

# Arztbewertungsportale aus Sicht von Allgemeinmedizinern – Einschätzungen, Erfahrungen, Wirkungen

## *How Family Practitioners Judge Physician Rating Websites – Assessments, Experiences, Effects*

Julian Wangler, Michael Jansky

**Hintergrund:** Allgemeinmediziner werden besonders häufig auf Arztbewertungsportalen beurteilt. Bislang liegen jedoch kaum Erkenntnisse vor, welche Haltung Hausärzte zu solchen Angeboten einnehmen. Ziel der Studie war es, herauszufinden, welche Ansichten Allgemeinmediziner in Bezug auf Arztbewertungsportale vertreten, ob und wie sie Plattformen zur Arztbewertung nutzen, welche Erfahrungen sie mit ihnen gemacht haben und wie sie ihre Bedeutung für Patienten und Ärzte einschätzen.

**Methoden:** Im Rahmen einer Online-Befragung wurden 119 Hausärzte in Rheinland-Pfalz, Hessen und im Saarland befragt. Neben der deskriptiven Analyse kam zur Feststellung von signifikanten Unterschieden zwischen zwei Gruppen ein T-Test bei unabhängigen Stichproben zum Einsatz. Bei mehr als zwei Gruppen wurde eine einfaktorielle Varianzanalyse durchgeführt. Es wurden zwei Signifikanzniveaus überprüft (Mittelwert-Differenz auf dem Niveau  $p < 0,05$  bzw.  $p < 0,001$ ).

**Ergebnisse:** Die Ergebnisse zeigen, dass Hausärzte eine kritische Grundhaltung zu Arztbewertungsportalen einnehmen. Sie sehen in ihnen aber auch Chancen und Vorteile. Zwischen jüngeren und älteren Allgemeinmedizinern bestehen hinsichtlich der Einstellungen, Positionen und Erfahrungen mit Arztbewertungsportalen große Unterschiede.

**Schlussfolgerungen:** Mithilfe der Ergebnisse lassen sich Hinweise ableiten, inwiefern Arztbewertungsportale weiterentwickelt werden sollten, um eine höhere Qualität und Akzeptanz unter (Allgemein-)Medizinern zu erreichen.

*Schlüsselwörter: Arztbewertungsportale; Arzt-Patient-Verhältnis; Gesundheitskommunikation*

**Background:** Family practitioners (FPs) are particularly frequently assessed on physician rating websites. However, there are hardly any reliable insights into the attitudes of FPs towards such websites. The aim of this study was to find out how FPs judge physician rating websites, whether and how they use such online platforms, which experiences they have had with them, and how they estimate the importance of physician rating websites for patients and doctors.

**Methods:** 119 FPs in Rhineland-Palatinate, Hesse and Saarland were interviewed. In addition to the descriptive analysis, a T-test was used to determine significant differences between two groups in independent samples. For more than two groups, a one-factor variance analysis was performed. Two levels of significance were tested (mean value difference at the level  $p < .05$  and  $p < .001$ ).

**Results:** The results show that FPs take a critical stance towards physician rating websites. However, they also see opportunities and advantages that may result from such websites. There are large differences between younger and older FPs as to attitudes, positions and experiences with physician rating websites.

**Conclusions:** The results provide useful hints regarding the question of how physician rating websites should be improved in order to obtain higher quality and acceptance among FPs and other physicians.

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

## Hintergrund

### Nutzung und Kritik von Arztbewertungsportalen

Neben Informationsseiten zu Gesundheit und Krankheit haben sich Arztbewertungsportale fest etabliert [1]. Die Zahl der Nutzer solcher Webseiten steigt kontinuierlich. Im deutschsprachigen Raum steht das Portal „Jameda“ mit über 5,6 Millionen Nutzern pro Monat an der Spitze. Fragt man nach den Gründen für das große Interesse an Arztbewertungsportalen, führen Patienten häufig an, mithilfe der Vorerfahrungen anderer Patienten die Wahl des richtigen Arztes besser und effektiver steuern zu können [2, 3]. Inwiefern dies durch Arztbewertungsportale tatsächlich möglich ist, bleibt indes umstritten. Immer wieder sehen sich die Betreiber mit dem Vorwurf konfrontiert, unangemessene Kritiken zu tolerieren, keine durch den Patienten beurteilbaren Kriterien vorzugeben oder im Extremfall Einträge zu manipulieren [4, 5]. Damit verknüpft ist die Sorge, das Arzt-Patient-Verhältnis könnte durch solche Portale geschädigt werden [6].

### Forschungsstand

Mehrere Studien haben sich mit der Nutzungsdimension von Arztbewertungsportalen beschäftigt. Auffällig ist das Vertrauen, das Patienten in die Einträge anderer Nutzer setzen, um sich für oder gegen einen Arzt zu entscheiden [7, 8]. Im Hinblick auf die Aussagekraft von Online-Arztbewertungen kommt Emmert zu dem Ergebnis, dass signifikante Zusammenhänge zwischen Arztbewertungen und objektivierbaren Kriterien zur medizinischen Versorgungsqualität bestehen [9]. Dem stehen Untersuchungen zur Qualitätsdimension von Arztbewertungsportalen entgegen, die gerade bei kommerziellen Anbietern das Fehlen wichtiger Qualitätsmerkmale kritisch herausstellen. Zu diesen Merkmalen zählen eine Mindestanzahl an Einträgen für das Gültigwerden einer Durchschnittsbewertung sowie Vorkehrungen gegen Täuschungsmanöver [10]. Das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin bilanziert, Bewertungsverfahren seien „nicht immer nachvollziehbar und vergleichbar, Aufnahme-

kriterien für Ärzte nicht eindeutig, die einzelne ‚Note‘ stützt sich oft nur auf wenige Bewertungen, die Kriterien [...] sind sehr unterschiedlich“ [11]. Studien von Schwarz und Schaefer [12, 13] sowie eine Untersuchung von Freitext-Kommentaren auf Jameda [14] erachten als problematisch, dass Patienten sich auf Bewertungsportalen besonders häufig zur Fachkompetenz des Arztes äußern.

Bemerkenswert ist, dass Ärzte selbst bislang in Untersuchungen zum Thema nur äußerst selten Berücksichtigung fanden. Eine aus dem Jahr 2011 stammende Befragung von Zahnärzten [15] ist mit der Schwierigkeit konfrontiert, dass sich Arztbewertungsportale zum Zeitpunkt der Erhebung noch in der Etablierungsphase befanden. Folglich hatten die meisten der befragten Zahnärzte keinen Kontakt mit solchen Seiten. Eine aktuelle Erhebung aus dem Jahr 2016 [16] fragt unter diversen Facharztgruppen nach dem Einfluss von Arztbewertungsportalen auf die Patientenversorgung. Die Studie kommt zu dem Ergebnis, dass vor allem Fachärzte Bewertungen nutzen, um Leistungen zu verbessern.

## Methoden

### Fragestellung

Zwischen dem 5. und 25. Oktober 2016 führte die Abteilung Allgemeinmedizin des Zentrums für Allgemeinmedizin und Geriatrie an der Universitätsmedizin Mainz eine Online-Befragung unter Hausärzten durch. Folgende Fragen sollten beantwortet werden:

- Welche Ansichten vertreten Allgemeinmediziner in Bezug auf Arztbewertungsportale?
- Welche Erfahrungen haben Allgemeinmediziner mit solchen Webportalen gemacht und wie nutzen sie diese?
- Welche Ansatzpunkte für eine Verbesserung von Arztbewertungsportalen lassen sich aus den Antworten ableiten?

### Ärzterekrutierung

Auf postalischem Weg zur Teilnahme an der anonymisierten Befragung eingeladen wurden insgesamt 439 Ärzte in 309 Praxen. Darin enthalten sind die

210 in Rheinland-Pfalz, Hessen und im Saarland ansässigen Lehrpraxen der Abteilung Allgemeinmedizin. Ferner wurden sämtliche Hausarztpraxen in Mainz sowie im Kreis Mainz-Bingen in die Befragung einbezogen. Der Fragebogen durchlief vor der Feldphase einen Pretest.

### Soziodemografie und Datenanalyse

Als soziodemografische Merkmale wurden Alter, Geschlecht, Praxisort, Zahl der Ärzte und Patienten pro Quartal erhoben. Nach Bereinigung des Datensatzes wurden die Daten mittels SPSS 23.0 für Windows ausgewertet. Zur Feststellung von signifikanten Unterschieden zwischen zwei Gruppen kam ein T-Test bei unabhängigen Stichproben zum Einsatz. Bei mehr als zwei Gruppen wurde eine einfaktorische Varianzanalyse durchgeführt. Es wurden zwei Signifikanzniveaus überprüft (Mittelwert-Differenz auf dem Niveau  $p < 0,05$  bzw.  $p < 0,001$ ). Zur Feststellung signifikanter Unterschiede zwischen jüngeren und älteren Ärzten wurden drei Altersklassen gebildet (36–49 Jahre:  $n = 44$ ; 50–55 Jahre:  $n = 38$ ; 56–69 Jahre:  $n = 37$ ).

## Ergebnisse

### Stichprobe

In die Auswertung eingegangen sind 119 vollständig ausgefüllte Fragebögen. Gemessen an der Gesamtzahl aller angeschriebenen Ärzte beträgt die Rücklaufquote rund 27 %. Soziodemografisch lässt sich die Stichprobe wie folgt beschreiben:

- Geschlecht: 68 % männlich, 32 % weiblich
- Durchschnittsalter: 52 Jahre (Minimum: 36, Maximum: 69)
- Praxisumgebung: 62 % städtisch, 38 % ländlich
- Praxisform: 45 % Einzelpraxen, 55 % Praxen mit mehr als einem Arzt

### Bewertung, Einfluss und Nutzung

Den Hausärzten wurde zunächst die Frage gestellt, ob sie Arztbewertungsportale für eine gute Sache halten oder ihnen skeptisch gegenüberstehen. Nur jeder Fünfte (19 %) sieht solche Webportale

vorbehaltlos positiv. Fast die Hälfte (47 %) ist ihnen gegenüber skeptisch eingestellt, während jeder Dritte (34 %) unentschieden ist. 39 % aller befragten Ärzte unter 50 Jahren halten Arztbewertungsportale für eine gute Sache – im Fall der Ärzte zwischen 56 und 69 Jahren sehen dies nur 8 % so ( $p < 0,05$ ).

Obwohl fast die Hälfte der Befragten Bewertungsportale kritisch sieht, schreiben ihnen 67 % einen eher großen oder sehr großen Einfluss auf die Arztwahl der Patienten zu. Altersunterschiede zeigen sich erneut: Während 75 % der Hausärzte unter 50 Jahren die Bedeutung von Arztbewertungsportalen für Patienten als hoch einschätzen, tun dies lediglich 46 % der Befragten zwischen 56 und 69 Jahren ( $p < 0,05$ ).

Rund zwei Drittel (66 %) aller Befragten gehen davon aus, dass eher viele oder sehr viele Patienten Arztbewertungsportale nutzen, um einen Arzt zu finden. Dabei vermuten 84 % der unter 50-jährigen Allgemeinmediziner, dass ein großer Kreis von Patienten Bewertungsportale zur Selektion des richtigen Arztes nutzt, wohingegen dies in der Gruppe der Ärzte ab 56 Jahren nur 46 % annehmen ( $p < 0,05$ ).

### Bekanntheit

Unter den befragten Ärzten ist das bekannteste Arztbewertungsportal Jameda, das mit 98 % nahezu allen Befragten ein Begriff ist. Ebenfalls einer Mehrheit geläufig ist die Gesundheitsplattform „Onmeda“ (66 %). „Arzt-Auskunft.de“ (47 %) und „AOK-Arztnavi“ (40 %) sind unter den nicht-kommerziellen Portalen noch verhältnismäßig bekannt. Zudem wurde die Bekanntheit weiterer Portale abgefragt: „Sanego“ (39 %), „Imedo“ (35 %), „Arztnavi.Barmer-GEK.de“ (32 %), „Weisse Liste“ (30 %), „Docinsider.de“ (26 %), „Esando“ (24 %), „Topmedic“ (23 %).

### Beschäftigung mit Einträgen

Nur 18 % der Hausärzte geben an, sich nie mit Bewertungen zur eigenen Person bzw. Praxis zu beschäftigen. Dafür bekunden 50 %, gelegentlich oder häufiger im Internet nach Bewertungen zu suchen. Bei den unter 50-jährigen Befragten sehen fast 80 % gelegentlich oder häufig Bewertungen nach; bei den 56- bis 69-jährigen Hausärzten ist es ledig-

lich jeder Vierte ( $p < 0,001$ ). Allerdings fand nur ein Drittel (34 %) der Allgemeinmediziner, die Bewertungen nachsehen ( $n = 98$ ), die vorgefundenen Einträge in der Regel nachvollziehbar („teils, teils“: 44 %; „nicht nachvollziehbar“: 17 %).

Die Hausärzte wurden gefragt, inwiefern sie eine schlechte Online-Bewertung zu ihrer ärztlichen Kompetenz beschäftigt. Trotz der kritischen Haltung, die viele Befragte gegenüber Arztbewertungsportalen einnehmen, geben lediglich 33 % an, sich grundsätzlich nichts aus negativen Einträgen zu machen. 63 % der Befragten machen sich Gedanken über schlechte Bewertungen. Beträchtlich ist wieder das Gefälle zwischen den Altersgruppen: 84 % der unter 50-jährigen Ärzte geben an, dass negative Einträge sie beschäftigen – unter den Ärzten zwischen 56 und 69 Jahren sind dies nur 32 % ( $p < 0,05$ ).

### Zuschreibungen

Die große Mehrzahl der Hausärzte sieht bei Arztbewertungsportalen die Gefahr, dass sie unqualifizierten Kommentaren Raum geben, etwa indem sie zur Beurteilung der fachlichen Leistung des Arztes auffordern (Tab. 1). Ebenfalls befürchten die Befragten eine Manipulation von Einträgen und die Instrumentalisierung von Arztbewertungsseiten, um Ärzte schlechtzumachen. Dementsprechend zweifeln viele Allgemeinmediziner die Aussagekraft von Online-Arztbewertungen an.

Positiv wird gesehen, dass Arztbewertungsportale eine größere Übersichtlichkeit für Patienten schaffen und für mehr Transparenz bei der Arztsuche sorgen können. Bemerkenswert ist, dass die Allgemeinmediziner den Wert dieser Seiten für das eigene Praxis-Marketing als hoch einschätzen. Vor allem jüngere Ärzte sehen positive Effekte für die Selbstpräsentation.

### Verbesserungen in der Praxis

Gerade jüngere Hausärzte betrachten Einträge auf Arztbewertungsseiten als nützliche Rückspiegelung und nehmen Patientenfeedbacks zum Anlass für Optimierungen in der Praxis. Insbesondere das Terminmanagement und die telefonische Erreichbarkeit wurden verbessert (Tab. 2).

## Diskussion

Die Befragung einer kleinen Gruppe von Allgemeinmedizinern zeigt, dass Hausärzte Arztbewertungsportalen kritisch-konstruktiv begegnen. Damit geht einher, dass sie in diesen Angeboten nicht nur Mängel und Risiken sehen, sondern auch Potenziale für Patienten. Die meisten Hausärzte haben keinen Zweifel, dass Bewertungsportale relevant für die Patientenversorgung sind. Der Befund, dass Hausärzte solche Webseiten mehrheitlich ernst nehmen, wird dadurch gestützt, dass Einträge zur eigenen Person aufgerufen werden und Negativbewertungen die Befragten beschäftigen. Besonders jüngere Ärzte setzen Arztbewertungsportale strategisch ein: als Instrumente des Praxis-Marketings, aber auch zur bedarfsorientierten Verbesserung der eigenen Praxis (Tab. 2). Ärzte über 50 Jahren zeigen eine erheblich geringere Aufgeschlossenheit gegenüber Bewertungsportalen. Bei jüngeren wie älteren Ärzten ist die Befürchtung verbreitet, Bewertungsportale könnten zu unqualifizierten Kommentaren oder Schmähkritik verleiten und dadurch zu einer Verzerrung des Bildes von Ärzten führen.

### Befunde anderer Studien

Bislang wurden kaum Befragungen von Medizinern mit Blick auf Arztbewertungsportale durchgeführt. Daher ist die direkte Vergleichbarkeit mit anderen Studien kaum gegeben. Einige Befunde werden durch frühere Untersuchungen gestützt:

- Im Vergleich zur Studie von Halling et al. [15] aus dem Jahr 2011 zeigt sich, dass sich die Bekanntheit von Bewertungsportalen unter Medizinern bedeutend erhöht hat.
- Zwischen 20 und 30 % der befragten Allgemeinmediziner nutzen Online-Bewertungen zur Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen (Tab. 2). Dies deckt sich mit den Erkenntnissen der Studie von Emmert et al. [16].
- Die Befragung der Stiftung Gesundheit kam zu dem Ergebnis, dass Internet-Marketing für die Attraktivität der eigenen Praxis immer bedeutender wird [17].

### Stärken und Schwächen

Neben der begrenzten Fallzahl ist bei der Einordnung der Ergebnisse der regiona-

Aussage	Gesamt (n = 119)	36–49 J. (n = 44)	50–55 J. (n = 38)	56–69 J. (n = 37)
Arztbewertungsportale ermöglichen dem Patienten einen besseren Überblick.	68,0 %	84,1 % * 50–55 J. * 56–69 J.	60,5 % * 36–49 J.	56,8 % * 36–49 J.
Arztbewertungsportale sind unseriös.	51,3 %	36,4 % * 50–55 J. * 56–69 J.	60,5 % * 36–49 J.	59,5 % * 36–49 J.
Ein Arzt, der gute Arbeit leistet, muss sich nicht vor Bewertungen auf Arztbewertungsportalen fürchten.	40,3 %	52,3 % * 50–55 J. * 56–69 J.	28,9 % * 36–49 J.	37,8 % * 36–49 J.
Arztbewertungsportale werden in erster Linie genutzt, um Ärzte schlechtzumachen.	63,9 %	54,5 % * 50–55 J. * 56–69 J.	71,1 % * 36–49 J.	67,6 % * 36–49 J.
Arztbewertungsportale helfen Patienten, einen guten, kompetenten Hausarzt zu finden.	39,5 %	63,6 % * 50–55 J. * 56–69 J.	28,9 % * 36–49 J.	21,6 % * 36–49 J.
Arztbewertungsportale sorgen für mehr Transparenz.	56,3 %	70,5 % ** 50–55 J. ** 56–69 J.	47,4 % ** 36–49 J.	48,6 % ** 36–49 J.
Die Bewertungen, die man auf Arztbewertungsportalen findet, haben nichts mit der Realität zu tun.	49,6 %	34,1 % * 50–55 J. ** 56–69 J.	57,9 % * 36–49 J.	59,5 % ** 36–49 J.
Auf Arztbewertungsportalen kann die eigene Praxis attraktiv dargestellt werden.	61,4 %	77,3 % ** 56–69 J.	55,3 %	38,6 % ** 36–49 J.
Arztbewertungsportale geben unqualifizierten Kommentaren Raum, weil die meisten Patienten nicht qualifiziert über Ärzte urteilen können.	79,8 %	84,1 %	81,6 %	73,0 %
Gute, fähige Ärzte werden durch Arztbewertungsportale sichtbarer.	64,2 %	87,3 % * 50–55 J. ** 56–69 J.	56,3 % * 36–49 J.	38,7 % ** 36–49 J.
Viele Einträge auf Arztbewertungsportalen sind gefälscht oder manipuliert.	66,4 %	70,4 %	63,1 %	64,9 %
Rückmeldungen von Patienten über Arztbewertungsportale bieten die Chance, die eigene Leistung als Arzt kritisch zu hinterfragen und zu verbessern.	53,8 %	75,0 % * 50–55 J. ** 56–69 J.	47,4 % * 36–49 J.	35,1 % ** 36–49 J.
Arztbewertungsportale führen dazu, dass Ärzte nicht mehr ausreichend respektiert werden.	42,0 %	38,6 %	50,0 %	37,8 %
Signifikanz: * p < 0,05; ** p < 0,001				

**Tabelle 1** Die Studienteilnehmer wurden gebeten: „Bitte geben Sie den Grad Ihrer Zustimmung an“ (Antwortkategorien [Stimme voll und ganz zu]/[Stimme eher zu] zusammengefasst).

Aspekt	Gesamt (n = 119)	36–49 J. (n = 44)	50–55 J. (n = 38)	56–69 J. (n = 37)
Besseres Terminmanagement	28,6 %	40,9 % * 50–55 J. ** 56–69 J.	23,7 % * 36–49 J.	18,9 % ** 36–49 J.
Telefonische Erreichbarkeit	24,4 %	45,5 % * 50–55 J. ** 56–69 J.	13,2 % * 36–49 J.	10,8 % ** 36–49 J.
Mehr Parkmöglichkeiten	14,3 %	29,5 % * 56–69 J.	7,9 %	2,7 % * 36–49 J.
Veränderungen im Wartezimmer	9,2 %	18,2 %	2,6 %	5,4 %
Online-Terminvergabe	9,2 %	15,9 %	5,3 %	5,4 %
Einrichtung einer Praxis-Webseite	7,6 %	18,2 %	-	2,7 %
Veränderungen bei Patientenbetreuung	6,7 %	9,1 %	5,3 %	5,4 %
Veränderungen bei Praxisausstattung	5,0 %	13,6 %	-	-
Signifikanz: * p < 0,05; ** p < 0,001				

**Tabelle 2** Die Studienteilnehmer wurden gefragt: „An welchen der folgenden Dinge in Ihrer Praxis haben Sie aufgrund von Bewertungen auf Arztbewertungsportalen schon mal etwas verändert?“

le Rekrutierungsschwerpunkt zu berücksichtigen. Gleiches gilt für die nicht unerhebliche Zahl an Lehrpraxen in der Stichprobe. Diese Ärzte können aufgrund ihres starken Engagements als besonders aufgeschlossen gelten – mit möglichen Folgen für die Teilnahmebereitschaft. Zudem kann nicht ausgeschlossen werden, dass Ärzte mit positiven Erfahrungen bezüglich Bewertungsportalen in stärkerem Maße an der Erhebung teilgenommen haben als solche mit negativen Erfahrungen. Insofern sind die Ergebnisse als nicht-repräsentativ anzusehen.

## Schlussfolgerungen

Der hausärztlichen Akzeptanz von Arztbewertungsportalen stehen Zweifel an der Qualität und Seriosität dieser Webseiten entgegen. Vor dem Hintergrund des Forschungsstandes legen die Ergebnisse nahe, dass Portalbetreiber Maßnahmen ergreifen sollten, um Manipulationen, Diffamierungen und unqualifizierte Kommentare möglichst auszuschließen:

- Portalbetreiber sollten kritisch reflektieren, welche Bewertungskriterien angemessen sind und vom Patienten eingeschätzt werden können.
- Durchschnittsbewertungen von Ärzten sollten erst ab einer höheren Zahl von Einträgen ausgewiesen werden, um Verzerrungen zu vermeiden [10].
- Auch sollten zusätzliche Informationen vom Patienten eingefordert werden (zum Beispiel ob dieser einen Termin vereinbart hat oder spontan in die Praxis gekommen ist). Dadurch wird sichergestellt, dass Beurteilungen nicht aus dem Zusammenhang gerissen und richtig eingeordnet werden können [4, 5].

**Interessenkonflikte:** keine angegeben.

### Korrespondenzadresse

Dr. phil. Julian Wangler  
Wissenschaftlicher Mitarbeiter  
Zentrum für Allgemeinmedizin  
und Geriatrie  
Universitätsmedizin Mainz  
Am Pulverturm 13  
55131 Mainz  
Tel. 06131 17-8712  
Julian.Wangler@unimedizin-mainz.de

### Dr. phil. Julian Wangler ...



... ist wissenschaftlicher Mitarbeiter in der Abteilung Allgemeinmedizin des Zentrums für Allgemeinmedizin und Geriatrie der Universitätsmedizin Mainz. Sein Forschungsschwerpunkt liegt im Bereich der empirischen Versorgungsforschung unter besonderer Berücksichtigung der Auswirkungen digitaler Medien auf das Gesundheitssystem.

## Literatur

1. Krüger-Brand HE. Internet als Quelle für Gesundheitsinfos. Dtsch Arztebl 2015; 108, Supplement PRAXiS 3/2015: 2
2. IFABS Institut. Umfrage zu Arzt-Bewertungsportalen: Nutzerverhalten und -zufriedenheit. www.medical-tribune.de/home/news/artikeldetail/umfrage-zu-arztbewertungsportalen-chancen-nutzen.html (letzter Zugriff am 02.11.2016)
3. Kofahl C, Nickel S, Trojan A. Arztsuche im Internet. In: Böcken J, Braun B, Landmann J (Hrsg.). Gesundheitsmonitor 2009: Gesundheitsversorgung und Gestaltungsoptionen aus der Perspektive der Bevölkerung. Gütersloh: Verlag Bertelsmann Stiftung, 2010: 38–58
4. Dittmers H. Ärzte bewerten im Internet: So wird getrickst. www.ndr.de/ratgeber/verbraucher/Aerzte-Bewertung-Internet,aerztebewertungen100.html (letzter Zugriff am 02.11.2016)
5. Schannath A. Immer wieder Ärger mit Arztbewertungsportalen. Niedergel Arzt 10/2016: 44–45. www.nav-virchowbund.de/uploads/files/044-045\_nila\_10-2016\_nav-recht\_2.pdf (letzter Zugriff am 02.11.2016)
6. Schmitt S. Wenn der Patient dem Arzt eine ‚Sechs‘ gibt. www.welt.de/finanzen/verbraucher/article109103878/Wenn-der-Patient-dem-Arzt-eine-Sechs-gibt.html (letzter Zugriff am 02.11.2016)
7. Emmert M, Sander U, Esslinger AS, Maryschok M, Schöffski O. Public reporting in Germany: the content of physician rating websites. Methods Inf Med 2012; 51: 112–120
8. 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; 15: e187
9. Jameda. Arztbewertungen auf jameda sind als Instrument zur Erhebung der Patientenzufriedenheit geeignet. www.jameda.de/presse/patientenstudien/\_uploads/anhaenge/pressemitteilung\_studienergebnisse\_universitaet-erlangen-nrnberg-2506.pdf (letzter Zugriff am 02.11.2016)
10. Institut für Qualität und Transparenz von Gesundheitsinformationen (IQTG). Zusammenfassende Übersicht der Ergebnisse des ÄZQ-Clearingverfahrens. www.iqtg.de/cms/index.asp?inst=iqtg&snr=8210 (letzter Zugriff am 02.11.2016)
11. Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ). Arztbewertungsportale im Internet. www.aeqz.de/aeqz/arztbewertungsportale (letzter Zugriff am 02.11.2016)
12. Schwarz S, Schaefer C. Arztbewertungsportale: Was können sie leisten? Publ Health Forum 2015; 23: 163–166
13. Schwarz S, Schaefer C, Ollenschläger G. Arztbewertungsportale im Internet – Nachholbedarf beim Umgang mit Ärzten. Dtsch Arztebl 2011; 108: A 210–211
14. Emmert M, Meier F, Heider AK, Dürr C, Sander U. What do patients say about their physicians? An analysis of 3,000 narrative comments posted on a German physician rating website. Health Policy 2014; 118: 66–73
15. Halling F, Halling C, Pohl-Dernick K, Emmert M. Arztbewertungsportale aus zahnärztlicher Perspektive. Dtsch Zahnärztl Z 2012; 67: 716–723
16. Jameda. Einfluss von Arztbewertungen auf die Patientenversorgung. www.jameda.de/presse/patientenstudien/\_uploads/anhaenge/2016-10-24\_ergebnisse-arztbefragung\_universitaet-erlangen-nrnberg-4501.pdf (letzter Zugriff am 02.11.2016)
17. Stiftung Gesundheit. Ärzte im Zukunftsmarkt Gesundheit 2011. www.stiftung-gesundheit.de/pdf/studien/Aerzte\_im\_Zukunftsmarkt\_Gesundheit\_2011\_Kurzfassung.pdf (letzter Zugriff am 02.11.2016)