



## Checkliste Reputation-Management

Diese Checkliste unterstützt Arztpraxen, MVZ und Kliniken beim rechtssicheren Umgang mit Online-Bewertungen. Sie berücksichtigt insbesondere die Anforderungen des Heilmittelwerbegesetzes (HWG), der DSGVO sowie ärztlicher Berufsordnungen.

### 1. Monitoring – rechtssicheres Beobachten

- Beobachtung ausschließlich öffentlich zugänglicher Inhalte
- Keine verdeckte Datenerhebung oder Profilbildung
- Zuständigkeit (z. B. Praxisleitung / Marketing) klar definiert
- Zugriff auf Bewertungsportale datenschutzkonform geregelt

### 2. Bewertung rechtlich einordnen

- Handelt es sich um eine Tatsachenbehauptung oder Meinungsäußerung?
- Enthält die Bewertung personenbezogene oder sensible Gesundheitsdaten?
- Verstößt der Inhalt gegen Persönlichkeitsrechte oder Plattformregeln?
- Besteht meldefähiger oder juristisch relevanter Inhalt?

### 3. Reaktionsentscheidung (HWG-konform)

- Keine individuellen Behandlungsdetails öffentlich bestätigen oder kommentieren
- Keine Werbung mit Heilungsversprechen oder Erfolgsgarantien
- Keine vergleichende oder anpreisende Aussagen
- Entscheidung dokumentiert: Antworten, Melden oder Nicht-Reagieren

### 4. Öffentliche Antwort – datenschutzkonform

- Neutrale, allgemeine Formulierungen ohne Personenbezug
- Keine Bestätigung eines Behandlungskontakts
- Einladung zur vertraulichen Kontaktaufnahme (z. B. telefonisch)
- Höflich, sachlich, deeskalierend



## 5. Umgang mit unzulässigen Bewertungen

- Beleidigende, falsche oder datenschutzwidrige Inhalte gemeldet
- Keine öffentliche Gegenoffensive oder Bloßstellung
- Juristische Prüfung bei schweren Vorwürfen erwogen

## 6. Positive Bewertungen rechtssicher nutzen

- Keine Auswahl oder Hervorhebung als irreführende Werbung
- Keine Veröffentlichung ohne Einwilligung bei Namensnennung
- Keine Vergütung, Rabatte oder Vorteile für Bewertungen
- Transparente Darstellung ohne Manipulation

## 7. Dokumentation & interne Prozesse

- Antworten und Entscheidungen intern dokumentiert
- Team für rechtssicheren Umgang sensibilisiert
- Regelmäßige Überprüfung der Bewertungsstrategie

Hinweis: Diese Checkliste ersetzt keine individuelle Rechtsberatung, bietet jedoch eine praxiserprobte Orientierung für den rechtssicheren Umgang mit Online-Reputation im medizinischen Umfeld.