



Collectif Interassociatif Sur la Santé



Le baromètre des droits des malades

Rapport remis le 6 février 2008

LH2

Arnaud Zegierman
Directeur des études

Frédéric Pennel
Chargé d'études

LH2 Opinion
46, rue de l'Échiquier
75010 PARIS
Tél : 01 55 33 20 65
Fax: 01 55 33 21 19



**Collectif
Interassociatif
Sur la
Santé**

Marc PARIS
Responsable communication
Tél.: 01 40 56 94 42
mparis@leciss.org
www.leciss.org

www.lh2.fr

30
ans
d'engagement



Sommaire

Approche méthodologique	3
I- Informatisation des données de santé	4
II- Relation patient / médecin	6
- La qualité de l'information délivrée par le médecin traitant	7
- L'adaptation du médecin aux demandes et aux attentes des patients	8
- Les mesures devant être prises pour lutter contre le manque de médecins dans certaines régions	9
III- Dysfonctionnements système de soins–accidents médicaux	10
L'information en cas de problème suite à un acte de soin	11
IV- Accès à l'assurance et à l'emprunt	12
La limitation de l'accès au crédit à des personnes physiquement fragiles	13
La confrontation personnelle au refus de l'accès au crédit	14
V- Qualité du système de soins	15
VI- Droits collectifs, représentation	17
Les organisations légitimes pour représenter les usagers du système de santé	18
<u>Synthèse</u>	19



Méthodologie



- **Sondage réalisé pour : le CISS, Collectif Interassociatif Sur la Santé**
- **Dates de réalisation : Les 1^{er} et 2 février 2008**
- **Sondage LH2 réalisé par téléphone auprès d'un échantillon de 1056 personnes, représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus.**
- **Méthode des quotas appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, profession du chef de famille après stratification par région et catégorie d'agglomération.**
- **Compte-tenu de la taille de l'échantillon interviewé, l'étude comporte une marge d'erreur de +/- 3,5 pts.**

Nous rappelons que toute diffusion des résultats de cette enquête doit être accompagnée d'éléments techniques tels que :

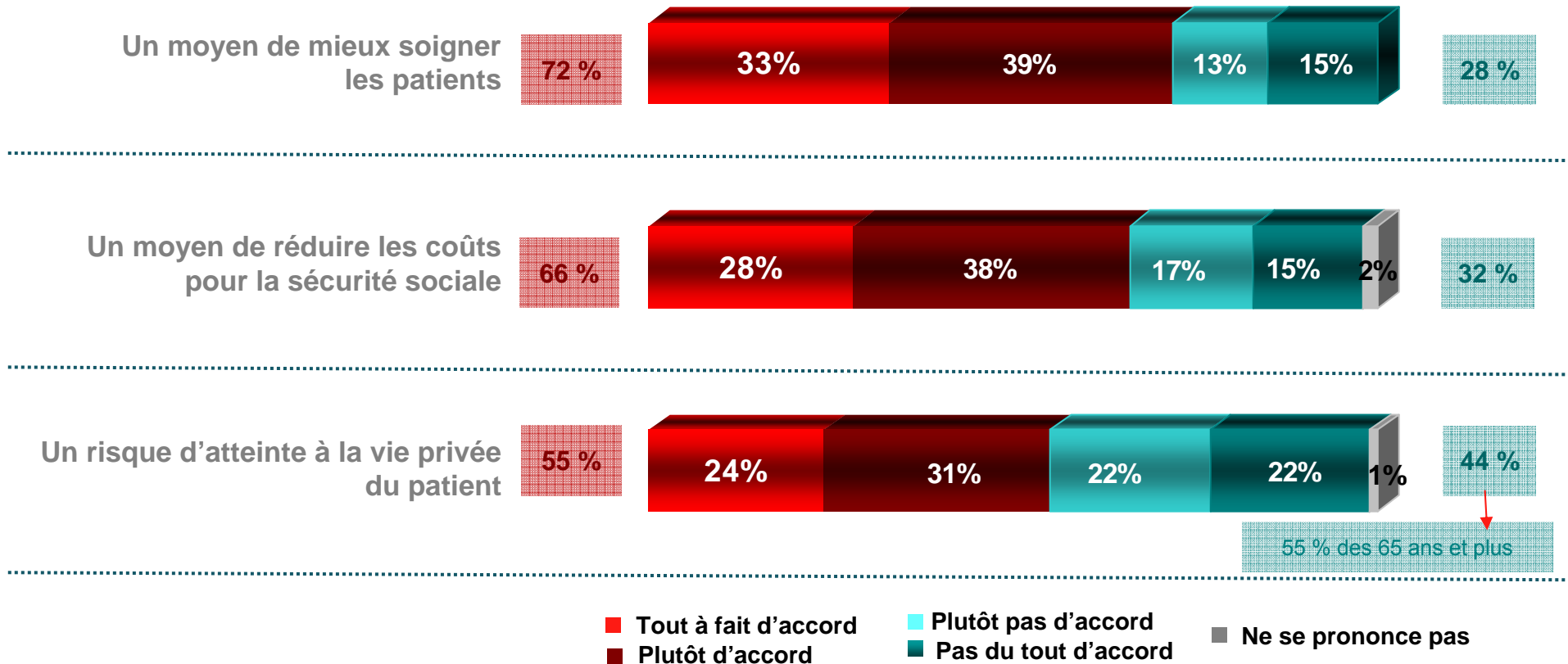
- la méthode d'enquête,
- les dates de réalisation,
- le nom de l'institut,
- la taille d'échantillon.



I. Informatisation des données de santé

- Diriez-vous que le développement de l'informatique pour le suivi des données de santé des Français (c'est-à-dire que, par exemple, chaque patient soit désormais doté d'un dossier informatique récapitulant les données importantes concernant sa santé), constitue...

Base : À tous





II. Relation patient / médecin

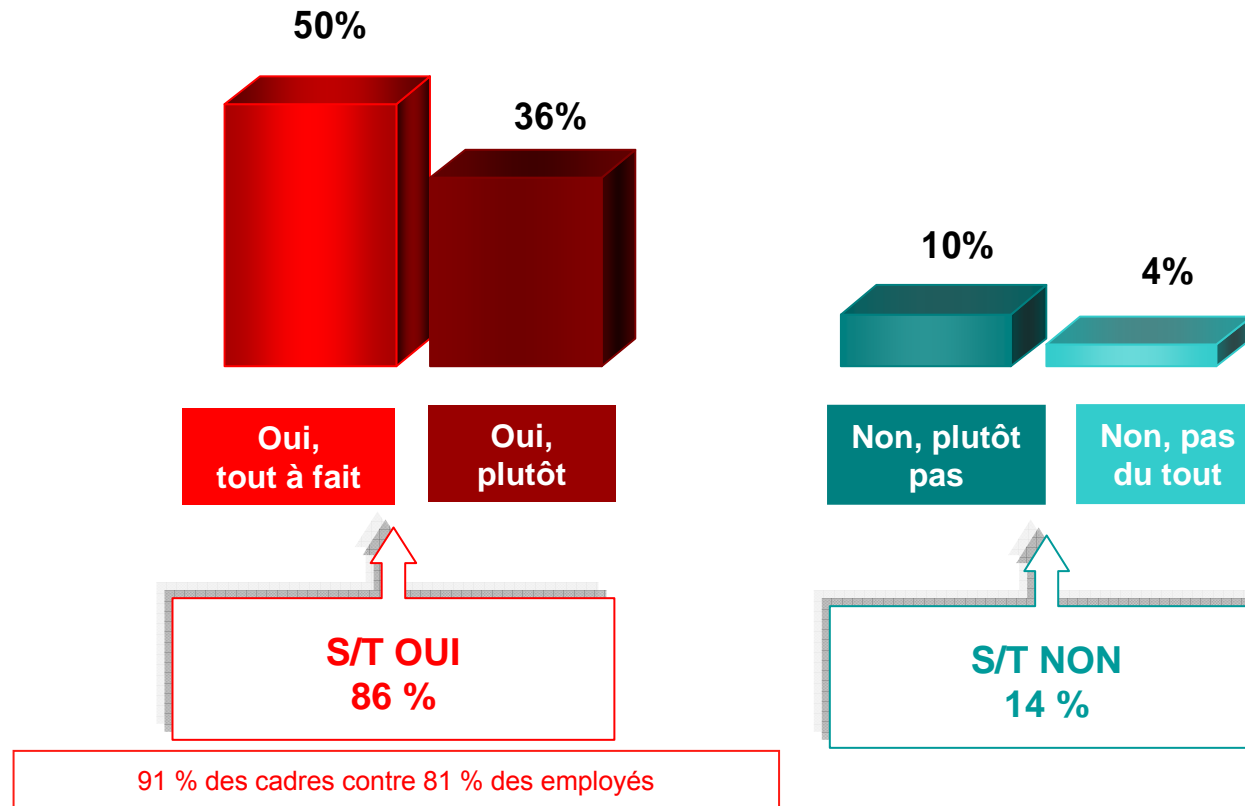


La qualité de l'information délivrée par le médecin traitant



- Avez-vous le sentiment que le/les médecin(s) que vous consultez habituellement vous apportent l'information dont vous avez besoin concernant votre état de santé ainsi que les soins et les traitements qui y sont liés ?

Base : À tous



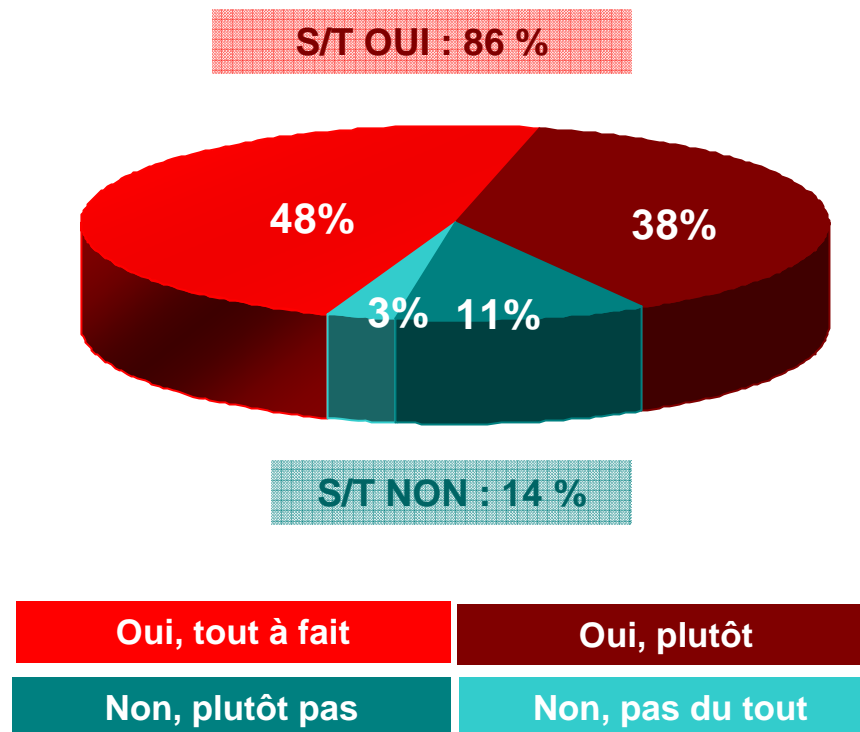


L'adaptation du médecin aux demandes et aux attentes des patients



- Et diriez-vous que les soins et les traitements des médecins vous préconisent prennent suffisamment en compte vos demandes et vos attentes ?

Base : À tous



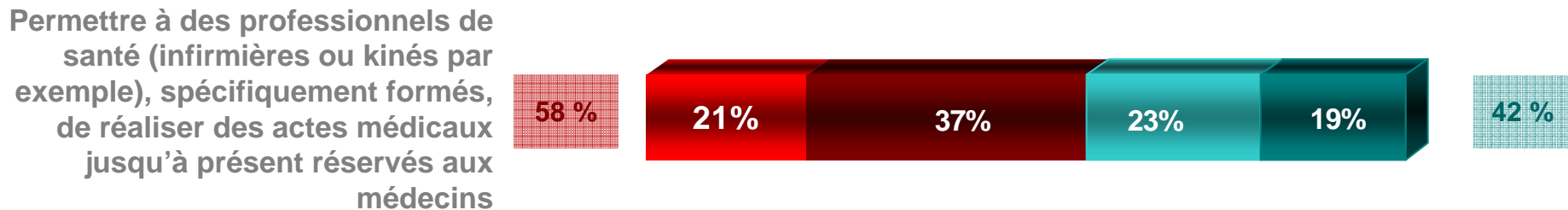


Les mesures devant être prises pour lutter contre le manque de médecins dans certaines régions



- Pourriez-vous indiquer si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord avec les propositions suivantes, destinées à lutter contre le manque de médecins qui s'annonce pour les années à venir au sein de certaines régions.

Base : À tous



■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Ne se prononce pas
■ Plutôt d'accord ■ Pas du tout d'accord



III. Dysfonctionnements système de soins - accidents médicaux



L'information en cas de problème suite à un acte de soin

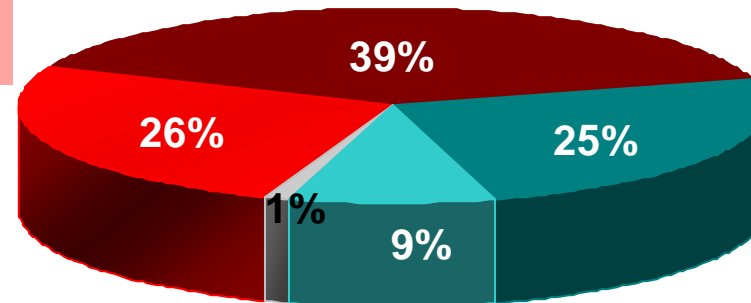


- Diriez-vous que vous vous sentez bien informé sur les actions à mener en cas de problème suite à un acte de soin (hospitalisation, acte de diagnostic ou de prévention) ?

Base : À tous

S/T OUI : 65 %

55 % des 18-24 ans
contre 77 % des 65 ans et plus



S/T NON : 34 %





IV. Accès à l'assurance et à l'emprunt

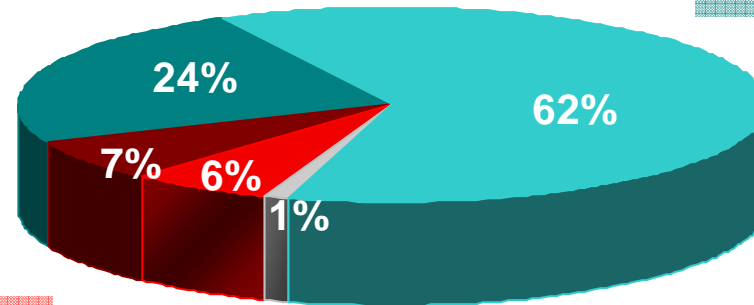


La limitation de l'accès au crédit à des personnes physiquement fragiles



- Etes-vous tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord avec le fait que certaines banques ou assurances refusent l'accès au crédit à des personnes handicapées ou ayant été malades ?

Base : À tous



S/T PAS D'ACCORD : 86 %

S/T D'ACCORD : 13 %

22 % des 18-24 ans contre 7 % des 50-65 ans
6 % des cadres contre 14 % des ouvriers et employés



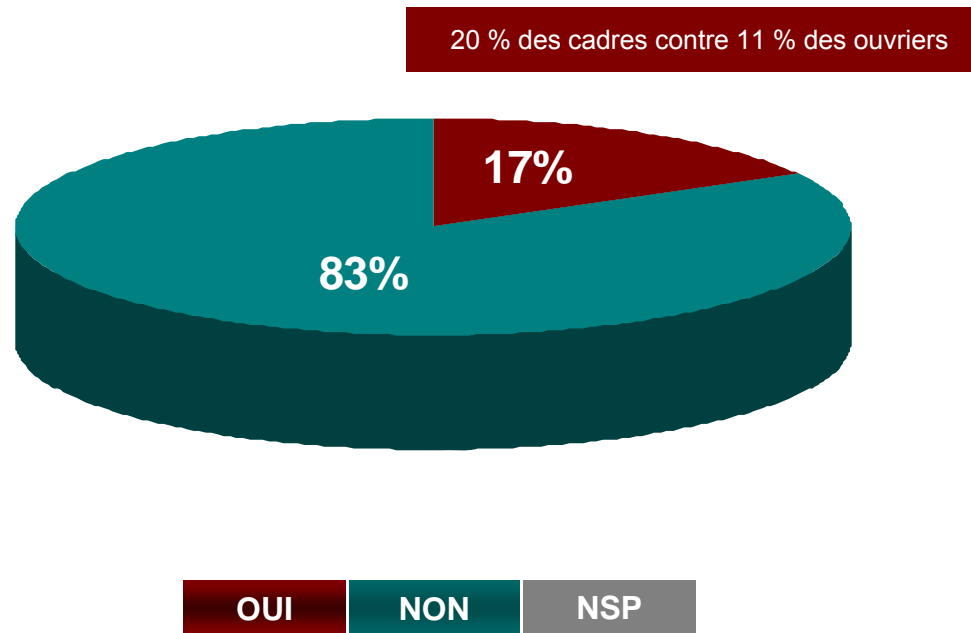


La confrontation personnelle au refus de l'accès au crédit



- Vous-même ou l'un de vos proches (famille + amis), avez-vous déjà été confronté à cette situation : c'est-à dire qu'une banque ou une compagnie d'assurance refuse l'accès au crédit en raison d'un handicap ou d'une maladie ?

Base : À tous





V. Qualité du système de soins



La qualité du système de soins en France



Diriez-vous que... :

Base : À tous

Vous vous sentez bien informé sur la qualité des soins que vous allez recevoir lorsque vous vous rendez chez un professionnel de santé en France



Le système de santé Français est de plus en plus performant



Vous vous sentez bien informé sur le coût des soins et leur prise en charge quand vous vous rendez chez un professionnel de santé en France



Le système de santé Français permet à tous les habitants du pays de bénéficier de la même qualité de soins, quelle que soit leur situation



49 % des hommes contre 39 % des femmes

■ Oui, tout à fait
■ Oui, plutôt

■ Non, plutôt pas
■ Non, pas du tout

■ Ne se prononce pas

16



VI. Droits collectifs, représentation

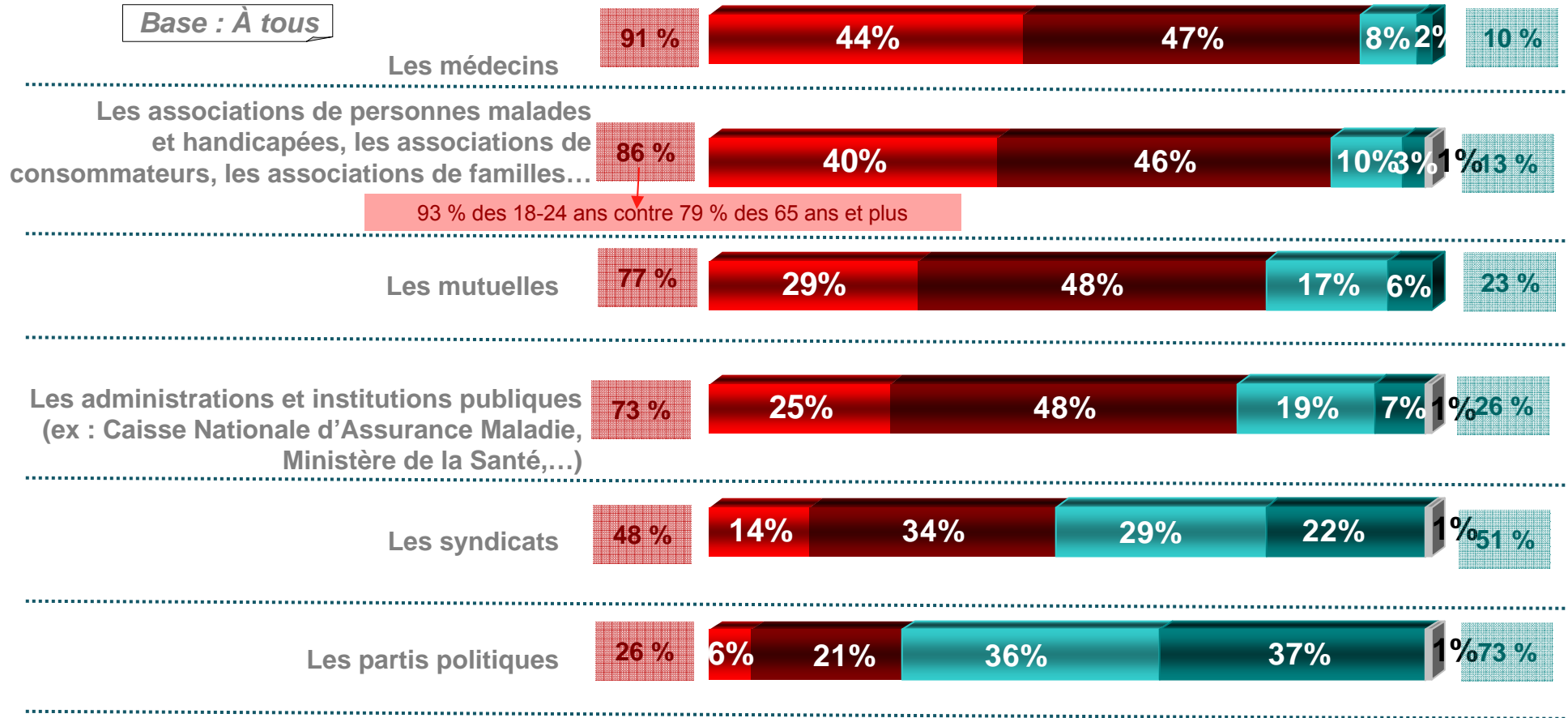


Les organisations légitimes pour représenter les usagers du système de santé



■ Et parmi les organisations suivantes, pourriez-vous me dire si vous les jugez très, assez, peu ou pas du tout légitimes pour représenter les malades et les usagers du système de santé ?

Base : À tous



■ Oui, tout à fait ■ Non, plutôt pas ■ Ne se prononce pas
■ Oui, plutôt ■ Non, pas du tout



Synthèse

L'informatisation des données de santé

Si cette informatisation apparaît très majoritairement comme un moyen de mieux soigner les patients (72% vs 28%) et de réduire les coûts pour la sécurité sociale (66% vs 32%), les Français se montrent plus circonspects concernant son caractère intrusif. Ils sont en effet 55% (vs 44%) à voir un risque d'atteinte à la vie privée du patient. Il convient de noter que cette démarche est moins perçue comme un risque auprès des + de 65 ans.

La relation patient - médecin et la qualité du système de soins

Parmi les acteurs délivrant l'information de nature médicale, les Français accordent au médecin une place toute particulière. Ainsi, ils sont 86 % à avoir le sentiment que leur médecin traitant leur apporte l'information nécessaire (dont 50 % à en avoir « tout à fait » le sentiment).

A titre de comparaison, cette majorité est déjà moins forte lorsque l'on demande s'ils sont bien informés sur les actions à mener en cas de problème suite à un acte de soin (65 %). Les Français se sentent certes majoritairement bien informés, mais l'érosion du résultat est indéniable.

En revanche, à la question de l'information sur le coût des soins, les Français sont nettement plus partagés, puisqu'ils sont 40% à se sentir mal informés.

Un système perçu comme inégalitaire

Pour 56% des Français (vs. 44%), le système de santé français ne permet pas à tous les habitants du pays de bénéficier de la même qualité de soins (un sentiment d'inégalité plus fort chez les femmes que chez les hommes). D'ailleurs, **les Français sont très majoritairement favorables aux mesures qui pourraient être prises pour lutter contre le manque de médecins dans certaines régions** : 96% sont d'accord avec le fait qu'il faudrait former plus de médecins, 75% avec le fait d'obliger les médecins à s'installer dans les régions dans lesquelles il y a des manques.

De plus, **près de 4 Français sur 10 (36%) ne sont pas d'accord avec l'affirmation selon laquelle ce système serait de plus en plus performant.**

Par ailleurs, **les Français se montrent très largement hostiles (86% vs 13%) au fait que certaines banques ou assurances refusent l'accès au crédit à des personnes handicapées ou ayant été malades.** Les cadres et les 50-65 ans se montrent encore plus réfractaires que le reste de la population à cette limitation d'accès au crédit.

Près de 2 Français sur 10 (17%) déclarent y avoir été confrontés (directement ou via l'un de leur proche).

Les institutions les plus légitimes pour représenter les usagers

De manière très logique avec ce qui précède, les personnes interviewées pensent que les médecins (c'est-à-dire les professionnels individuellement et non pas via leurs organisations professionnelles) et les associations sont les plus légitimes pour représenter les malades et les usagers du système de santé : les premiers sont considérés comme légitimes par 91% des Français, les secondes par 86% des Français (résultat sensiblement équivalent en tenant compte de la marge d'erreur statistique).

Les mutuelles et les administrations publiques bénéficient également d'un niveau de légitimité élevé (même s'il est d'environ 10 pts inférieur aux associations).

En revanche, les Français ne reconnaissent pas de forte légitimité aux syndicats (48%) et aux partis politiques (26%) pour les représenter en tant qu'usagers du système de santé.