

# Versicherte begrüßen „TK-Gesundheitsbrowser“ als Finde- und Orientierungshilfe

Versicherte begrüßen „TK-Gesundheitsbrowser“ als Finde- und Orientierungshilfe für Gesundheitsinformationen im Internet

Markus Jochem (2), Michael Hägele (1), Christian Leopold (1), Susanne Wähling (2)

- 1) Iconmed, Köln
- 2) Techniker Krankenkasse, Hamburg

Für Anbieter von Gesundheitsinformationen wie z.B. Krankenkassen ist es bei der Fülle an möglichen Gesundheitsthemen fast unmöglich alle Inhalte selbst vorzuhalten und entsprechend aufzubereiten. Um den Versicherten dennoch umfassende, aktuelle und qualitativ hochwertige Informationen anbieten zu können, geht die Techniker Krankenkasse mit dem TK-Gesundheitsbrowser hier einen neuen Weg. Sie stellt Ihren Versicherten eine umfangreiche, redaktionell geprägte, spam- und werbefreie Internetlinkdatenbank mit Qualitätsauszeichnungen zur Verfügung. Über einen Pilotzeitraum von 8 Monaten hat sich der Gesundheitsbrowser nun der Nutzung und der Kritik von TK-Versicherten im Praxistest gestellt. Das Angebot wurde mit großer Zustimmung angenommen und ausgiebig genutzt.

## 1 Einführung

Der Bereich Gesundheitsinformationen im Internet boomt. Allerdings haben die Betreiber allgemeiner Suchmaschinen noch kein schlüssiges Konzept, wie Sie mit automatisierten Methoden die Qualität von Gesundheitsinformationen in Ihre Bewertung einbeziehen können.

Die gesetzlichen Krankenkassen versuchen sich seit 1996 mehr oder weniger als kundenfreundliche und serviceorientierte Dienstleister zu profilieren [Za06]. Verlässliche und umfangreiche Gesundheitsinformationen sind dabei ein wichtiger Baustein, der von den Versicherten immer stärker nachgefragt wird und ihnen ein wichtiges Anliegen ist.

Die Techniker Krankenkasse – mit über 6 Mio. Versicherten eine der größten Krankenkassen in Deutschland – hat den Trend zu mehr Information früh erkannt: Seit 1993 arbeiten Fachleute daran, den Service zu verbessern und zu erweitern. Unter anderem wurde ein umfangreiches Portal für Gesundheitsinformationen erstellt. Doch die Pflege der Informationen ist aufwendig, die Informationen veralten schnell und decken trotz aller Bemühungen nur einen Bruchteil dessen ab, was die Versicherten nachfragen. Eine Untersuchung des medizinischen Callcenters von Sanvartis stellte dazu in einer Studie fest, dass um 90% der Anfragen (bezogen auf med. Themen kategorisiert nach ICD10) zu befriedigen mindestens Informationen zu 1.600 Themen notwendig sind, für 95% wären es schon knapp 3.000 Themen [Bä04].

Heutzutage ist der mündige Patient auch daran zu erkennen, dass er sich nicht nur auf eine Quelle im Internet verlässt, sondern mehrere zu Rate zieht.

Mit dem am 1.6.2005 gestarteten Pilotprojekt „TK-Gesundheitsbrowser“ sollte das Informationsangebot der Techniker Krankenkasse im Internet erweitert und abgerundet werden, die Recherchemöglichkeiten verbessert und durch die Auszeichnung von Qualitätssymbolen der Blick für unterschiedliche Qualität von Gesundheitsinformationen geschärft werden, deren Qualitäts-Bandbreite im Netz nach wie vor groß ist [AU99, Ey03, Im97].

## 2 Was ist der TK-Gesundheitsbrowser?

Das Pilotprojekt TK-Gesundheitsbrowser stellt eine Art Suchmaschine für Gesundheitsinformationen im Internet dar, deren Inhalte zusätzlich mit Laien- und Fachbegriffen sowie gängigen Kodierungssystemen wie ICD10, MESH kategorisiert und indiziert werden. Zusätzlich werden häufige Rechtschreibfehler und umgangssprachliche Begriffe berücksichtigt. Umfangreiche Querverweise schaffen darüber hinaus die Möglichkeit ähnliche Themen zu identifizieren und den Wissensraum rund um den gesuchten Begriff zu erkunden. Es wird darauf Wert gelegt, dass zu einem Thema möglichst viele Informationen und Quellen gebündelt werden. So wird zu jedem dieser Gesundheitsthemen explizit nach Leitlinien, Selbsthilfegruppen, FAQ-Listen, Vereinen/Verbänden, Diskussionsforen und Literaturtipps recherchiert.

Weiterführende Recherchen, wie z.B. eine Suche bei Medline, Clinical Trials, „rzzeitung“, „rzblatt und einigen weiteren interessanten Quellen sind Dank vorselektierten Suchbegriffen schnell von der Hand und oft von Erfolg gekrönt.

Die Gesundheitsbrowserdatenbank basiert auf der Iconmed-Qualitätsdatenbank, die die grÄ¶ßte Ihrer Art im deutschsprachigen Raum darstellt. Sie umfasst derzeit 14.397 Internetlinks, die von einer medizinischen Redaktion themenzentriert recherchiert werden und die QualitÄtsauszeichnungen wie HON (Health on Net) [Bo98b] und afgis (aktionsforum gesundheitsinformationssysteme) [Sc04], DISCERN [Ch99] usw. berÄcksichtigt. Auch QualitÄtsmanagementverfahren von Gesundheitsdienstleistern wie DIN ISO 9001: 2000, EFQM, KTQ, QS-Reha, IQD, EPA usw. werden einbezogen und mit entsprechenden Symbolen bei jedem Link kenntlich gemacht. Diese Themenzentrierung der Inhalte, definierte Aufnahme standards und eine Kontrolle jeder aufgenommenen Webseite verhindern Spam und doppelte bzw. nicht zielfÄhrende Inhalte. Die Links sind in derzeit Äber 1.600 Themenrubriken aufgeteilt und werden von 1.780 themenspezifischen Buchvorschlägen ergÄnzt.

Eine integrierte Favoriten- bzw. BookmarkfunktionalitÄt erlaubt es dem Benutzer Internetadressen mit Beschreibungstext in diese â€žMerkhilfeâ€œ abzulegen. Der grÄÙe Vorteil: Die gemerkten Inhalte sind von jedem Arbeitsplatz des Benutzers aus verfÄgbar und werden automatisch in der Volltextsuche des Gesundheitsbrowsers mitberÄcksichtigt. ...

#### Dokumentinformationen zum Volltext-Download

Ä

Titel:

Versicherte begrÄÙen â€žTK-Gesundheitsbrowserâ€œ als Finde- und Orientierungshilfe fÄr Gesundheitsinformationen im Internet Artikel Ä ist Ä erschienen Ä in:

TelemedizinÄhrer Deutschland, Ausgabe 2007

Kontakt/Autor(en): Markus Jochem (2), Michael HÄrgele (1), Christian Leopold (1), Susanne WÄhling (2)

1) Iconmed, KÄ¶ln

2) Techniker Krankenkasse, Hamburg      Seitenzahl:  
2,5Ä      Sonstiges:

1 Abb.      Dateityp/ -grÄÙe:      PDF / 243 kBÄ      Click&Buy-PreisÄ inÄ Euro:      0,50

Ä Rechtlicher Hinweis:

Ein Herunterladen des Dokuments ist ausschlieÙlichÄ zum persÄnlichen Gebrauch erlaubt. Jede Art der Weiterverbreitung oder Weiterverarbeitung ist untersagt. Ä

Hier gehts zum Click&Buy-Download...Ä Allgemeine Infos zu Click&Buy finden Sie hier... Ä