

VERTRAUEN UND TRANSPARENZ

# Doctify

# Vertrauensbericht

# 2025

## Unser Glaube an Vertrauen und Transparenz im Gesundheitswesen

Bei Doctify sind wir überzeugt, dass Vertrauen der **Herzschlag der Gesundheitsversorgung ist.**

Aus diesem Grund bildet Transparenz die Grundlage all unserer Prozesse. Dies betrifft sowohl die Erhebung und Überprüfung von Bewertungen als auch deren Darstellung im digitalen Raum. Unsere Systeme sind so aufgebaut, dass sie Objektivität, Fairness und Verantwortlichkeit sicherstellen.

Jede verifizierte Bewertung basiert auf einer tatsächlichen Patientenerfahrung und leistet einen wichtigen Beitrag dazu, anderen Menschen eine informierte und sichere Entscheidungsfindung zu ermöglichen.

Dieser Bericht erläutert, wie wir dieses Vertrauen aktiv schützen und zugleich neue Maßstäbe für Transparenz im Gesundheitswesen setzen. Damit leisten wir einen Beitrag zu einem System, in dem Patientinnen und Patienten ihre Wahl mit Zuversicht treffen können und Leistungserbringer die Qualität ihrer Arbeit glaubwürdig sichtbar machen.



# Warum Verifizierung wichtig ist

Im Gesundheitswesen ist **Vertrauen von zentraler Bedeutung**.

Patientinnen und Patienten lesen Bewertungen nicht aus Bequemlichkeit, sondern um sicherzustellen, dass sie ihre eigene Gesundheit, ihren Körper oder die eines nahestehenden Menschen in verantwortungsvolle und kompetente Hände geben.

Aus diesem Grund wird jede **Bewertung auf Doctify sorgfältig verifiziert**.

Denn Erfahrungsberichte von Patientinnen und Patienten dürfen weder erfunden, verzerrt noch käuflich sein. Die Verifizierung stellt sicher, dass die veröffentlichten Inhalte auf realen Erfahrungen realer Patientinnen und Patienten beruhen.

Dieser Prozess schützt Patientinnen und Patienten vor Fehlinformationen, ermöglicht Ärztinnen, Ärzten und medizinischen Einrichtungen ein faires und ehrliches Feedback und sichert die Integrität jeder Entscheidung, die auf unserer Plattform getroffen wird.

## STEPHANIE ELTZ MITBEGRÜNDERIN UND CEO

Die Wahl einer Ärztin oder Arztes zählt für Patientinnen und Patienten zu den bedeutendsten Entscheidungen ihres Lebens. Verifizierte Bewertungen unterstützen sie dabei, diese Entscheidung informiert und mit Zuversicht zu treffen. Unabhängig davon, wo auf der Welt sich Menschen befinden, ist das Bedürfnis, einer vertrauenswürdigen Person die eigene Gesundheit anzuvertrauen, universell.

Genau darin liegt der Kern von Doctify: Patientinnen, Patienten und medizinische Fachkräfte durch Transparenz, Glaubwürdigkeit und verlässliche Informationen miteinander zu verbinden.



# Auf einen Blick: Doctify-Bewertungen

**50 Millionen**

Patientinnen und Patienten haben sich verifizierte Bewertungen auf Doctify online angesehen.

**100%**

der Doctify-Bewertungen sind verifiziert und werden mit einer Betrugserkennungssoftware überprüft

**99,3%**

der verifizierten Bewertungen werden auf Doctify.com veröffentlicht.

## Unsere Grundsätze des Vertrauens

### AUTHENTISCH

Die Bewertungen müssen zutreffend sein und die ehrliche Meinung der Verfasserinnen und Verfasser widerspiegeln. Jede Bewertung, die irreführend, täuschend, gefälscht oder betrügerisch markiert werden, werden nicht auf unserer Plattform verwendet.

### ANONYM

Wenn Bewertungen personenbezogene Daten enthalten, wie den vollständigen Namen, die Telefonnummer oder die E-Mail-Adresse einer Patienten oder Patienten, können sie nicht veröffentlicht werden.

### RESPEKTVOLL

Wir veröffentlichen keine diffamierenden Bewertungen oder Bewertungen, die das Ziel verfolgen, zu belästigen, zu verletzen, zu blamieren oder eine andere Person zu nerven. Jede Art von Hassrede, bedrohender Sprache oder Hetze wird nicht toleriert.

### SICHER

Wenn Bewertungen unerwünschte medizinische Empfehlungen enthalten, können sie auf unserer Plattform nicht veröffentlicht werden.

### EXAKT

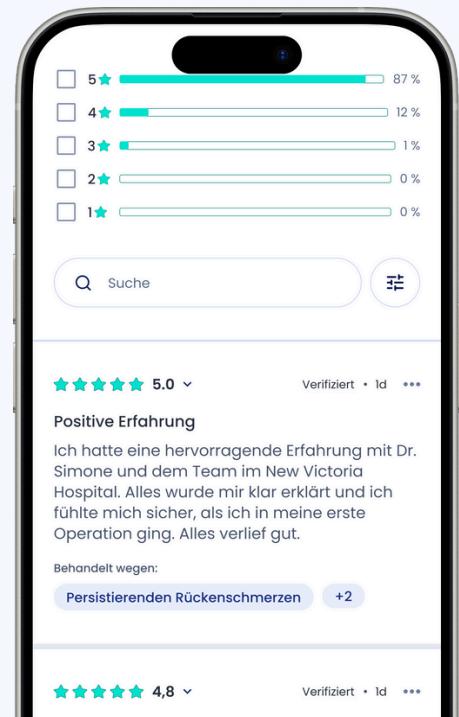
Wir können Behauptungen, die wir nicht ohne unabhängige medizinische Expertise validieren können, nicht veröffentlichen.

### KEINE WERBUNG

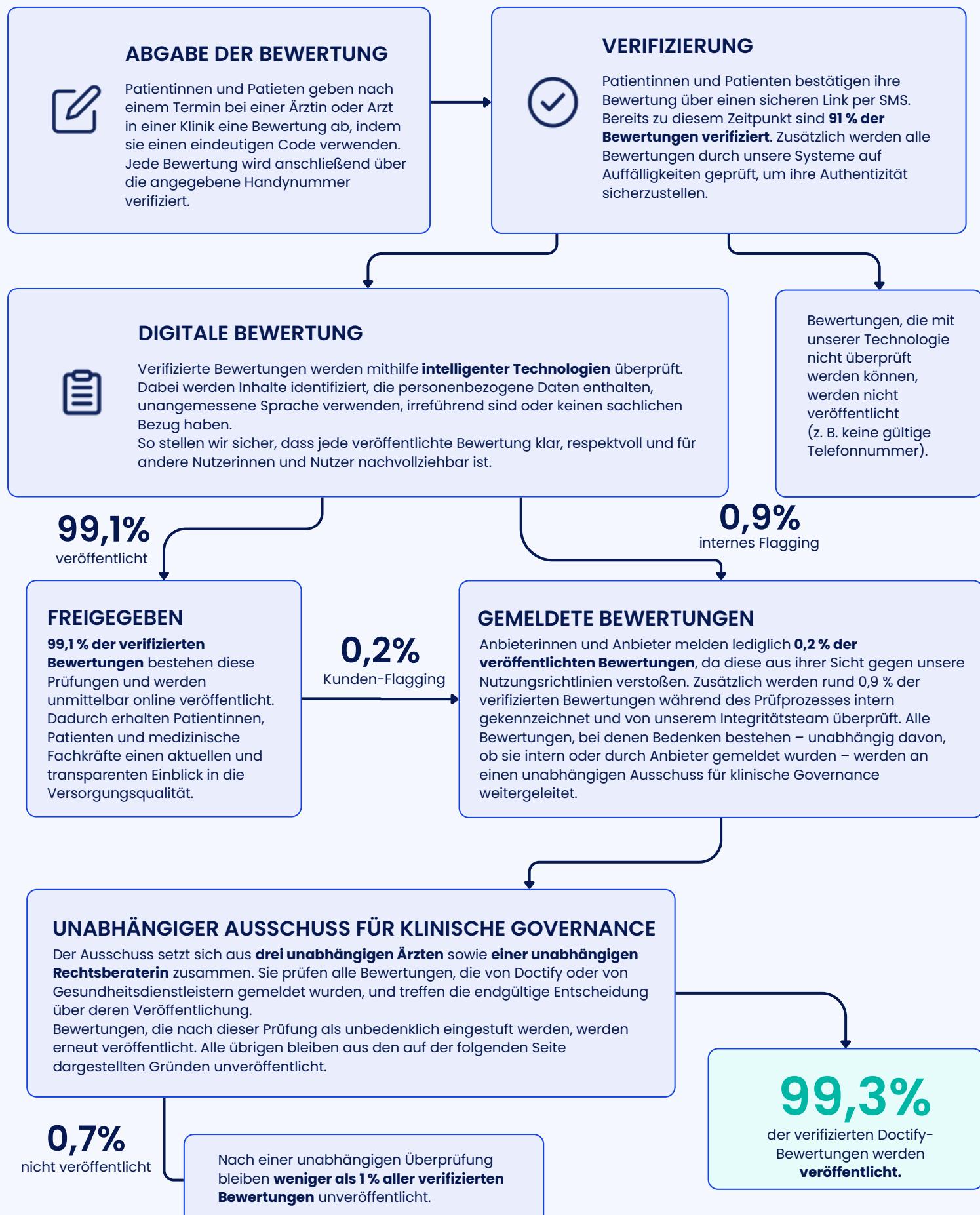
Wir veröffentlichen keine Bewertungen, die Webseiten, Produkte, Themen oder Objekte bewerben, die keinen Bezug zur Patientenerfahrung haben.

### FAIR UND GLEICHBERECHTIGT

Diskriminierung aufgrund der ethnischen Herkunft, Geschlecht, Religion, Nationalität, Behinderungen, sexuellen Orientierung oder des Alters wird nicht akzeptiert.



# Die Reise einer Rezension



# Warum werden manche Bewertungen nicht veröffentlicht?

**99,3 % der verifizierten Bewertungen auf Doctify werden veröffentlicht.**

Die wenigen Bewertungen, die nicht veröffentlicht werden, verstößen gegen unsere Nutzungsrichtlinien, die dem Schutz sowohl der Patientinnen und Patienten als auch der medizinischen Fachkräfte dienen. Die Entscheidung, eine Bewertung nicht zu veröffentlichen, trifft ausschließlich der **Ausschuss für klinische Governance**.

**Bewertungen werden nicht veröffentlicht, wenn sie ...**

## UNVERSTÄNDLICHEN TEXT ENTHÄLT

Zufällige Buchstabenfolgen oder Symbole ohne inhaltlichen Mehrwert.

**Beispiel:** „asdfghjkl!!! Salijjaljjjjl!???”

## FEHLERHAFT VERÖFFENTLICHT

Enthält Bewertungen oder Rückmeldungen ohne tatsächlichen Arztbesuch bzw. ohne wahrgenommenen Termin.

**Beispiel:** „Es tut mir leid, dass ich den Termin nicht wahrnehmen konnte.“

Unsinnige Äußerungen und Fehler machen mehr als 80 % der abgelehnten Bewertungen aus.

## ENTHÄLT BELEIDIGUNGEN ODER BESCHIMPFUNGEN

Enthält beleidigende, diskriminierende oder anderweitig verletzende Sprache.

**Beispiel:** „Meiden Sie diese [beleidigende Sprache] Klinik.“

## BEZIEHT SICH AUF DOCTIFY, NICHT AUF DEN LEISTUNGSERBRINGER

Bezieht sich auf Doctify bzw. die Plattform, nicht auf eine konkrete Behandlung.

**Beispiel:** „Die Doctify-Website ist benutzerfreundlich.“

## ENTHÄLT EIN KLINISCHES RISIKO

Diese von Ärztinnen und Ärzten gekennzeichneten Bewertungen enthalten Aussagen, die eine unabhängige medizinische Prüfung erfordern.

**Beispiel:** „Die Behandlung X ist sehr gefährlich.“

## JEDE BEWERTUNG ZÄHLT



Soweit möglich und im Einklang mit unseren Nutzungsbedingungen bearbeiten wir Bewertungen, die personenbezogene Daten enthalten. Dabei werden beispielsweise Namen durch Initialen ersetzt, sodass die geschilderten Erfahrungen weiterhin veröffentlicht und geteilt werden können.

# Gewährleistung von Fairness und Unabhängigkeit

Integrität im Gesundheitswesen erfordert eine **unabhängige Aufsicht**.

Bei Doctify wird diese Verantwortung vom Ausschuss für klinische Governance übernommen – einem Gremium, das über gemeldete Patientenbewertungen sowie weitere Fragen der klinischen Governance entscheidet.

Der Ausschuss setzt sich zusammen aus:

- **drei unabhängigen Ärzten**
- **einer unabhängigen Rechtsberaterin**

Er tritt **monatlich** zusammen, um gemeldete oder besonders komplexe Fälle zu prüfen. Die Entscheidungen des Ausschusses sind endgültig und basieren auf medizinischer Ethik, gesetzlichen Vorgaben und dem Grundsatz der Fairness.

Soweit möglich arbeitet unser Team mit den Gutachtern zusammen, um Formulierungen anzupassen. So werden beispielsweise Namen durch Initialen ersetzt, damit relevante Erfahrungen weiterhin veröffentlicht und geteilt werden können.

“

Das Ausschuss für klinische Governance schützt die Werte, auf denen Doctify gegründet wurde. Durch die unabhängige und sorgfältige Prüfung gemeldeter Rückmeldungen stellt es sicher, dass die Stimmen der Patientinnen und Patienten verantwortungsvoll gehört und Ärztinnen und Ärzte fair behandelt werden. So entsteht ein Umfeld, in dem Transparenz das Vertrauen in das Gesundheitswesen stärkt, statt es zu beeinträchtigen.

**SUMAN SAHA**  
MITGRÜNDER UND MEDIZINISCHER DIREKTOR



# Betrug verhindern und Integrität schützen

Vertrauen kann nur entstehen, wenn für alle dieselben Regeln gelten.

Aus diesem Grund setzt Doctify ein mehrstufiges System zur Betrugsvorbeugung ein, das technologische Verfahren, menschliche Expertise und unabhängige Aufsicht miteinander verbindet.

## Wie wir jede Bewertung schützen

-  Gesundheitsdienstleister binden **Bewertungslinks** in ihre Patientenprozesse ein. Sollte eine Patientin oder Patient keinen Link erhalten haben, kann Doctify diesen nach erfolgreicher Prüfung eines Terminnachweises bereitstellen.
-  100 % der veröffentlichten Bewertungen werden über die angegebene **Handynummer** verifiziert, die zusätzlich externe Validierungsprüfungen durchläuft.
-  Eine Kombination aus **KI-gestützten und technischen Systemen** überwacht die Inhalte fortlaufend, um Duplikate, Manipulationsversuche und unangemessene Inhalte zu erkennen und zu verhindern.
-  **Die Anzahl der Bewertungen** ist pro Handynummer begrenzt, um Missbrauch vorzubeugen.
-  Eine unabhängige **Aufsicht durch unseren Governance-Ausschuss** stellt sicher, dass alle Prozesse fair, transparent und im Einklang mit unseren Standards ablaufen.

“

Weniger als 1 % der verifizierten Bewertungen werden letztlich nicht veröffentlicht. Das bedeutet, dass **99,3 % der authentischen Rückmeldungen** sichtbar bleiben.

Zusammen gewährleisten diese Maßnahmen, dass jede Patientenerfahrung auf Doctify authentisch ist, verantwortungsvoll geteilt wird, technisch verifiziert ist und durch klinische Integrität abgesichert wird.

Unser System zur Betrugsvorbeugung funktioniert wie ein dynamisches Netzwerk, das technologische Verfahren, menschliche Fachkompetenz und unabhängige Überwachung miteinander verbindet. Wir überwachen kontinuierlich Daten wie IP-Adressen, Verkehrsvolumen und digitale Signaturen, wobei spezialisierte Sicherheitsexpertinnen und -experten jede Auffälligkeit prüfen. Durch die Kombination aus fortschrittlichen Analysen, Verfahren der natürlichen Sprachverarbeitung und menschlichem Urteilsvermögen **können Unregelmäßigkeiten frühzeitig erkannt und konsequent adressiert werden**. Regelmäßige Audits sowie unabhängige Tests stellen sicher, dass der Prozess dauerhaft sicher, fair und transparent bleibt.

IGOR STELMACHENKO  
CHIEF TECHNOLOGY OFFICER

# Vertrauen durch Umfang und Aktualität

Transparenz entfaltet ihre größte Wirkung, wenn Informationen **aktuell** sind.

Aus diesem Grund ermutigen wir Gesundheitsdienstleister, fortlaufend Bewertungen zu erfassen, damit Patientinnen und Patienten ein realistisches Bild der gegenwärtigen Versorgungsqualität erhalten – und nicht einen Eindruck, der auf Erfahrungen aus der Vergangenheit basiert.

Dies wird ermöglicht durch:

- Automatisierte **Follow-up-Links**
- QR -Codes** in Kliniken
- Nahtlose** Integrationen in Buchungssysteme



Leistungserbringer sammeln eine größere Anzahl verifizierter und aktueller Rückmeldungen. Aktuelle Bewertungen geben Patientinnen und Patienten einen klaren Überblick und helfen medizinischen Fachkräften, Entwicklungen und Verbesserungen nachzu vollziehen.

Muttermalentfernung    4.75 ★★★★★

Verifizierter Patient ✓

Die dermatologische Klinik Berlin, Deutschland

Knieschmerzen    4.80 ★★★★★

Verifizierter Patient ✓    17. März 2023

Dr Charlie Johnson  
Orthopädischer Chirurg

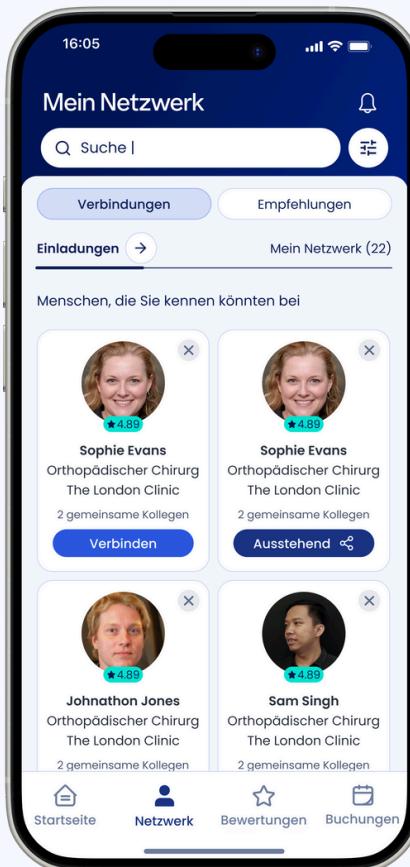
# Mehr als Bewertungen: das Doctify-Ökosystem

Doctify ist ein Ort, an dem **Vertrauen in der Gesundheitsversorgung sichtbar und erlebbar wird.**

Wir gehen über reine Bewertungen hinaus und zeigen, wie fachliche Kompetenz, interdisziplinäre Zusammenarbeit und Empathie zu einer hochwertigen, ganzheitlichen Versorgung beitragen. Dabei bilden wir nicht nur die Behandlung, sondern auch die Professionalität, das Einfühlungsvermögen und die Teamarbeit ab.

## VERIFIZIERTE FÄHIGKEITEN

Hervorragende Leistungen verdienen Anerkennung. Empfehlungen von Kolleginnen, Kollegen sowie Patientinnen und Patienten machen fachliche Kompetenzen sichtbar und würdigen Qualität und Mitgefühl ärztlicher Arbeit.



## BILDUNGSMATERIAL

Erfahrene Ärztinnen und Ärzte teilen ihr Fachwissen in Artikeln und Videos und machen komplexe Gesundheitsthemen verständlicher.

Dabei handelt es sich um Wissen aus erster Hand, das Patientinnen und Patienten dabei unterstützt, sich gut informiert, sicher und selbstbestimmt zu fühlen.



## VERBINDUNGEN, DIE VERTRAUEN SCHAFFEN

Gesundheitsversorgung ist Teamarbeit.

Auf Doctify wird sichtbar, wie Ärztinnen und Ärzte zusammenarbeiten, sich überweisen und fachlich unterstützen. Das schafft Transparenz und stärkt nachhaltig Vertrauen.



# Unser Versprechen

Wir sind überzeugt, dass **Vertrauen die Kraft besitzt, das Gesundheitswesen nachhaltig zu verändern.**

Es verbindet Patientinnen und Patienten mit passenden Spezialistinnen und Spezialisten, macht Erfahrungen sichtbar und würdigt ärztliche Qualität.

Bei Doctify ist es unsere Mission, Vertrauen zu bewahren und ein offenes, vernetztes Gesundheitswesen auf verlässlichen Informationen zu fördern.

**Wenn es um Vertrauen geht, machen wir keine Kompromisse:**

-  Wir veröffentlichen **ausschließlich verifizierte und authentische Bewertungen** von echten Patientinnen und Patienten.
-  Wir schützen **personenbezogene Daten** und wahren die berufliche **Integrität medizinischer Fachkräfte**.
-  Wir handeln vollständig **unabhängig** und **transparent**.

Denn hinter jeder Bewertung steht mehr als nur eine Zahl oder Meinung – es ist eine persönliche Erfahrung, ein Moment der Fürsorge und eine Erinnerung daran, dass Vertrauen die stärkste Grundlage im Gesundheitswesen ist.

**Durch konsequente Verifizierung schützen wir sowohl Patientinnen und Patienten als auch die Ärztinnen und Ärzte, die sie behandeln.**

