

Résultats d'une étude quantitative menée en Allemagne

Quelles sont les expériences des médecins de famille avec les portails d'évaluation des médecins?

Julian Wangler, Michael Jansky

Centre for General Medicine and Geriatrics, Universitätsmedizin Mainz

Introduction

Des enquêtes représentatives montrent qu'aujourd'hui, une part significative des patientes et des patients utilisent des portails d'évaluation des médecins. Ces portails proposent entre autres la possibilité de rechercher en ligne des professionnels de la santé, de consulter les évaluations d'autres patientes et patients et de fournir des évaluations sur le traitement reçu [1, 2]. Ces notations ont des répercussions sur le nombre de patientes et de patients venant en consultation, ainsi que sur leur prise en charge. En Allemagne, le portail Jameda s'affiche en tête de liste avec plus de 6,5 millions d'utilisateurs mensuels.

En raison de la diffusion et de l'établissement des portails d'évaluation des médecins au niveau national et international, plusieurs études se sont penchées sur ce sujet [1–5]. Elles se sont principalement intéressées à la notoriété de certains portails, à leur fréquentation, aux informations et aux jugements sur les femmes et hommes médecins qui y sont présentés, ainsi qu'à l'évolution des évaluations au fil du temps [2, 6–10].

Des études ont montré que les femmes et hommes utilisant ces sites attachent une grande importance à la manière dont un professionnel de la santé est évalué par les autres lorsqu'ils choisissent une femme ou un homme médecin [2]. Ainsi, dans une enquête de grande envergure menée par Emmert et al. [11], plus de 65% des personnes interrogées ont déclaré avoir choisi une femme ou un homme médecin sur la base d'évaluations positives trouvées sur un portail d'évaluation médicale. À l'inverse, 52% ont indiqué avoir

déjà pris une décision à l'encontre d'une femme ou d'un homme médecin sur la base d'une évaluation négative à son égard. D'autres enquêtes ont relevé que les portails d'évaluation médicale sont utilisés tant comme source d'information que comme base de décision, étant donné que les patientes et les patients estiment pouvoir mieux orienter leur choix vers le bon professionnel de la santé grâce aux expériences antérieures d'autres personnes concernées [8, 12, 13].

La question de savoir si cela s'avère effectivement possible grâce aux portails d'évaluation des médecins reste controversée. Les femmes et hommes experts de la santé critiquent ces plateformes en raison des critères d'évaluation imposés qui ne permettent ni d'évaluer les patientes et les patients de manière réaliste, ni de refléter la situation souvent très spécifique d'une visite au cabinet médical (p. ex. si un rendez-vous a été pris ou si le patient est venu spontanément au cabinet). Pour cette raison, les évaluations seraient facilement sorties de leur contexte et ne pourraient pas être classées correctement [5, 6]. En plus, on reproche parfois aux utilisatrices et utilisateurs de manipuler les données et de s'accommoder de critiques nuisibles à la réputation des personnes concernées. De leur côté, les femmes et les hommes médecins n'auraient guère de possibilités de s'y opposer et ce, en raison du secret professionnel [7]. Le Centre médical pour la qualité en médecine dresse le bilan suivant: les procédures d'évaluation ne sont «pas toujours compréhensibles et comparables, les critères d'admission pour les professionnels de la santé ne

sont pas clairs, la 'note' individuelle ne s'appuie souvent que sur quelques évaluations et les critères s'avèrent souvent très divergents» [14]. Des études de Schwarz et Schaefer [15, 16], ainsi qu'une enquête portant sur les commentaires en texte libre sur Jameda [10], considèrent problématique le fait que les patientes et patients s'expriment très souvent sur les compétences professionnelles d'une femme ou d'un homme médecin sur ces portails d'évaluation.

Il est intéressant de noter que les évaluations et les expériences des femmes et hommes médecins (installés) sur ce thème n'ont guère fait l'objet d'études fiables. En particulier en ce qui concerne le groupe particulier des femmes et hommes médecins de famille, il n'existe pas encore de données fiables et significatives.

Notre étude s'est concentrée sur les questions suivantes:

- Quelles sont les opinions des femmes et hommes médecins de famille concernant les portails d'évaluation médicale?
- Quelles expériences les femmes et hommes médecins de famille ont-ils faites avec de tels portails web et comment les utilisent-ils?
- Quels points d'appui en vue d'une amélioration des portails d'évaluation médicale peuvent être retenus des résultats?

Méthodologie

Afin d'obtenir une image pertinente de l'opinion et de l'expérience des femmes et hommes médecins de famille, une approche exploratoire a été suivie. Le choix s'est porté sur

une enquête en ligne avec un courrier postal rédigé par écrit.

Instrument d'enquête

L'enquête se base sur une étude préliminaire limitée menée en 2016/17, au cours de laquelle 119 femmes et hommes médecins de famille ont été interrogés sur le sujet, qui étaient issus en grande partie de l'environnement des cabinets d'enseignement universitaires de notre département [17]. De l'avis des femmes et hommes auteurs de cet article, il a semblé judicieux de répéter l'étude à une échelle nettement plus vaste, afin d'obtenir reflet plus large portant sur les positions et les expériences des femmes et hommes médecins généralistes concernant les portails d'évaluation médicale. Comme nous l'avons expliqué précédemment, il manque jusqu'à présent des études qui prennent en compte de manière

fiable le groupe des femmes et hommes médecins de famille sur les questions mentionnées. Le renouvellement de l'étude initiale a aussi été motivé par le fait que les portails d'évaluation des médecins ont entre-temps connu une utilisation et une pénétration encore plus étendues parmi les patientes et les patients. Par ailleurs, nous nous sommes permis d'ajouter plusieurs questions ouvertes afin d'obtenir des informations supplémentaires.

Le questionnaire a été élaboré en tenant compte des propres expériences de recherche des femmes et hommes auteurs de cet article et ce, dans le contexte de la santé en ligne (étude préliminaire mentionnée sur ce thème en 2017, recherche d'informations sur la santé, utilisation d'applications de santé dans le contexte de soins de médecine générale) [entre autres 18, 19], ainsi qu'une recherche bib-

liographique sur les processus d'utilisation et d'impact de la communication en matière de santé basée sur Internet [1–4, 8–13, 15, 16, 20, 21].

En plus de questions fermées, le questionnaire comportait plusieurs questions ouvertes. Ces dernières visaient avant tout à déterminer les observations faites par les femmes et hommes médecins de famille interrogés dans cette enquête lorsqu'ils sont évalués sur des portails d'évaluation médicale. Les caractéristiques sociodémographiques relevées étaient le sexe, l'âge, l'environnement du cabinet, le type de cabinet et le nombre de patientes et de patients par trimestre. Un pré-test a été mené avant son utilisation sur le terrain.

Recrutement et échantillon

Entre juillet et octobre 2021, l'ensemble des 6506 femmes et hommes médecins généralistes actifs en Hesse (3839) et en Rhénanie-Palatinat (2667) ont été invités par courrier postal à participer à l'enquête anonymisée. Il s'agissait d'un courrier unique, dans lequel les femmes et hommes médecins à interroger recevaient entre autres un accès à l'enquête en ligne qui était protégé par un mot de passe (pas d'incitation).

Analyse des données

Après nettoyage de l'ensemble des données, celles-ci ont été analysées à l'aide du logiciel SPSS 23.0 pour Windows. Un test T pour échantillons indépendants a été employé afin de détecter des différences significatives entre deux groupes (différence de moyenne au niveau $p < .001$).

Résultats

Sur les 1356 questionnaires traités, 1309 questionnaires entièrement remplis ont été inclus dans l'analyse (taux de réponse: 20%).

L'échantillon peut se décrire comme suit:

- Sexe: 62% d'hommes, 38% de femmes;
- Âge moyen: 53 ans (minimum: 35 ans, maximum: 73 ans);
- Environnement du cabinet: 60% urbain, 40% rural;
- Forme de cabinet: 45% cabinet individuel, 55% cabinet de groupe.

Évaluation, impact et utilisation

Un professionnel de la santé sur quatre (25%) voit les portails d'évaluation médicale d'un bon œil. En revanche, 43% des participantes et participants sont sceptiques à leur égard, tandis qu'un professionnel de la santé sur trois (32%) ne se prononce pas à cet égard ou

Abstract

Background: Physician rating websites offer the opportunity to research doctors online, view ratings from other patients and submit ratings for the treatment received. This has consequences for patient numbers and care. So far, there is hardly any knowledge of the attitudes of doctors in private practice, especially general practitioners, towards such evaluation platforms. The aim of the study was to find out how general practitioners judge physician rating websites, whether and how they use such platforms, what experiences they have had with them and how they perceive their importance for patients and doctors.

Methods: In the course of an online survey, 1309 general practitioners in Rhineland-Palatinate and Hesse were interviewed. In addition to the descriptive analysis, a t-test with independent samples was used to determine significant differences between the two groups.

Results: General practitioners are both critical and constructive when it comes to physician rating websites. Although they perceive problems and risks of such platforms, they also see opportunities for patients and doctors. Some of the younger doctors use physician rating websites strategically, e.g. as practice marketing tools, but also to improve their own practice as needed. There is a widespread fear among younger and older doctors that rating portals could lead to unqualified comments or reputation-damaging criticism and, thus, lead to a distorted image of doctors. Accordingly, the physicians surveyed, experience it as problematic that user assessments are taken out of context and are more likely to occur in the case of negative treatment experiences.

Conclusions: The acceptance and use of physician rating websites by general practitioners is accompanied by doubts about the seriousness and reliability of these portals. Accordingly, physician rating websites should be further developed in such a way that they meet basic quality standards. This would make more authentic, context-related patient reports possible and such portals would receive greater acceptance from doctors.

Keywords: physician rating websites; physician-patient relationship; health communication

s'avère indécis. Par ailleurs, 41% de tous les femmes et hommes médecins interrogés en dessous de l'âge moyen considèrent les portails d'évaluation des médecins comme une bonne chose; parmi les médecins plus âgés, seulement 9% sont de cet avis ($p < .001$).

Bien qu'une part importante des personnes interrogées considère les portails d'évaluation des médecins d'un œil critique, 69% leur attribuent une grande ou très grande influence sur le choix du médecin réalisé par les patientes et patients. Deux tiers (67%) partent du principe qu'un nombre élevé ou très élevé de patientes et patients utilisent plus ou moins régulièrement les portails d'évaluation des médecins pour trouver une femme ou un homme médecin ou afin de l'évaluer.

Emploi ou expérience avec les entrées

Il a été demandé aux femmes et hommes médecins généralistes dans quelle mesure une mauvaise évaluation en ligne portant sur leurs compétences médicales les préoccupait. En tout, 18% des personnes interrogées indiquent ne jamais s'occuper des évaluations portant sur leur propre personne ou sur leur propre cabinet. En revanche, 52% déclarent rechercher occasionnellement ou plus souvent des évaluations sur Internet. Parmi les personnes interrogées dont l'âge s'avère inférieur à la moyenne, 79% consultent occasionnellement ou souvent les évaluations; chez les médecins de famille plus âgés, cette proportion n'est que de 26%, soit une personne sur quatre ($p < .001$). Par ailleurs, 36% des femmes et hommes médecins consultant les évaluations ont trouvé les mentions généralement compréhensibles (en partie: 44%; pas compréhensible: 20%).

Dans le cadre des questions ouvertes, de nombreux femmes et hommes médecins (56%) ont déclaré qu'ils étaient souvent évalués en fonction de leurs compétences médicales, ce qu'ils considèrent souvent comme une injustice. Le fait que les portails d'évaluation des médecins ne permettent souvent pas de se prononcer ou de spécifier le contexte et les circonstances d'une visite de patient est également jugé de manière critique. En tout, 82% des personnes interrogées partent du principe que les patientes et patients ont tendance à rédiger des remarques plutôt en cas d'expériences thérapeutiques négatives qu'en cas d'expériences positives. Voici une citation d'un médecin de famille interrogé à ce sujet:

«Le gros problème est une combinaison de deux points: des évaluations sorties de leur contexte, souvent au détriment du professionnel de santé concerné, et une préférence

marquée des évaluatrices et évaluateurs à faire part de leur mécontentement et à l'amplifier».

Malgré l'attitude critique de nombreuses personnes interrogées à l'égard des sites d'évaluation des médecins, 35% d'entre elles déclarent ne pas se soucier des avis négatifs. En tout, 59% des personnes interrogées se préoccupent des mauvaises évaluations. Par ailleurs, 83% des jeunes professionnels de la santé indiquent que les commentaires négatifs les préoccupent, contre 35% des femmes et hommes médecins d'un âge supérieur à la moyenne ($p < .001$).

Attributions

La grande majorité des femmes et hommes médecins de famille estime que les portails d'évaluation médicale présentent le risque de laisser la place à des commentaires non qualifiés, par exemple en invitant à juger les prestations professionnelles ou les compétences médicales du professionnel de la santé (tab. 1). De même, les personnes interrogées craignent une manipulation des entrées et l'instrumentalisation des sites d'évaluation médicale pour dénigrer certains femmes et hommes médecins. Par conséquent, de nombreux femmes et hommes médecins de famille émettent des doutes quant à la pertinence des évaluations en ligne.

Aspect	en tout (N = 1.309)	<53 ans (N = 654)	>53 ans (N = 655)
De nombreuses inscriptions sur les portails d'évaluation médicale sont falsifiées ou manipulées.	65%	62%	68%
Les portails d'évaluation des médecins rendent plus visibles les femmes et hommes médecins qui sont compétents et de qualité.	64%	66%***	42%***
Sur les portails d'évaluation des médecins, il s'avère possible de présenter son propre cabinet de manière attrayante.	62%	78%***	47%***
Les portails d'évaluation médicale sont utilisés en premier lieu pour émettre des jugements négatifs et dénigrer les femmes et hommes médecins.	59%	44%***	74%***
Les portails d'évaluation des médecins assurent une plus grande transparence.	56%	71%***	42%***
Les réactions des patientes et des patients sur les portails d'évaluation des médecins offrent la possibilité de remettre en question de manière critique sa propre prestation en tant que femme ou homme médecin et de l'améliorer.	56%	76%***	36%***
Les évaluations que l'on trouve sur les sites d'évaluation médicale n'ont pas grand-chose à voir avec la réalité.	51%	35%***	66%***

Les participants à l'enquête considèrent comme positif le fait que les portails d'évaluation médicale proposent une meilleure vue d'ensemble pour les patientes et patients et qu'ils peuvent ainsi assurer une plus grande transparence dans la recherche de femmes et hommes médecins. Il est à noter que les femmes et hommes médecins généralistes estiment que la valeur de ces sites pour le marketing de leur propre cabinet s'avère tout à fait élevée. Ce sont surtout les jeunes professionnels de la santé qui voient des effets positifs pour la présentation de soi et leur trouvabilité.

Améliorations dans la pratique

Les jeunes femmes et hommes médecins de famille, en particulier, considèrent les inscriptions sur les sites d'évaluation médicale comme un reflet utile et se servent des feedbacks des patientes et patients afin d'optimiser leur cabinet. La gestion des rendez-vous et l'accessibilité téléphonique, mais aussi les possibilités de stationnement ont notamment été améliorées (tab. 2).

Question: Parmi les éléments suivants relatifs à votre cabinet, lesquels avez-vous déjà modifiés sur la base d'évaluations sur des portails médicaux?

Aspect	en tout (N = 1.309)	<53 ans (N = 654)	>53 ans (N = 655)
Meilleure gestion des rendez-vous	35%	48%***	22%***
Accessibilité téléphonique	30%	45%***	14%***
D'avantages de possibilités de stationnement	19%	30%***	8%***
Changements dans la salle d'attente	13%	20%***	6%***
Prise de rendez-vous en ligne	12%	18%***	5%***
Mise en place d'un Site web du cabinet médical	10%	18%***	2%***
Changements dans la prise en charge des patientes et des patients	8%	10%	6%
Changements dans l'équipement du cabinet	7%	13%	2%
Autres	5%	5%	5%

Discussion

Résumé et résultats d'autres études

L'enquête montre que les femmes et hommes médecins de famille ont dans l'ensemble une attitude critique et constructive vis-à-vis des portails d'évaluation médicale. Cela signifie qu'ils perçoivent certes les problèmes et les risques de telles plates-formes, mais aussi les chances évidentes pour les femmes et hommes médecins et praticiens. La plupart des femmes et hommes médecins de famille n'ont aucun doute sur le fait que les portails d'évaluation médicale sont aujourd'hui un élément essentiel du système de santé et que ces portails exercent une influence régulatrice sur la prise en charge des soins [11, 12]. Les études préliminaires réalisées, par exemple sur la recherche de santé en ligne par les patientes et patients ou l'intégration d'applications de santé dans la prise en charge des soins [18, 19] prouvent que les femmes et hommes médecins de famille se sont globalement ouverts aux thèmes les plus divers dans le contexte de eHealth/mHealth.

La constatation selon laquelle les femmes et hommes médecins de famille prennent majoritairement au sérieux les portails d'évaluation médicale est étayée par l'observation que les entrées concernant leur propre personne sont consultées et que les évaluations occupent bel et bien les personnes interrogées. Les jeunes professionnels de la santé utilisent également ces plates-formes comme des instruments de marketing pour leur cabinet, mais aussi afin d'améliorer leur propre pratique en fonction des besoins. Les profession-

nels de la santé plus âgés se montrent nettement moins réceptifs aux portails d'évaluation médicale. Les jeunes femmes et hommes médecins comme les plus âgés redoutent que les portails d'évaluation n'incitent à faire des commentaires non qualifiés ou à émettre des critiques nuisibles à la réputation des femmes et hommes médecins, ce qui fausserait l'image de ces derniers.

Jusqu'à ce jour, peu d'enquêtes fiables ont été menées auprès des professionnels de la santé, en particulier auprès des femmes et hommes médecins établis, concernant les portails d'évaluation médicale. C'est la raison pour laquelle une comparaison directe avec d'autres études ne s'avère guère possible. Une enquête de 2016 [23] a interrogé divers groupes de médecins spécialistes sur l'influence des portails d'évaluation médicale sur les soins délivrés aux patientes et patients. L'étude arrive également à la conclusion que ce sont surtout les femmes et hommes médecins spécialistes qui utilisent les évaluations pour améliorer leurs prestations. Par rapport à l'étude de Halling et al. [24] datant de 2011, il apparaît que la notoriété des portails d'évaluation a considérablement augmenté parmi les femmes et hommes médecins. Jusqu'à un tiers des femmes et hommes médecins de famille interrogés utilisent les évaluations en ligne pour en déduire des mesures d'amélioration (tableau 2), ce qui correspond aux conclusions des études d'Emmert et al [11, 25]. L'enquête de la Fondation Santé a avancé la conclusion que le marketing sur Internet s'avère de plus en plus essentiel pour l'attractivité de son propre cabinet [26].

Implications

A la lumière de ces résultats, il serait utile d'optimiser les portails d'évaluation des médecins afin d'éviter autant que possible les manipulations, les diffamations et les commentaires non qualifiés. Il s'agit notamment des critères suivants:

- Les exploitants de portails devraient réfléchir de manière critique à la définition de critères d'évaluation appropriés qui peuvent être évalués par le patient.
- Les évaluations moyennes des femmes et hommes médecins ne devraient être indiquées qu'à partir d'un nombre suffisamment élevé d'entrées, afin d'éviter les distorsions [27].
- Des informations supplémentaires devraient également être demandées aux patientes et patients (par ex.: s'ils ont pris rendez-vous ou s'ils se sont rendus spontanément au cabinet). Cela permettrait de s'assurer que les évaluations ne sont pas

sorties de leur contexte et qu'elles peuvent être correctement classées [5, 6].

Bien que de nombreux utilisatrices et utilisateurs de portails d'évaluation médicale sont convaincus que les évaluations en ligne fournissent une estimation réaliste des médecins disponibles [5–7, 14], la présente enquête n'est pas la seule à fournir des indices de la perspective des femmes et hommes médecins, montrant que les portails d'évaluation médicale génèrent une image déformée. Si les patients insatisfaits sont nettement plus nombreux que les patients satisfaits, il n'en reste pas moins qu'ils font plus souvent usage des évaluations médicales que les satisfaits, il n'en résulte dès lors pas d'image réaliste portant sur la prestation de soins effective des professionnels de la santé [28].

Dans ce contexte, il faudrait réfléchir à l'amélioration des portails d'évaluation des médecins de manière à ce qu'au moins les conditions générales et les conditions d'accompagnement d'une visite médicale soient obligatoirement détaillées lors de la création d'une entrée. Il serait ainsi possible de mettre en relation une mauvaise évaluation et une éventuelle frustration de la patiente ou du patient avec une situation concrète et de les classer en conséquence (p. ex. traitement d'urgence ou contact planifié entre le médecin et le patient, traitement régulier ou premier traitement chez le professionnel de la santé qui a effectué l'évaluation). Si ces aspects ne sont pas répertoriés, il n'est guère possible de classer correctement une évaluation. C'est la raison pour laquelle nous plaçons pour un algorithme de filtrage en amont, qui contribuerait à accroître la transparence (fig. 1).

En outre, il s'avère également important d'expliquer aux patientes et patients que les portails d'évaluation des médecins peuvent être utiles en tant qu'offres de soutien numériques, mais que d'autres sources d'information devraient être sérieusement prises en compte lors du choix d'un médecin [3, 4].

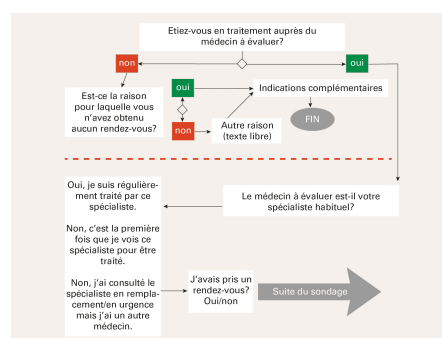


Figure 1: Algorithme de filtrage pour mieux classer les évaluations des médecins.

Forces et faiblesses

Outre le nombre limité de cas, il convient de tenir compte lors de la classification des résultats de l'accent régional mis sur le recrutement. De plus, on ne peut pas exclure que les femmes et hommes médecins ayant une attitude ou une expérience positive vis-à-vis des portails d'évaluation aient participé à l'enquête dans une plus large mesure que ceux ayant une expérience négative. Dans ce sens, les résultats doivent être considérés comme non représentatifs. Par ailleurs, il convient de souligner que les données collectées ici ont été saisies auprès de femmes et hommes médecins de famille allemands et que les résultats ne peuvent pas être transposés tels quels dans le contexte suisse, notamment en raison des différences entre les systèmes de santé nationaux.

Conclusions

Malgré une distance critique, de nombreux femmes et hommes médecins de famille ne doutent pas de la pertinence des portails d'évaluation médicale pour la prise en charge des patientes et des patients. En outre, les jeunes professionnels de la santé en particulier voient des avantages dans de telles offres, notamment pour améliorer leur propre pratique en fonction des besoins. L'acceptation des portails d'évaluation médicale par les médecins de famille est contrebalancée par des doutes sur la qualité et le sérieux de ces sites Internet. En conséquence, les portails d'évaluation médicale devraient être développés de manière à éviter autant que possible les manipulations, les diffamations et les commentaires non qualifiés.

Correspondance

Dr. Julian Wangler
Centre for General Medicine and Geriatrics, -
Universitätsmedizin Mainz
Langenbeckstrasse 1
55131 Mainz
Deutschland
[julian.wangler\[at\]unimedizin-mainz.de](mailto:julian.wangler[at]unimedizin-mainz.de)

Conflict of Interest Statement

Les auteurs ont déclaré ne pas avoir de conflits.

Références

- 1 Strech D, Reimann S. Deutschsprachige Arztbewertungsportale: Der Status quo ihrer Bewertungskriterien, Bewertungstendenzen und Nutzung. *Gesundheitswesen*. 2012;74(08/09):61–7. <https://doi.org/10.1055/s-0031-1297254>.
- 2 Emmert M, Meszmer N. Eine Dekade Arztbewertungsportale in Deutschland: Eine Zwischenbilanz zum aktuellen Entwicklungsstand. *Gesundheitswesen*. 2018 Oct;80(10):851–8. <https://doi.org/10.1055/s-0043-114002> PMID:28759920
- 3 Baumann E, Czerwinski F. Erst mal Doktor Google fragen? Nutzung neuer Medien zur Information und zum Austausch über Gesundheitsthemen. In: Böcken J, Braun

- R, editors. Gesundheitsmonitor 2015. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung; 2015. pp. 57–79.
- 4 Baumann E. E. Link E, Onlinebasierte Gesundheitskommunikation: Nutzung und Austausch von Gesundheitsinformationen über das Internet. In: Fischer F, Krämer A, editors. eHealth in Deutschland. Anforderungen und Potenziale innovativer Versorgungsstrukturen. Berlin, Heidelberg: Springer; 2016. pp. 385–406.
- 5 H. Dittmers H. Ärzte bewerten im Internet: So wird getrickelt. <http://www.ndr.de/ratgeber/verbraucher/Aerzte-Bewertung-Internet.aerztebewertungen100.html> (Zugegriffen: 27.01.2023).
- 6 A. Schannath, Immer wieder Ärger mit Arztbewertungsportalen. der niedergelassene arzt; 10 (2016): 44–45.
- 7 Schmitt S. Wenn der Patient dem Arzt eine «Sechs» gibt. <https://www.welt.de/finanzen/verbraucher/article109103878/Wenn-der-Patient-dem-Arzt-eine-Sechs-gibt.html> (Zugegriffen: 27.01.2023).
- 8 IFABS Institut. Umfrage zu Arzt-Bewertungsportalen: Nutzerverhalten und -zufriedenheit. <http://www.medical-tribune.de/home/news/artikeldetail/umfrage-zu-arztbewertungsportalen-chancen-nutzen.html> (Zugegriffen: 27.01.2023).
- 9 Lagu T, Hannon NS, Rothberg MB, Lindenauer PK. Patients' evaluations of health care providers in the era of social networking: an analysis of physician-rating websites. *J Gen Intern Med.* 2010 Sep;25(9):942–6. <https://doi.org/10.1007/s11606-010-1383-0> PMID:20464523
- 10 Emmert M, Meier F, Heider AK, Dürr C, Sander U. What do patients say about their physicians? an analysis of 3000 narrative comments posted on a German physician rating website. *Health Policy.* 2014 Oct;118(1):66–73. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2014.04.015> PMID:24836021
- 11 Emmert M, Meier F, Pisch F, Sander U. Physician choice making and characteristics associated with using physician-rating websites: cross-sectional study. *J Med Internet Res.* 2013 Aug;15(8):e187. <https://doi.org/10.2196/jmir.2702> PMID:23985220
- 12 Kofahl C, Nickel S, Trojan A. Arztsuche im Internet. In: Böcken F, Braun B, Landmann J, editors. Gesundheitsmonitor 2009. Gesundheitsversorgung und Gestaltungsoptionen aus der Perspektive der Bevölkerung. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung; 2010. pp. 38–58.
- 13 Hanauer DA, Zheng K, Singer DC, Gebremariam A, Davis MM. Public awareness, perception, and use of online physician rating sites. *JAMA.* 2014 Feb;311(7):734–5. <https://doi.org/10.1001/jama.2013.283194> PMID:24549555
- 14 Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin. Arztbewertungsportale. <http://www.aezq.de/aezq/arztbewertungsportale> (Zugegriffen: 27.01.2023)
- 15 Schwarz S, Schaefer C. C. Schaefer C, Arztbewertungsportale: was können sie leisten? *Public Health Forum.* 2015;23(3):163–6. <https://doi.org/10.1515/pub-hef-2015-0059>.
- 16 Schwarz S, Schaefer C, Ollenschläger G. Arztbewertungsportale im Internet – Nachholbedarf beim Umgang mit Ärzten. *Dtsch Arztebl.* 2011;108:210–1.
- 17 Wangler J, Jansky M. Arztbewertungsportale aus Sicht von Allgemeinmedizinern – Einschätzungen, Erfahrungen, Wirkungen. *Z Allg Med.* 2017;93:216–20.
- 18 Wangler J, Jansky M. General practitioners' challenges and strategies in dealing with Internet-related health anxieties-results of a qualitative study among primary care physicians in Germany. *Wien Med Wochenschr.* 2020 Oct;170(13-14):329–39. <https://doi.org/10.1007/s10354-020-00777-8> PMID:32767159
- 19 Wangler J, Jansky M. Welchen Nutzen bringen Gesundheits-Apps für die Primärversorgung? – Ergebnisse einer Befragung von Allgemeinmedizinern. *Prävent Gesundheitsförd.* 2020;16(2):150–6. <https://doi.org/10.1007/s11553-020-00797-7>.
- 20 Damman OC, van den Hengel YK, van Loon AJ, Rademakers J. An international comparison of web-based reporting about health care quality: content analysis. *J Med Internet Res.* 2010 Apr;12(2):e8. <https://doi.org/10.2196/jmir.1191> PMID:20439252
- 21 Gao GG, McCullough JS, Agarwal R, Jha AK. A changing landscape of physician quality reporting: analysis of patients' online ratings of their physicians over a 5-year period. *J Med Internet Res.* 2012 Feb;14(1):e38. <https://doi.org/10.2196/jmir.2003> PMID:22366336
- 22 López A, Detz A, Ratanawongsa N, Sarkar U. What patients say about their doctors online: a qualitative content analysis. *J Gen Intern Med.* 2012 Jun;27(6):685–92. <https://doi.org/10.1007/s11606-011-1958-4> PMID:22215270
- 23 Jameda, Einfluss von Arztbewertungen auf die Patientenversorgung. https://www.jameda.de/presse/patientenstudien/uploads/anhaenge/2016-10-24_ergebnisse-arztbefragung_universitt-erlangen-nrnberg-4501.pdf (Zugegriffen: 27.01.2023).
- 24 Halling F, Halling C, Pohl-Dernick K, et al. Arztbewertungsportale aus zahnärztlicher Perspektive. *Dtsch Zahnärztl Z.* 2012;67:716–23.
- 25 Emmert M, Meier F, Pisch F, Sander U. Physician choice making and characteristics associated with using physician-rating websites: cross-sectional study. *J Med Internet Res.* 2013 Aug;15(8):e187. <https://doi.org/10.2196/jmir.2702> PMID:23985220
- 26 Gesundheit S. Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2011. https://www.stiftung-gesund-heit.de/pdf/studien/Aerzte_im_Zukunftsmarkt_Gesundheit_2011_Kurzfassung.pdf (Zugegriffen: 27.01.2023).
- 27 Institut für Qualität und Transparenz von Gesundheitsinformationen. Zusammenfassende Übersicht der Ergebnisse des ÄZQ-Clearingverfahrens. <http://www.iqtg.de/cms/index.asp?inst=iqtg&snr=8210> (Zugegriffen: 27.01.2023).
- 28 Reimann S, Strech D. The representation of patient experience and satisfaction in physician rating sites. A criteria-based analysis of English- and German-language sites. *BMC Health Serv Res.* 2010 Dec;10(1):332. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-10-332> PMID:21138579