



eHealth Partners

Etude du concept des « médecins recommandés par les médecins » aux Etats-Unis



Denise Silber

Novembre 2008

1. Objectif de l'étude

Connaître l'avis des médecins américains concernant les répertoires de médecins recommandés par d'autres confrères aux États-Unis :

Quelle est l'offre ? Qu'en pensent-ils ?

2. Méthodologie

- Interrogation personnelle des médecins de mon environnement professionnel aux Etats-Unis
- Etude de Medline et du Web
- Contact avec le vice-président des éditions Castle Connolly

3. Résultats

1. Le sujet des « rating systems » réalisé par des médecins n'est pas traité dans Medline. Il n'y a pas de travaux à ce sujet.

2. L'offre se limite à deux fournisseurs.

Alors qu'il existe une trentaine de sites où des consommateurs peuvent déposer leur appréciation, il existe seulement deux sources de médecins recommandés par des médecins : *Castle Connolly* et « *Best Doctors* ».

Pour constituer leurs listes, ces deux sociétés réalisent chacune des vagues d'enquête auprès de médecins et vérifient les données par rapport aux éléments de profil officiels, provenant des associations professionnelles, voire des cinquante états.



Business Model : Best Doctors vend à des assureurs complémentaires et à des entreprises l'accès à ses listes, pour que les assurés puissent demander un second avis à des médecins de qualité.



Business Model : Castle Connolly (CCML), est un éditeur d'annuaire et vendeur de contenu sous forme de partenariats avec des supports régionaux « ex. : *Best Doctors of New York*, dans *New York Magazine* ». Ils font également de la vente B2B à des entreprises de l'accès à leurs listes.

3.1. Le point sur CCML

CCML, fondé en 1991, identifie chaque année des dizaines de milliers de médecins spécialistes certifiés, ainsi que des présidents d'hôpitaux, de CME, des chefs de service et les invitent à désigner des confrères qu'ils considèrent remarquables, que ce soit sur le plan local ou national. Une enquête en ligne est complétée par des interviews téléphoniques.

Les informations recueillies sont :

- Les diplômes, spécialisations, licences d'exercice de la médecine
- Réputation professionnelle
- Position hospitalo-universitaire

-
- Expérience
 - Éventuelles actions disciplinaires

L'information est partagée avec les entreprises suivantes : AXA-Equitable, Goldman Sachs, American Express, Merrill Lynch, QuantiaMD, DrScore.com, MDRx Financial, Trio Health, Access Medical, Empowered Medical, BML MedRecords Alert, AgingCare.com and Strenuus, LLC.

Depuis 3 ans, CCML réalise une cérémonie annuelle appelée "Physician of the Year". Voici les lauréats 2008. La vidéo a été diffusée à la télévision.

Honorees - Clinical Excellence

[Robert W. Carlson](#), M.D.

Professor of Medicine, Division of Oncology Stanford University; Member, Stanford Cancer Center, Stanford University Medical Center

[Stanley Chang](#), M.D.

Director of Ophthalmology, NewYork Presbyterian Hospital/Columbia University Medical Center; Edward S. Harkness Professor of Ophthalmology, K. K. Tse and Ku Teh Ying Professor of Ophthalmology, Department Chairman, Ophthalmology, Columbia University College of Physicians and Surgeons

[L. Dade Lunsford](#), M.D.

Lars Leksell Professor and Distinguished Professor, University of Pittsburgh; Director, Center For Image, Guided Neurosurgery, University of Pittsburgh Medical Center

Honorees - Lifetime Achievement

[Jacqueline A. Noonan](#), M.D.

Pediatric Cardiologist, UK Healthcare's Kentucky Children's Hospital; Professor Emeritus, University of Kentucky College of Medicine Department of Pediatrics; Former Chairman, University of Kentucky College of Medicine Department of Pediatrics; Former Chief, University of Kentucky College of Medicine Department of Pediatrics Division of Cardiology

[Robert W. Schrier](#), M.D.

Professor of Medicine, Former Chairman of the Department of Medicine, University of Colorado School of Medicine; Former Head of the Division of Renal Diseases and Hypertension, University of Colorado School of Medicine

Jusqu'en 2008, CCML proposait des fiches portant sur plus de 23000 médecins dans 72 spécialités et sous-spécialités ; les fiches incluent : spécialité, expertise particulière, affiliations hospitalières; diplômes; coordonnées). Début 2009, la base de données va s'étendre à 60 ou 70 000 *top médecins*.

3.2. L'avis des médecins interrogés n'est pas favorable

Il faut distinguer entre l'avis des médecins listés et ceux qui ne le sont pas et ne pas ignorer l'importance des nouveaux patients qui vont chez les médecins listés.

Selon William Liss-Levinson, le vice-président de Partenariats Stratégiques chez CCML,

« Lorsque le Dr Connolly a créé l'entreprise et conduit les premières enquêtes à New-York, l'association de médecins new-yorkais a protesté. Aujourd'hui, il n'y a quasiment plus de plaintes, même si on peut citer ici et là un médecin ou un hôpital agacé. En fait, soit ils se plaignent de toute mesure de qualité portant sur les médecins soit ils disent que nous avons omis d'inclure tous les médecins de leur hôpital en ligne. »

« Notre dernier sondage auprès des médecins listés date un peu ; il faudrait que nous refassions l'enquête. Mais il y a quelques années lors de sa réalisation, nous avons constaté que 35 % des médecins listés déclarent utiliser le guide pour recommander des médecins. »

« Et plus de 80 % des médecins reconnaissent bénéficier de nouveaux patients grâce à leur présence dans la liste, environ 10 nouveaux patients par an. De façon anecdotique, certains médecins rapportent des chiffres plus importants. »

Par contre, les médecins de mon entourage aux Etats-Unis, dont aucun n'est cité dans l'annuaire, restent dubitatifs.

« Je suis capable de trouver un confrère de qualité par mon propre réseau, dans les 50 états. Je passe deux coups de fil et j'y arrive. »

« C'est du copinage, les copains des copains. Je préfère chercher moi-même. »

« C'est mon boulot de savoir chercher le bon médecin. »

« Je ne comprends même pas que cela puisse exister. »

« Cette liste va correspondre aux leaders d'opinion qui travaillent avec l'industrie »

« C'est de l'auto-promotion ».

« C'est politique ; c'est un concours de popularité. Ce n'est pas de la bonne médecine. »

Une seule réponse positive n'est pas réjouissante: « Ouais, c'est peut-être mieux que rien. »

3.3. Les réactions à l'interview de M. Connolly confirment le veto

<http://www.medscape.com/viewarticle/571273>

Medscape est un des premiers journaux médicaux en ligne pour médecins. En anglais, il est fréquenté par des médecins du monde entier. La vidéo récente de John Connolly (mars 2008) qui présente Castle Connolly est suivie de commentaires d'américains.

1. *Est-ce que « Top Doctors » prend en considération les liens financiers avec des firmes pharmaceutiques et qui pourraient affecter les recommandations aux patients. Voilà une base de données qu'il faudrait mettre à disposition du public.*

2. *Ce que j'observe, c'est que les listings sont des inclusions par « association ». Les grands groupes de multi-spécialistes, notamment à l'hôpital, sont favorisés, ce qui exclut les cabinets plus petits.*

3. *Il faut prendre ces ratings avec un grain de sel. Cela peut vouloir dire quelque chose, mais tenir compte de la faculté de médecine, de la résidence, c'est élitiste et cela ne veut rien dire, sauf si le médecin est vraiment sérieux et fournit des soins de qualité. Comment est-ce que vous mesurez cela. Voilà le problème.*

4. *Les médecins votent pour leurs copains. Cela n'a rien à voir avec la compétence.*

5. *Avis aux patients : Engager un « top doctor », chirurgien hospitalo-universitaire ne garantit pas que c'est lui qui fera l'intervention. En toute probabilité, le patient anesthésié sera passé à un résident en formation – avec le top doctor à côté, on l'espère !*

6. *Le concept d'un « top doctor » est aussi significatif que le concept de la qualité des soins. Ce sont des termes populaires dans la presse grand public et moins importants pour ceux qui cherchent vraiment de l'aide. Sans information autre que l'opinion des pairs, c'est impossible d'affecter une valeur mathématique à ces opinions et l'évaluation devient une entreprise commerciale. En 50 ans d'exercice hospitalier, j'ai été dans 10 équipes hospitalières y compris co-directeur de l'hôpital. À aucun moment, il ne m'a semblé possible d'évaluer la valeur médicale d'un médecin ou groupe de médecins. Ce n'était même pas possible de déterminer si un médecin était un bon médecin. Les médecins sont considérés comme bons, voire au dessus de la moyenne par ceux qu'ils ont bien servi. J'ai travaillé avec des individus qui sont techniquement bons mais en échec complets auprès du patient individuel. Top Doctor fait partie de la conversion de la médecine en industrie médicale, soucieuse de son revenu et non des individus.*

7. *Puisque les études ne garantissent pas la qualité, les ratings ne veulent rien dire et je suis d'accord avec tout ce qui est dit ci-dessus.*

3.4. Réponse de M Connolly :

« Des pensées toutes intéressantes. L'information sur les relations avec les laboratoires pharmaceutiques n'est pas disponible. Je ne sais pas si cela influence vraiment le travail de la majorité de médecins.

Nos médecins sont les spécialistes les plus recommandés et ils sont le plus souvent dans des centres hospitalo-universitaires. Mais ils ne sont pas moins bons cliniciens pour autant.

J'ai plus de confiance dans les recommandations des cliniciens que vous apparemment.

Tout en examinant les archives des médecins, nous dépendons plutôt de l'avis des autres médecins. Et nous avons des milliers d'avis ! »

4. Commentaire /Conclusion

a) Le concept de la recommandation d'un confrère par un autre semble peu apprécié des médecins américains en dehors de ceux qui entrent eux-mêmes dans l'annuaire sur recommandation...somme toute un problème psychologique classique.

« Je fais partie des élus et c'est bien, sinon... »

b) En revanche, les consommateurs recherchent des médecins « recommandés ». Et ces listings « best doctors » font vendre des magazines locaux chaque année aux Etats-Unis, comme les palmarès nationaux du *Point* ou du *Figaro* pour les hôpitaux et cliniques. Ce type d'annuaire médecin-médecin vient pallier une des failles des sites de rating par consommateur, dont il existe une trentaine aux États-Unis : le faible nombre pour ne pas dire la rareté des avis émis pour chaque médecin. Par exemple, je n'ai jamais réussi à tomber sur un médecin que je connais et pour lequel quelqu'un a porté un avis.

Seulement 12 % de médecins américains ont bénéficié d'au moins un avis. Le nombre moyen d'avis par médecins est de 1,9.

Notons que selon un article récent, au Canada, 60 % de médecins auraient été appréciés par quelqu'un et la moyenne national serait de 7 avis par médecins. Mais 7 avis restent insuffisants et « manipulables » .

c) La sélection des confrères par les confrères ne résout pas forcément le problème arithmétique : le nombre de médecins connaissant chaque médecin est faible aussi...

e) Les critiques des médecins américains risquent d'émerger en France aussi, car le contexte est similaire :

-- risque d'un choix des copains : médecine libérale versus hôpitaux ; hôpitaux moins prestigieux versus universitaires,

-- problématique d'une dépendance cachée du médecin vis à vis de l'industrie pharmaceutique.

-- Et enfin, l'idée que la qualité des soins prodigués ne peut être évaluée de toutes façons.

d) Il reste à définir le business model de cette entreprise en France, non seulement pour financer les frais de fonctionnement, mais aussi parce que « la gestion de l'argent » sera consubstantielle à la confiance qu'en feront les utilisateurs.

La confiance dans le financement, la « justice », et l'élaboration des critères de choix, détermineront l'acceptation par les médecins.

Notons en passant que Ségolène Aymé d'OrphaNet a une expérience européenne intéressante dans la définition et identification de consultations recommandées dans les maladies rares.

Annexe : Le métier des listings permet de réaliser des déclinaisons

Liste des guides publiés par Castle Connolly : *America's Top Doctors®* (7th ed.) *Top Doctors: New York Metro Area* (11th ed.) ; *America's Top Doctors for Cancer* (3rd ed.), *Cancer Made Easier* (2nd ed.) *The Best Senior Living & Eldercare Options* , *The Buyer's Guide to Choosing the Best Healthcare* , *The ABCs of HMOs*, *The Parent's Helper*