohne Registrierung.

Zur Bewertung von Relevanz und Seriosität sollte man auch hier sehen, welcher Website ein Forum zugeordnet ist und wer es pflegt, bzw. ob es überhaupt administriert wird. Das Forum zum Austausch ist einerseits eng verbunden mit dem Auftreten von Selbsthilfegruppen, doch auch kommerzielle wie akademische Seiten setzen darauf. Die in den letzten Jahren boomenden Social Networks funktionieren in vielerlei Hinsicht als Forum. Die etablierten Communities bieten die Möglichkeit, Gruppen zu bilden, die sich einem Thema verschreiben, solche finden sich inzwischen mit medizinischem Fokus. Wer beim Netzwerk registriert ist, kann sich auch bei der Gruppe anmelden.

### Überblick und Orientierung

Portale gehören zu den ältesten Konzepten, die Information im Web organisieren. Im Wortsinn wollen sie ein Tor sein, von dem man sich ins Internet begibt. Sie führen die User ebenso zu bestehenden Angeboten, wie sie eigene Informationen bereit halten. Meist verknüpfen sie ihre Rolle mit anderen Funktionen wie E-Mail, Foren und Community, häufig zu finden sind mehr oder weniger spezifische aktuelle Meldungen auf der Startseite. Portale können kommerziell oder von der öffentlichen Hand betrieben werden, als Service-Plattformen mit bestimmter Ausrichtung oder zu besonderen sozialen Anliegen.

Ähnlich stellen sich auch Webmedien im Gesundheitsbereich dar: Sie kombinieren vielfältige, profunde Informationsangebote mit beliebten Zusatzfunktionen. Wie am Magazinmarkt verschwimmen auch im WWW die Grenzen zwischen Gesundheit, Wellness und Lifestyle, aber nicht bei allen: Manche Anbieter beziehen ihre Reputation gerade aus dem klaren medizinischen Fokus.

### Professionalität zählt

Kommerzielle Services wollen eine breite Zielgruppe ansprechen, sie halten ihre Informationen leicht verständlich. Gerade wegen ihrer kommerziellen Ausrichtung kontrollieren diese Unternehmen ihre Angaben. Schwierig zu beurteilen sind Foren, wo jeder und jede kommunizieren und sich anonym äußern kann. Ob selbst ernannte oder tatsächliche Fachleute diskutieren, hängt von der Pflege des Forums ab. Falsche wie

richtige Behauptungen sind im schlimmsten Fall schwer zu unterscheiden, wenn man in einen eingeschworenen Zirkel geraten ist.

## Begünstigt das Web falsche Informationen und unseriöse Angebote?

Es gehört zum Wesen des WWW, dass sich auch Menschen mit extremen Positionen zusammenfinden können, die sonst isoliert blieben. Dieses Phänomen tritt jedoch in allen Bereichen auf, nicht nur bei Medizin und Gesundheit.

Bei professionellen Gesundheitsseiten mit einem breiten Angebot, egal ob öffentliches, wissenschaftliches oder kommerzielles Service, braucht man „Extremisten“ weniger zu fürchten, als bei monothematischen Spezialadressen, deren Betreiberstrukturen unklar bleiben. Je „privater“ eine Quelle, je kleiner ein Forum ist, desto kritischer sollte man sein. Wenn sich nur immer dieselben fünf Namen austauschen, sollte man skeptisch werden. Wenn Einigkeit herrscht bei Positionen, die sonst nirgends zu finden sind, ist Misstrauen angebracht.

## Sonderformen, Sonderfälle

Folgende Aspekte können auf Informationen wirken, die im Netz und besonders in Foren gefunden werden:

- Selbsthilfegruppen decken ein weites Spektrum ab. Sie bilden mittlerweile eine anerkannte Größe im Gesundheitssystem, besonders in Deutschland ist ihre Position klar geregelt. Große Selbsthilfegruppen erreichen mitunter die Dimensionen öffentlicher Körperschaften und treten auch mit entsprechend professionellen Services auf – auch im Netz. Jedoch muss nicht jede Interessensgemeinschaft die Rechtsform einer Selbsthilfegruppe annehmen, eine Homepage ist hingegen schnell gebastelt.
- Chronisch Kranke tendieren unter dem Leidensdruck akuter Schübe zu erhöhtem Informationsbedarf und entsprechender Aktivität in den entsprechenden Foren. Ist der Schub vorüber, blenden sie die Krankheit aus, soweit sie können.
- Aus der Psychologie ist bekannt, dass gewisse Krankheitsbilder die Betroffenen zur Paranoia neigen lassen. Dementsprechend werden das Misstrauen gegenüber den therapeutischen Methoden und Verschwörungstheorien in einschlägigen Foren schneller zum Thema als anderswo.

## DAS NEUE GESUNDHEITSPORTAL

Das Gesundheitsministerium hat kürzlich die Seite [www.gesundheit.gv.at](http://www.gesundheit.gv.at) als Öffentliches Gesundheitsportal Österreichs (ÖG) ins Netz gestellt, als seriöse und umfassende Anlaufstelle für Gesundheitsfragen. Die Seite bietet einerseits selbst Informationen, vom Lexikon über medizinische Artikel hin zu Laborwert-Erklärungen, andererseits finden sich Adressen von Ärzten und Spitälern.

In manchen Bereichen bietet [gesundheit.gv.at](http://gesundheit.gv.at) schlicht eine neue und vereinfachte Navigation zu den öffentlichen Institutionen des Gesundheitswesens. Die persönliche Beratung und Betreuung will das ÖG nicht ersetzen, ein medizinisches Callcenter soll jedoch auf lange Sicht gesehen die Online-Services ergänzen – so fordert es zumindest der niederösterreichische Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger.

### „patient empowerment“

Ein Hauptziel von [gesundheit.gv.at](http://gesundheit.gv.at) ist das so genannte „patient empowerment“: Die Position des Patienten soll gestärkt werden, indem er sich adäquat vorinformieren kann. „Der informierte Patient“ ist schon länger Ziel und Thema im Gesundheitswesen. Eine Diplomarbeit an der Uni Wien hatte 2004 das Thema „Der Einfluss des Internets auf die Arzt-Patienten-Kommunikation“. Die Untersuchung stellte fest, dass der persönliche Arztbesuch stets von einem großen Wissensunterschied belastet ist. Diesen könne auch das Internet nur bedingt auflösen, viel mehr zähle die Kommunikation zwischen Patient und Arzt. Das wissen freilich auch die Betreiber des ÖG.

### Objektive Information

Ist es nötig, die kommerziellen und freien Angebote im Web mit öffentlichen, quasi neutralen Plattformen zu ergänzen oder gar auszugleichen?

Gesundheitsfragen gehören zu den häufigsten Themen, über die sich Österreicherinnen und Österreicher im Internet informieren wollen. Wie erfolgreich sie dabei sind, lässt sich schwer beurteilen. 2008 fand eine Studie der Statistik Austria zwar heraus, dass 46 Prozent der Österreicher ihre Fragen zu Gesundheitsthemen im Netz recherchieren. Eine andere Studie stellte jedoch fest, dass nur vier Prozent der dort Befragten das Internet für eine sehr glaubwürdige Quelle zu Gesundheitsthemen halten. So gesehen ist eine im wahrsten Sinne des Wortes „amtliche Navigationshilfe“ durchaus zu begrüßen.

Quelle: <http://www.gesundheit.gv.at>

## WEB UND TELEFON: ERGÄNZUNG DURCH MEDIZINISCHE CALLCENTER?

Der niederösterreichische Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger begrüßt und lobt das neue Gesundheitsportal, im gleichen Atemzug fordert er ein Callcenter, das das Portal ergänzen soll. Die Position des Patienten soll nicht nur gestärkt werden, indem er sich adäquat vorinformieren kann, er soll auch sich selbst und dem Gesundheitssystem unnötigen Aufwand ersparen, indem er beispielsweise gleich den richtigen Spezialisten für seine Beschwerden findet – bzw. vermittelt bekommt. Das Netz liefert die Basisinformation, ein „Med. Call Center“ wäre die optimale Ergänzung, die den Patienten persönliche, auf sie zugeschnittene Informationen liefert. Zugleich denkt Bachinger an eine „Anlaufstelle für all jene, die ohne Internet rasch Rat bei einer fachlich geschulten Person einholen wollen.“

### Vorteile durch medizinische Callcenter

Dass medizinische Telefondienste gut funktionieren, zeigen internationale Beispiele. Rund 30 Prozent der Schweizer haben über ihre Krankenversicherung bereits Zugang zu einem solchen Service, ab heuer soll es allen Versicherten zur Verfügung stehen. In Deutschland bieten einige Krankenkassen Medizin-Hotlines an, und auch das britische Gesundheitswesen betreibt ein gerne genütztes Telefonservice.

Die Erfahrungen dieser Dienste zeigen: Rund ein Drittel der Anrufer wird zum passenden Facharzt oder in die passende Klinik gelotst. Ein weiteres Drittel holt nach einem Arztbesuch über die Hotline eine zweite Meinung ein und ein Drittel informiert sich, ob ein medizinisches Problem selbst gelöst werden kann oder doch besser von einem Arzt behandelt werden soll.

### Mehr Beratung, weniger Kosten

„Die Vorteile liegen auf der Hand: Doppeluntersuchungen, unnötige bzw. lange Anfahrtswege und Wartezeiten fallen weg, Menschen in schlecht versorgten Gebieten und ältere Patienten werden besser und rund um die Uhr erreicht, gleichzeitig sinken die Behandlungskosten.“, meint Dr. Bachinger.

In einer Aussendung verweist der Patientenanwalt auf Statistiken, die den durchschnittlichen 7,6 Minuten Patientengespräch eines Hausarztes in Österreich im Schnitt 15 Minuten telefonische Beratung in der Schweiz gegenüberstellt. Freilich bleibt die Frage, ob sich diese Zeiten eins zu eins vergleichen lassen, denn am Telefon dürfte die Diagnose, sofern überhaupt möglich, etwas langwieriger ausfallen – schließlich können einfache Möglichkeiten wie Abtasten oder Abhören nicht angewandt werden, und wer schon einmal in einem Callcenter angerufen hat, kennt die Vor- und Nachteile solcher Einrichtungen.

Ein definitiver Unterschied liegt darin, dass in der Schweizer Studie nur Privatpatienten beraten werden.

### Ärzte ergänzen Ärzte

Wie auch das Portal soll auch das Callcenter letztlich keine niedergelassenen Ärzte ersetzen, sondern vielmehr das System insgesamt effizienter machen. Auskunft geben sollen speziell ausgebildete Ärzte und Pflegekräfte, für Rückfragen steht immer ein Oberarzt zur Verfügung. Während des Gesprächs können die Mitarbeiter außerdem auf eine umfangreiche Info-Datenbank zugreifen, so das Szenario. Eine Untersuchung der Universität Bern aus dem Jahr 2002 zeigt, dass 81 Prozent der Anrufer, die sonst eine Ambulanz aufgesucht hätten, ihr Problem durch die telefonische Beratung selbst oder mit Hilfe des Hausarztes lösen konnten.

Angesicht der rechtlichen Einschränkungen, die das österreichische Ärztegesetz für telefonische Auskünfte und analog auch für solche über E-Mail vorsieht, müsste allerdings zuerst die juristische Dimension geklärt werden: Derzeit dürfen niedergelassenen Ärzte Auskünfte nur an Patienten erteilen, die sie bereits persönlich behandelt haben, und nur von ihrer Ordination aus.

## WAS SAGT DIE ÄRZTEKAMMER?

Als „kritisch aufgeschlossen“ bezeichnet Dr. Otto Pjeta seine Position zur Medizin im Netz. Der Allgemeinmediziner ist im Präsidium der Österreichischen Ärztekammer zuständig für Patientensicherheit. Als niedergelassener Arzt stehen ihm nur begrenzte Möglichkeiten offen, die digitalen Weiten zu nützen.

Viele Ärzte haben zwar mittlerweile Websites, de facto entsprechen diese einer erweiterten Visitenkarte im Netz und listen Kontaktdaten, Adresse, Ordinationszeiten, Spezialgebiete und Sonderleistungen auf. Wirklich aktiv werden darf der Arzt im Netz kaum. Nach dem österreichischen Ärztegesetz dürfen niedergelassene Ärzte Auskünfte nur an Patienten erteilen, die sie bereits persönlich behandelt haben, und auch nur von ihrer Ordination aus. Vom Laptop daheim darf der Arzt genau genommen nicht einmal ein Email beantworten. Unter anderem stellt sich ja auch die Frage der Identifikation, kommt das Mail tatsächlich vom Patienten, von der Patientin?

### Rechtlicher Rahmen prinzipiell gut

So sie realisiert wird, müsste die individuelle Beratung über Telefon oder Email von Organisationen auf höherer Ebene bewerkstelligt werden. „Das Internet ist ein Marktplatz, nichtkommerzielle Angebote sind wichtig“, hält Dr. Pjeta grundsätzlich fest und bezieht sich damit auf die Informationen im Netz - ein Portal wie [www.gesundheit.gv.at](http://www.gesundheit.gv.at) begrüßt er durchaus.

Das wachsende Angebot würde die Menschen kritischer machen. Dennoch stellt Dr. Pjeta die allgemeine Forderung nach mehr Bildung für den richtigen Umgang mit dem Internet in den Raum, die „das Wissen für all das Wissen“ vermittelt.

### Motivation und Interesse

Im Zusammenhang mit Information, Beratung und Betreuung stellt sich die Frage nach den Interessen, die mit solchen Web-Angeboten verfolgt werden. Sind es tatsächlich gemeinnützige, neutrale Angebote, wer bietet sie an, welchen Zweck haben sie im Gesamtsystem?

Letztlich ist für Dr. Pjeta die medizinische Praxis von Interesse, die Konzepte und Bestrebungen der unterschiedlichen Ebenen bis hinauf zur EU erscheinen mitunter widersprüchlich. Und auch der Datenschutz kann im Kontext von Schweigepflicht und individueller Betreuung via neuer Kommunikationstechnologien nicht wegdiskutiert werden.

## EINE KOMMERZIELLE PLATTFORM

Die Pionierzeit der Firmengründungen im Internet ist längst vorüber, online herrschen geordnete Verhältnisse, nur manchmal finden sich noch „Ruinen“ gescheiterter Ambitionen, deren „Relaunch in Vorbereitung“ ist. Medizin und Gesundheit erschienen als vielversprechendes Geschäftsfeld, weil die Nachfrage quasi unerschöpflich scheint. Allerdings unterschätzten manche wohl die Komplexität der Materie – die Beschäftigung des Menschen mit seiner Gesundheit überschneidet sich mit vielen anderen Bereichen und Bedürfnissen, zugleich erfordert jedes Angebot hohe Kompetenz. Daher finden sich Portale, die „Gesundheit“ eher in Richtung Lifestyle interpretieren – Trends sind als Inhalte leichter zu handhaben als medizinische Fakten.

### Kompetenz und Unabhängigkeit

Die kommerzielle Seite netdoktor.at definiert ihr Profil über den Fokus auf Medizin und Gesundheit im eigentlichen Sinn und hat sich in Österreich zur einer zentralen Plattform etabliert. Aus der kommerziellen Ausrichtung macht man kein Geheimnis. Zwar gibt es den Gepflogenheiten der Medienbranche entsprechend eine Verkaufsabteilung für die Werbeplätze. Die Inhalte würden jedoch unabhängig von dieser erstellt, betont der redaktionelle Leiter Thomas Auinger. Er verweist auch auf das gesunde 50/50-Verhältnis von inhaltlichen Mitarbeitern zu Verkaufs- und Verwaltungspersonal.

### Verständlichkeit und Transparenz

Vorreiter von netdoktor.at ist eine Seite, die 1997 in Dänemark von einem Arzt und einem Medizinjournalisten konzipiert wurde. Der skandinavische Raum richtet sich schon länger nach den Kriterien des „patient empowerment“, netdoktor.at sieht sich der allgemeinen Verständlichkeit verpflichtet, egal bei welchem Thema. Transparenz ist ebenfalls eine Maxime, Quellen sind immer klar ersichtlich, zu jedem Text sind Autor oder Autorin ausgewiesen.

Die Plattform setzt sich aus einem Magazin mit aktuellen Beiträgen, einem Lexikon und einem weiten Forum zusammen, zugleich stellt netdoktor.at ein Werbeumfeld für Medizin und Gesundheit dar. Informationen werden von Redaktion und medizinischen Experten aufbereitet, in Foren beraten sich die User gegenseitig. Diese Bereiche können sich überschneiden und gegenseitig Impulse geben, müssen dies aber nicht, erklärt Thomas Auinger.

### Vertrauenswürdige Foren und Erfahrungswerte

Bei netdoktor.at beschäftigen sich ständig drei Personen aus dem inhaltlichen Bereich mit der Pflege der Foren. Gut 270 existieren derzeit, die meist auf Anfrage eingerichtet

werden. Zum Teil sind die Foren vormodert, das heißt, die Postings werden erst online gestellt, nachdem die Redaktion sie kontrolliert hat – freilich erfordert nicht jedes Thema solche Aufmerksamkeit. Durch die Betreuung der Foren hat man im Lauf der Jahre bei netdoktor.at viele interessante Erkenntnisse gewonnen.

Ein freundliches Milieu von „Stammusern“ fördert die Selbstreinigung der Foren: Selbsternannte „Gesundheitsexperten“ und fanatische Besserwisser werden als aufdringlich empfunden und von der Community nicht gemocht, respektive ignoriert, erklärt Thomas Auinger. Auch von Paranoikern und Verschwörungstheoretikern blieb netdoktor.at zuletzt verschont.

### Freundliche Community als Potenzial

Die Beobachtung zeigt auch, dass sich niemand nur an den Foren orientiert, gerade solche Informationen werden extern weiter abgeklärt, im persönlichen Umfeld oder beim Arzt. Die medizinischen Laien, die regelmäßigen in den Foren posten, sind erstaunlich gut informiert, sie scheinen überwiegend eher von sozialen und nicht von missionarischen Motiven getrieben. Solche Leute fungieren als Wegweiser und Tippgeber, wollen aber niemandem etwas einreden.

Ökonomisch betrachtet, sind Communities die Abonnenten der Online-Medien. netdoktor.at setzt auf diesen Bereich und will seine Community-Optionen ausbauen, jedoch niemanden verpflichten. Viele regelmäßige User wollen sich ohnehin registrieren, um sich ihre Namen zu sichern, also ihre Web-Identität zu fixieren – alle streben also nach geordneten Verhältnissen.

## AUS DER MEDIZINISCHEN PRAXIS

In Österreich scheint es bisher schwierig, das Internet über die Informationsfunktion hinaus im Gesundheitsbereich zu nützen. OMR Dr. Rolf Jens wickelt als Obmann der Sektion Allgemeinmedizin für die Wiener Ärztekammer Fortbildung und Qualitätskontrolle für Ärzte übers Internet ab.

Der niedergelassene Allgemeinmediziner sieht die Möglichkeiten zu individueller Beratung und Betreuung für die Patienten völlig ausreichend. „Es besteht stets die Möglichkeit, eine Diagnose auf höherer Ebene abzuklären, bis hinauf zur Uniklinik.“

### Das digitale Wartezimmer

Im Übrigen erkennt Dr. Jens wenig Unterschied zwischen übers Netz informierten Menschen und solchen, die sich über Bekannte und Verwandte informieren. Das Netz fungiere entweder als Nachschlagewerk, die gefundene Information sei jedoch nicht immer anwendbar. „Im Netz ist der Mensch allein, eine Monade, die im eigenen Saft zieht“, meint der Arzt. Foren kämen den Ratschlägen von Nachbarn im Stiegenhaus oder Gesprächen im Wartezimmer gleich. Die Selbstmedikation auf Basis von Tipps und eigener Erfahrung wäre üblich, aber natürlich fragwürdig.

### Persönlicher Bezug unersetzlich

„Der Arzt muss aufklärend gegensteuern, dafür ist er ja da, meint Dr. Jens, „um eine sinnvolle und angemessene Therapie zu finden“. Zudem lernen sich Arzt und Patient ja auch kennen. „Erst die regelmäßige Wiederholung macht die Kommunikation sinnvoll.“ Kurze, aber häufige Beratungen haben sich dabei als besser erwiesen, als lange Vorträge, weil sich der Mensch bzw. Patient dann nichts mehr merken kann. Besonders bei chronisch Erkrankten kommt die Sprache des vertrauten Arztes als Faktor hinzu: „Sie lassen sich ja nicht von jedem alles sagen!“

Alles in allem sei die Arzt-Patienten-Situation ein sehr intimer Bereich. „Diese Betreuung und Vertrautheit ist im Netz nicht gegeben und auch nur bedingt herzustellen.“

Die Notwendigkeit für mehr Information und weitere Onlineschienen sieht Dr. Rolf Jens nicht gegeben.

## FAZIT / AUS DER LIVE-SENDUNG

Der Arzt als direkte Instanz der Patienteninformation und –betreuung ist durch nichts zu ersetzen – darüber waren sich die Gäste der Studiodiskussion in der Sendung „Medizin und Gesundheit“ vom 15. Februar 2010 einig.

Dr. Otto Pjeta von der Österreichischen Ärztekammer meinte zudem, das Internet liefere so viel Info, dass erst recht wieder ein Arzt konsultiert werden müsse. Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger merkte zum neuen Portal an, dass nicht mehr Info, sondern mehr Qualität das Ziel sein müsse. Die persönliche Zuwendung werde im Netz freilich immer fehlen, medizinische Callcenter könnten sinnvoll ergänzen. Diese sollen jedoch keine Diagnose oder Therapie erstellen, vielmehr sollten sie durch individuelle Betreuung die Patientenströme optimieren, filtern und verteilen.

Skeptisch beim Stichwort Callcenter gab sich Dr. Pjeta: In den USA wären solche Dienste Instrumente der Privatversicherungen, um die Patienten vom Arztbesuch abzuhalten und dadurch Kosten zu minimieren. Von vielen Servicelines bekannt wären zudem Kommunikationshemmnisse wie das Fehlen direkter Ansprechpartner.

Buchautor Wolfgang Bereuter wünschte sich schließlich ein einheitliches Gütesiegel für die Qualität der jeweiligen Information im Netz und gab den Hörern ein paar Tipps auf den Weg: Grundsätzlich biete das Netz viele Fakten von Fachjournalen, Kliniken oder auch Ärzten, es gäbe also wenig Grund, andere, vielleicht fragwürdige Informationen zu beziehen. Foren würden nach dem Prinzip „Geteiltes Leid ist halbes Leid“ vor allem psychologisch wirken, stellten aber keine Quelle für Diagnose und Therapie dar. Mit dem Schlagwort „Patientenleitlinien“ lassen sich auf seriösen Seiten allgemeine Informationen zu Krankheiten ebenso finden wie Indikatoren für Ernstfälle – z.B. Anzeichen für einen Herzinfarkt.

## TIPPS DES EXPERTEN UND VON UNS

Englisch ist die Sprache der Forschung, hochwertige Informationen zu Gesundheitsthemen sind vor allem in angloamerikanischen Datenbanken zu finden. Guter Rat ist häufig englisch und kann kostenpflichtig sein. Dafür gewinnen in Deutschland gemeinnützige Initiativen, wie z.B. Selbsthilfegruppen, durch ihre Größe hohe Relevanz, oft halten sie umfassende und seriöse Informationen

bereit. Zudem gibt es mehrere, ebenfalls breit gefächerte Portale großer öffentlicher Institutionen.

Die folgenden Tipps und Anmerkungen basieren größtenteils auf Wolfgang Bereuters Buch. Österreichische Angebote finden sich am Ende der Liste.

## Suchtipps für medizinisch Gebildete und Interessierte

Suchmaschine **[www.scirus.com](http://www.scirus.com)**

Scirus ist eine Suchmaschine des Elsevier-Verlags, die auf Informationen aus Wissenschaft, Technologie und Medizin spezialisiert ist.

Evidenz-basierte Medizin im Web

**[www.patientenleitlinien.de](http://www.patientenleitlinien.de)**

Auf dieser Website finden sich einige Leitlinien, die für Patienten erstellt wurden.

Klinische Studien

**<http://clinicaltrials.ifpma.org>**

Über diesen Webzugang können Informationen zu klinischen Studien weltweit abgefragt werden.

## Portale und Pages für Patienten

**[www.focuspatient.at](http://www.focuspatient.at)**

Auf dieser Website finden Sie Informationen rund um das Thema Gesundheit für Patienten und deren Angehörige.

**<http://www.patienten-information.de>**

Das Portal der deutschen Bundesärztekammer und der kassenärztlichen Bundesvereinigung bietet eine Suchfunktion für „Gesundheitsinformationen“. Die „Patientenleitlinien“ bieten die jeweils relevante Information zu einem Thema zusammengefasst zum Ausdruck an.

**<http://www.iqwig.de>**

Seite des Instituts bzw. der Stiftung für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen, bereitet vor allem aktuelle Informationen zu Therapien und Diagnosen auf.

## Webkataloge (Linklisten)

**<http://www.dmoz.org>**

**<http://www.allesklar.de>**

Linksammlungen auf breiter Basis, die jeweils Unterbereiche zu Gesundheit und Ärzten im Programm haben

**<http://www.hon.ch>**

HON steht für „Health On the Net“ – diese Schweizer Initiative vergibt ein Qualitätssiegel für medizinische Websites

Medline / Pubmed

**<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/>**

Datenbank der “National Library of Medicine”, steht im Dienste der US Gesundheitsbehörden. Findet Fachartikel auf Englisch.

**<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/mesh>**

Erklärt die Fachvokabel, auch alle gängigen Krankheiten, mit dem Anspruch breiter Verständlichkeit - ebenfalls auf Englisch.

**<http://www.dimdi.de>**

Deutsche Eingabe, durchsucht verschieden Datenbanken, findet viele Fachartikel im Volltext.

**<http://www.gfmer.ch>**

Findet Artikel, die nicht kostenpflichtig sind, darunter auch aus einem deutschen und einem österreichischen Fachjournal.

**<http://www.freemedicaljournals.com>**

Alles kostenlos, aber medizinische Fachpresse.

## Angebote aus Österreich

**<http://www.gesundheit.gv.at>**

Neues Portal des Gesundheitsministeriums.

**<http://www.netdokter.at>**

Kommerzielle Plattform, legt Wert auf hohe Kompetenz und gute Verständlichkeit.

**<http://medlink.at>**

Ursprünglich private Liste, ohne kommerzielle Interessen, umfangreich und nach Themen gegliedert.

Andere österreichische Angebote, alle zu finden mit dem Suchbegriff „Gesundheitsportal“; sind mitunter schon relativ weit weg vom Thema...

**<http://www.gesund.co.at>**

**<http://www.surfmed.at>**

## BUCHTIPPS

Wolfgang Bereuter, Dietmar Schobel

**www.medizin 2005**

Verlag Krenn 2005

ISBN-13: 978-3902351593

Diana Gregor

**Der Einfluss des Internets auf die Arzt-Patienten-Kommunikation**

Diplomarbeit an der Universität Wien, Institut für Publizistik- und  
Kommunikationswissenschaften 2004

## STUDIOGÄSTE

In der Sendung Radiodoktor – Medizin und Gesundheit vom 15. Februar 2010  
waren zu Gast:

**Dr. Gerald Bachinger**

NÖ Patienten- und Pflegethäterschaft  
Rennbahnstrasse 29; Tor zum Landhaus  
A-3100 St. Pölten  
Tel.: +43/2742/90 05-15575  
Fax: +43/2742/90 05-15660  
E-Mail: post.ppa@noel.gv.at  
Homepage: [www.patientenanwalt.com](http://www.patientenanwalt.com)

**Dr. Otto Pjeta**

Österreichische Ärztekammer/Präsidentreferent für Qualitätssicherung  
Tel. Sekretariat: +43/1/5131833  
Homepage: [www.aerztekammer.at](http://www.aerztekammer.at)

Ordination:

Am Federbühel 5  
A-4652 Steinerkirchen/OÖ  
Tel.: +43/7241/2366

**Mag. Wolfgang Bereuter**

Autor von „www.Medizin“ (alter Titel) bzw. „Medizin im Web“ (neuer Titel 2007)  
E-Mail: [wolfgang.bereuter@spcorp.com](mailto:wolfgang.bereuter@spcorp.com)

**Hintergrundgespräche haben stattgefunden mit:**

**OMR Dr. Rolf Jens**

Arzt für Allgemeinmedizin  
Penzinger Straße 36-38  
A-1140 Wien  
Tel.: +43/1/894-23-55

E-Mail: rolf.jens@aon.at

**Thomas Auinger**

Redaktioneller Leiter von netdokter.at

Alser Str. 4/Altes AKH/1.Hof/Top 1.6.6

A-1090 Wien

E-Mail: thomas.auinger@netdokter.at