

## DIE PRAKTISCHE FRAGE

### Was tun, wenn sich meine Patienten von Dr. Google beraten lassen?



**Mag. Iris Kraft-Kinz**  
MEDplan 1120 Wien,  
Tel. 01/817 53 50-260,  
[www.medplan.at](http://www.medplan.at),  
Fragen & Anregungen:  
[praxis@aerztemagazin.at](mailto:praxis@aerztemagazin.at)

**ES BLEIBT** ein Reizthema: Immer, wenn ich gemeinsam mit Ordinationsinhabern oder -inhaberinnen über Patientenfrequenzen und Umsatzpotenziale spreche, kommen wir auf Dr. Google: Patientengespräche dauern mitunter länger, weil Wissen oder Halbwissen besprochen werden muss. Die Aufklärung in der Ordination verschlinge dann einen Großteil der Besprechungszeit. Dazu gibt es jetzt eine erhellende Untersuchung der deutschen Bertels-

mann Stiftung ([www.bertelsmann-stiftung.de](http://www.bertelsmann-stiftung.de): Patienten schätzen „Dr. Googles“ Vielseitigkeit). Die selbstständige Einordnung der Informationen fällt den Patienten schwer. Unabhängigen und von medizinischen Institutionen anerkannten Angeboten im Netz wie dem Deutschen Krebsinformationsdienst werde dieselbe Glaubwürdigkeit beigemessen wie einem Alternativmedizin-Portal. Gleichzeitig ergeben sich Komplikationen in der Arzt-Patienten-Beziehung: Laut Studie haben 30 Prozent der Patienten Angst, dem Arzt von ihren Online-Recherchen zu erzählen. Spannend wird es, wenn nach der Wahrnehmung der Ärzte gefragt wird: Laut Bertelsmann geben fast 30 Prozent der Ärzte an, sie hätten sich bereits über eine Selbstinformation des Patienten geärgert – aber nur 18 Prozent der Patienten haben einen solchen Ärger wahrgenommen. Ärzte haben offenbar meist ihre Emotionen unter Kontrolle. Die Studie spricht Empfehlungen aus, wie Ärzte mit den Internetinformationen der Patienten umgehen sollen, und setzt dabei auf Aktivität. Ärzte sollten Patienten bei der Suche nach Gesundheitsinformationen unterstützen und beraten. Gute Webportale sollten aktiv empfohlen werden. Und es ist ratsam, die Patienten aktiv anzusprechen, ob sie im Internet auf Fragen gestoßen sind, bei denen geholfen werden kann. Der offene Umgang mit dem Internet hilft, Fehlinformationen aufzuspüren und richtig zu beraten. Die ärztliche Kompetenz wird immer anerkannt.