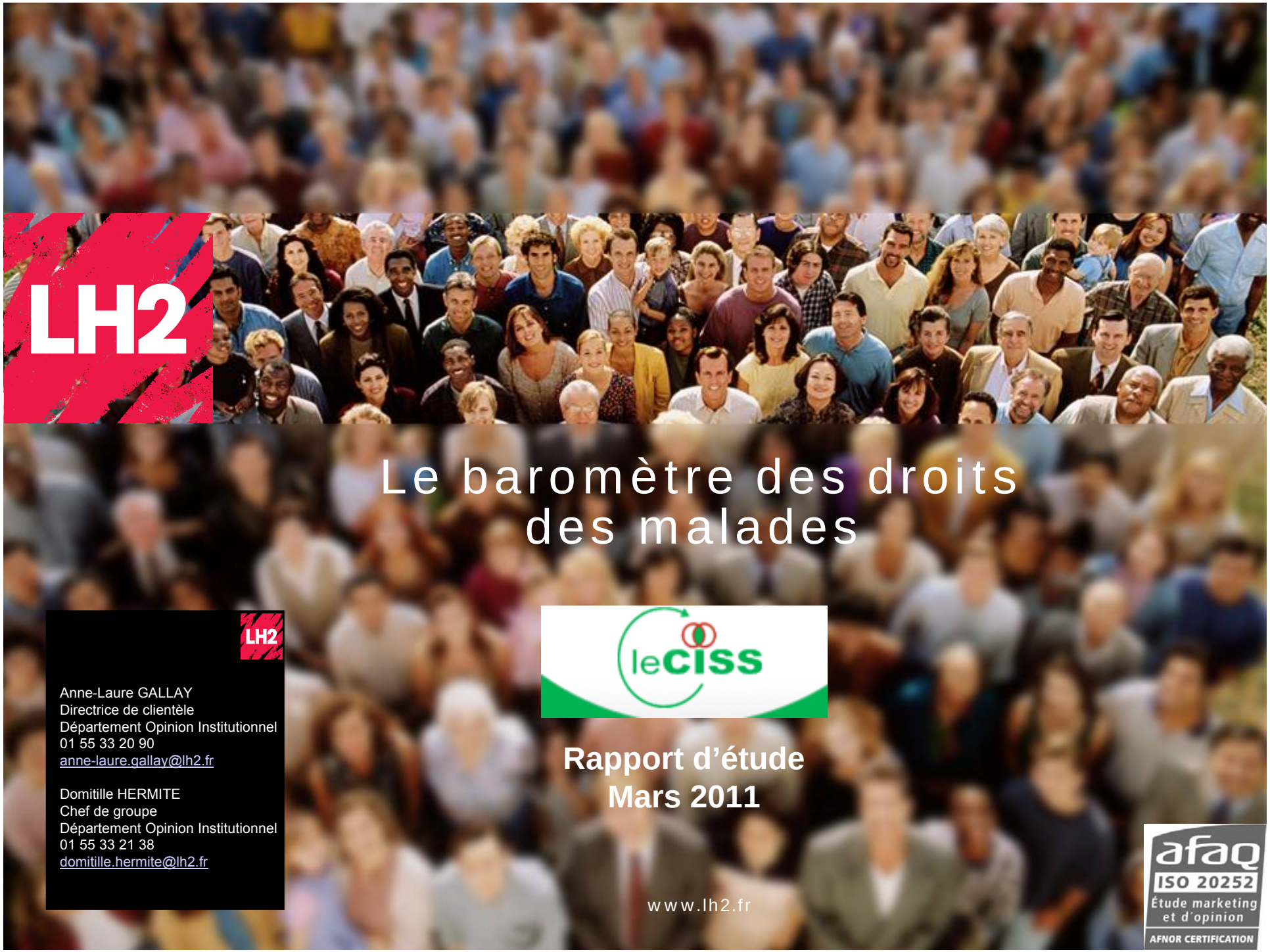


Le baromètre des droits des malades

Anne-Laure GALLAY
Directrice de clientèle
Département Opinion Institutionnel
01 55 33 20 90
anne-laure.gallay@lh2.fr

Domitille HERMITE
Chef de groupe
Département Opinion Institutionnel
01 55 33 21 38
domitille.hermite@lh2.fr

Rapport d'étude
Mars 2011

www.lh2.fr

afaq ISO 20252 Étude marketing et d'opinion AFNOR CERTIFICATION

Sommaire

Méthodologie 3

I- L'informatisation des données de santé 4

II- La relation patient / médecin 6

III- L'information sur la qualité et le coût des soins 9

IV- Le refus de soins et le refus de l'accès au crédit 16

V- La représentation des malades 21

VI- L'affaire « Mediator » 23

VII- Les difficultés d'accès aux soins 26

Principaux enseignements 29

Méthodologie

- **Sondage réalisé pour : Le CISS**
- **Dates de réalisation : Les 18 et 19 février 2011**
- **Sondage LH2 réalisé par téléphone auprès d'un échantillon de 1006 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.**
- **Les résultats des questions barométriques sont comparés dans cette présentation à ceux des vagues précédentes du baromètre (février 2010, février 2009 et février 2008).**
- **Pour chacune des questions posées, la modalité de réponse « Ne se prononce pas » n'était pas suggérée aux interviewés.**

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

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

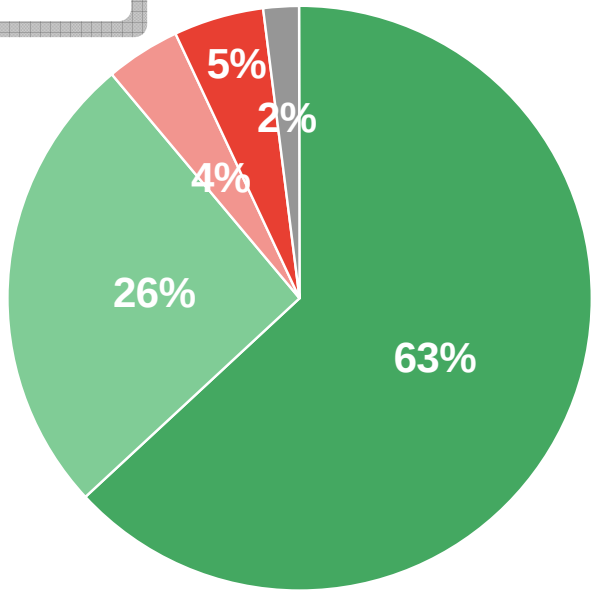
I L'informatisation des données de santé

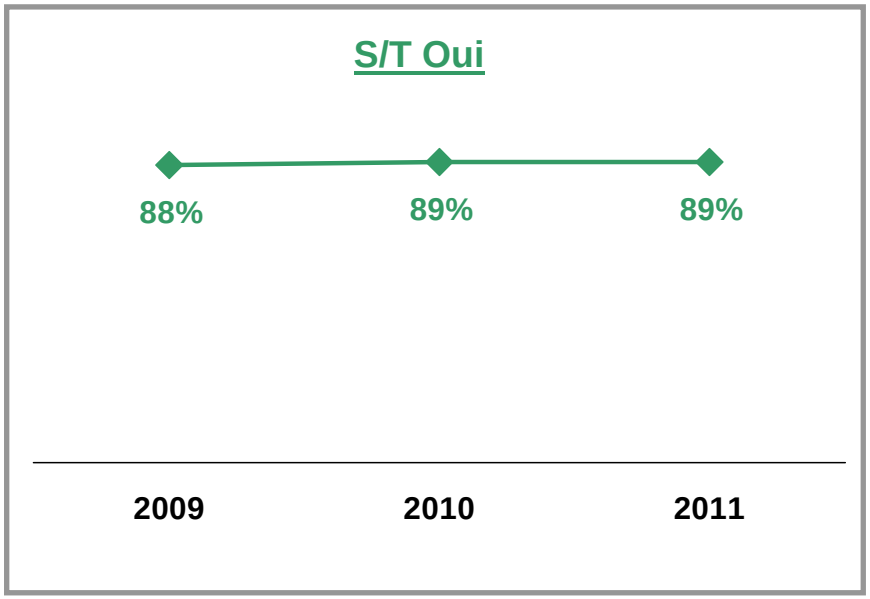
Le consentement des patients reste une condition incontournable au traitement informatique des données de santé

Selon vous, est-il souhaitable d'obtenir le consentement des patients avant tout traitement informatique des données concernant leur santé ?

Base : À tous

S/T Non : 9%





S/T Oui : 89%

- **18-24 ans** : 97%... et 65 ans et plus : 83%
- **Niveau d'études Bac ou +** : 92%
- Ruraux : 84%

■ Oui tout à fait ■ Oui plutôt ■ Non plutôt pas ■ Non pas du tout ■ NSP

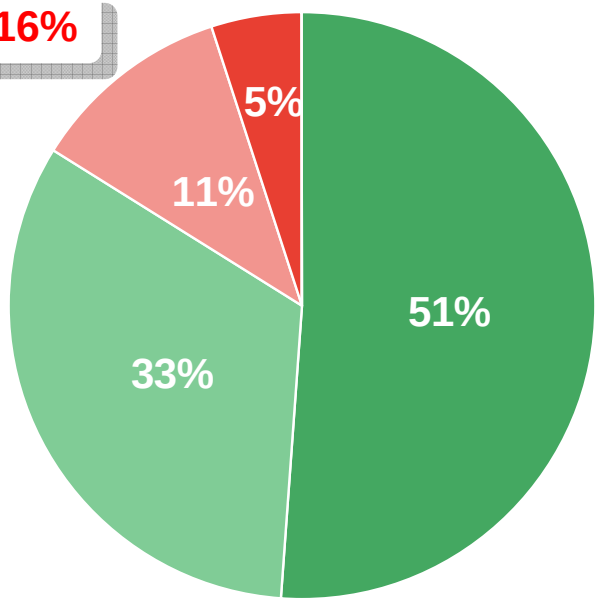
II La relation patient / médecin

La qualité perçue de l'information délivrée par le médecin est en baisse…

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 et les soins ou traitements qui y sont liés ?

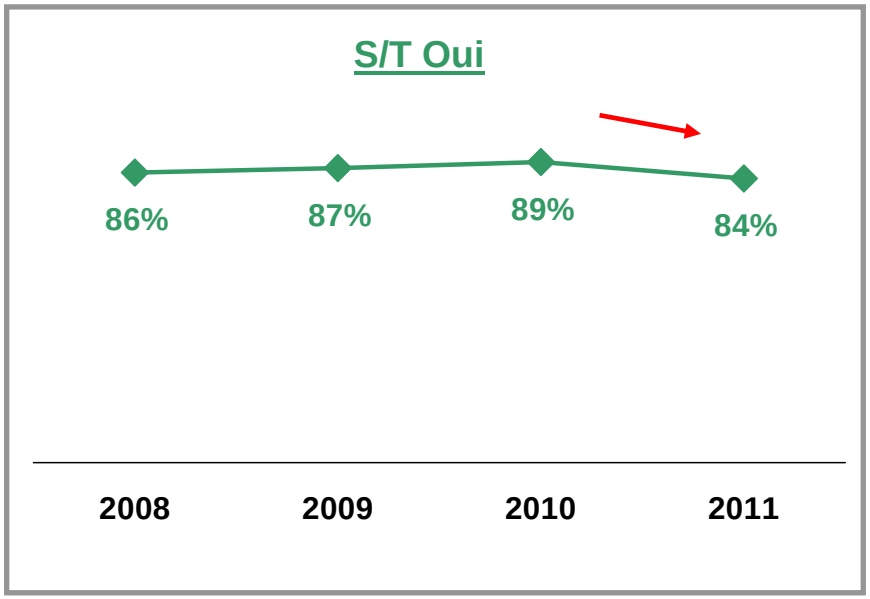
Base : À tous

S/T Non : 16%



S/T Oui : 84%

- Habitants de la Méditerranée : 77%, et de l'Est : 74%



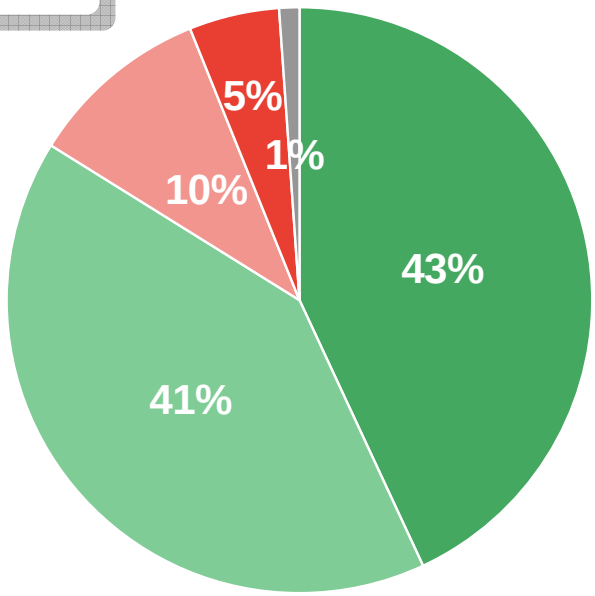
■ Oui tout à fait ■ Oui plutôt ■ Non plutôt pas ■ Non pas du tout ■ NSP

...de même que la satisfaction vis-à-vis de la prise en compte des demandes et attentes des patients

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

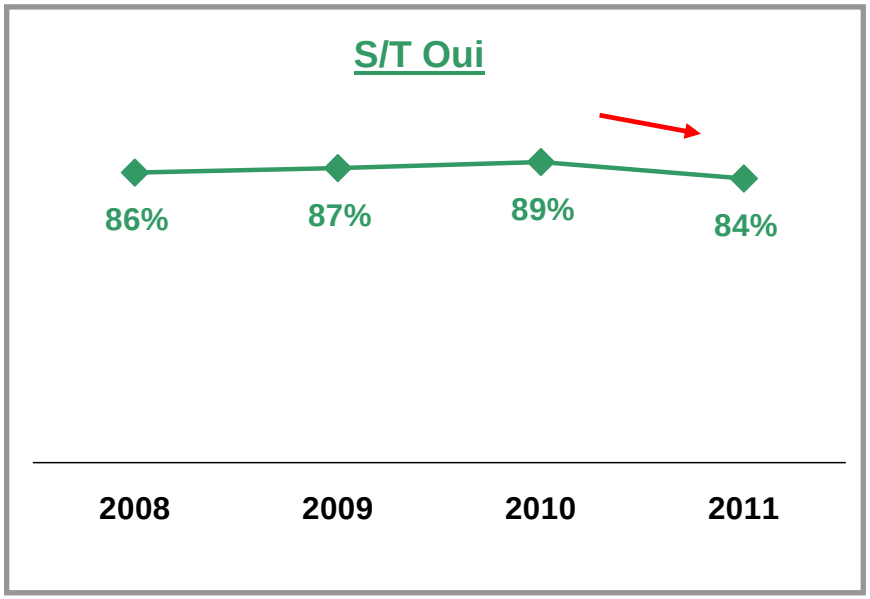
Base : À tous

S/T Non : 15%



S/T Oui : 84%

- **18-24 ans** : 90%
- Habitants de la région Méditerranée : 78%



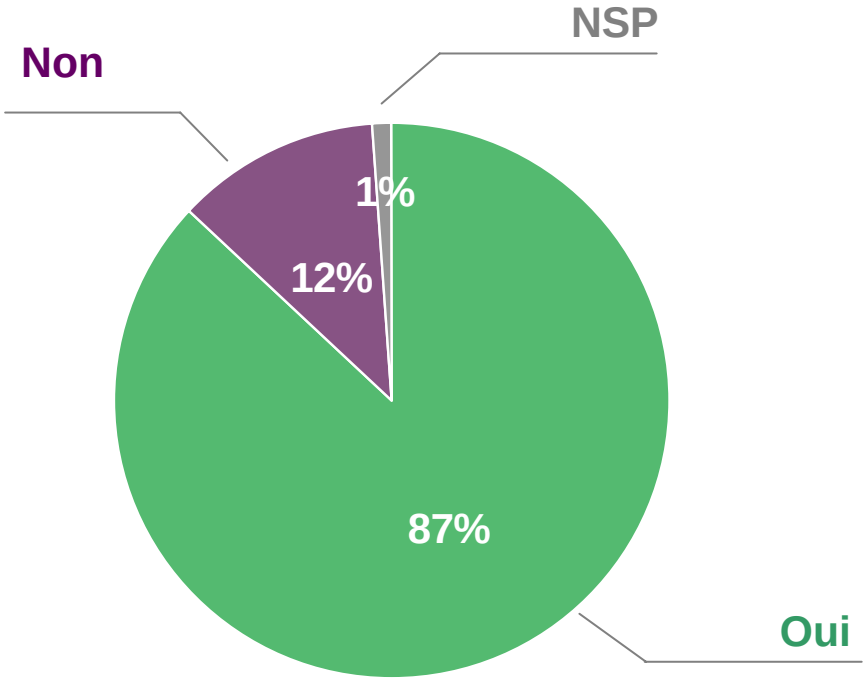
■ Oui tout à fait ■ Oui plutôt ■ Non plutôt pas ■ Non pas du tout ■ NSP

III L'information sur la qualité et le coût des soins

Une large majorité de Français souhaiterait pouvoir se référer à des critères de qualité lors du choix de l'établissement en amont d'une hospitalisation

Dans le cadre d'une hospitalisation programmée, souhaiteriez-vous pouvoir vous référer à des critères de qualité des soins pour vous orienter vers l'établissement de votre choix ?

Base : À tous



- **Femmes :** 90%... et hommes : 85%
- Habitants de la région Méditerranée : 80%
- 18-24 ans : 80%

**Revenu net mensuel du foyer compris entre 1400€ et 3000€*

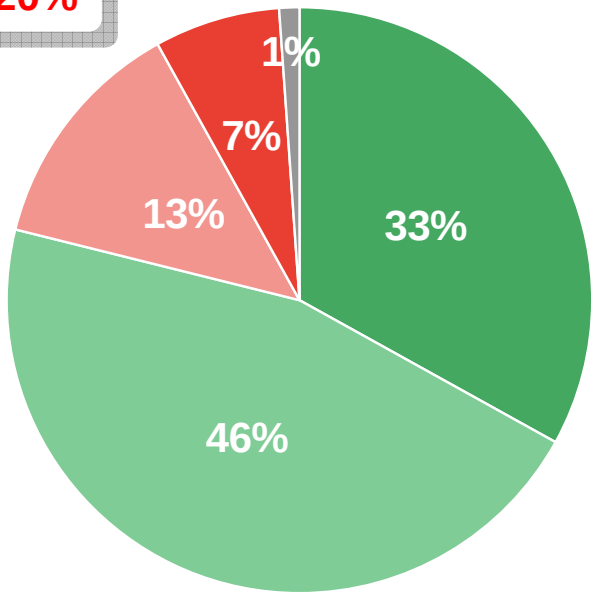
Le sentiment d'être bien informé sur la qualité des soins est en baisse

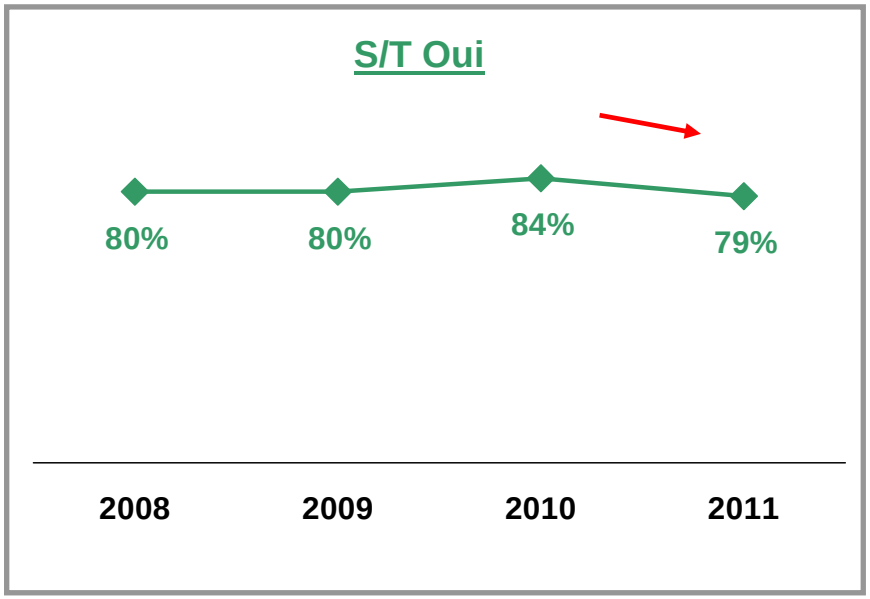
Diriez-vous que… :

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

S/T Non : 20%



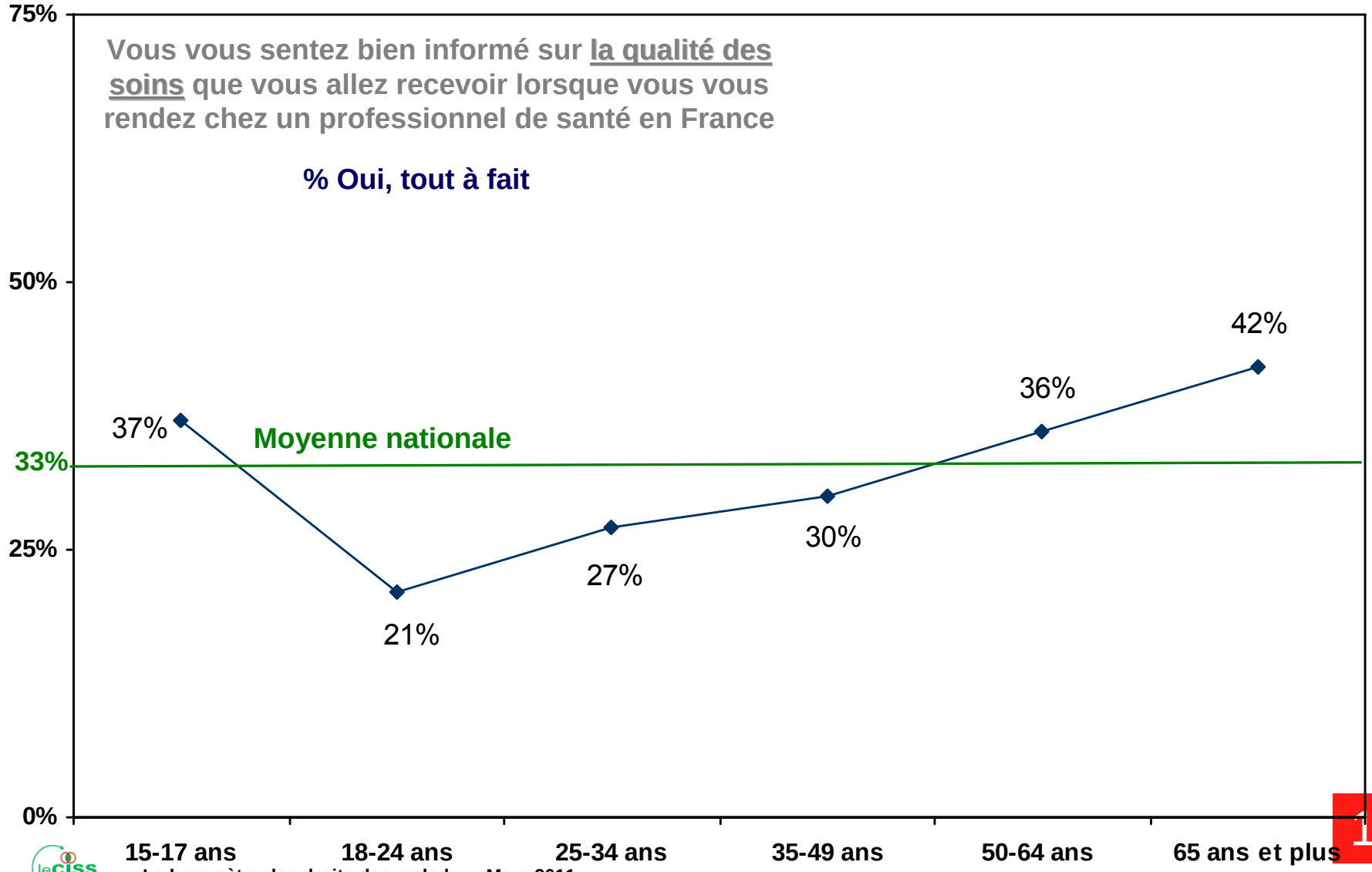


S/T Oui : 79%

- **Habitants de la région du BP Ouest** : 89%
- 18-24 ans : 69%

■ Oui tout à fait ■ Oui plutôt ■ Non plutôt pas ■ Non pas du tout ■ NSP

Le sentiment d'être bien informé sur la qualité des soins demeure plus marqué auprès des populations les plus âgées



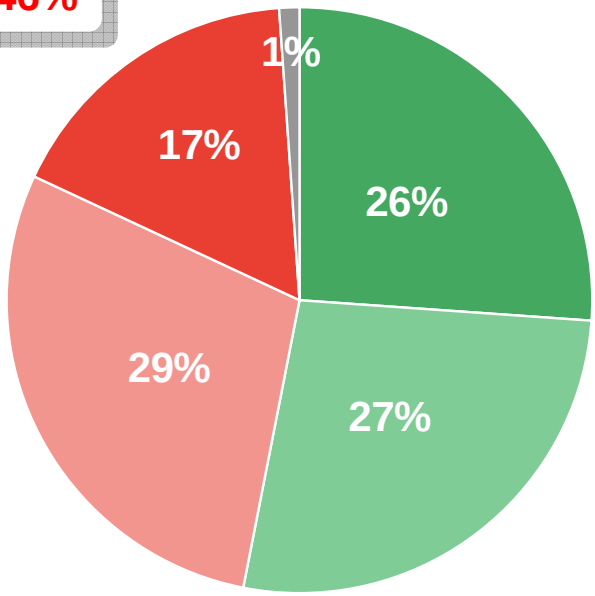
Le niveau d'information sur le coût des soins reste peu satisfaisant et est de surcroît en baisse

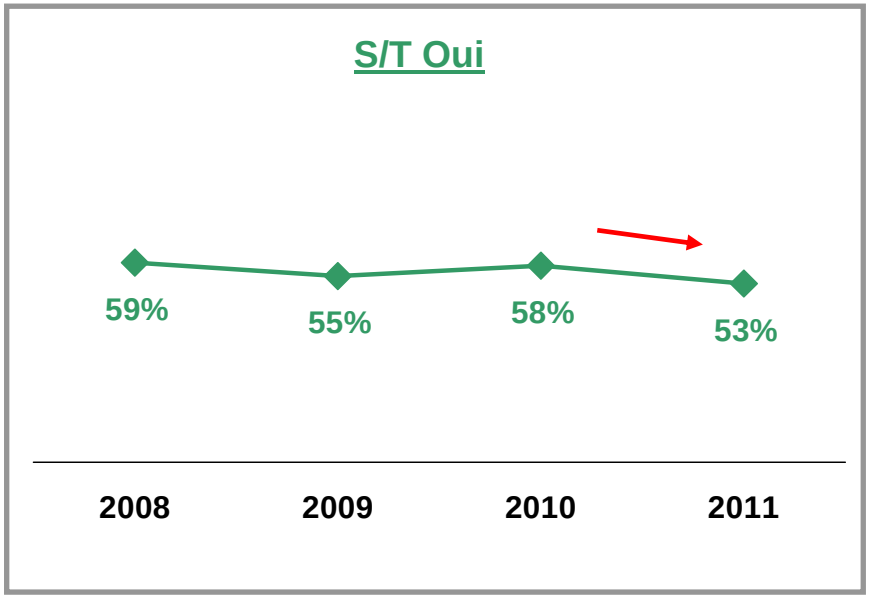
Diriez-vous que… :

Base : À tous

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

S/T Non : 46%





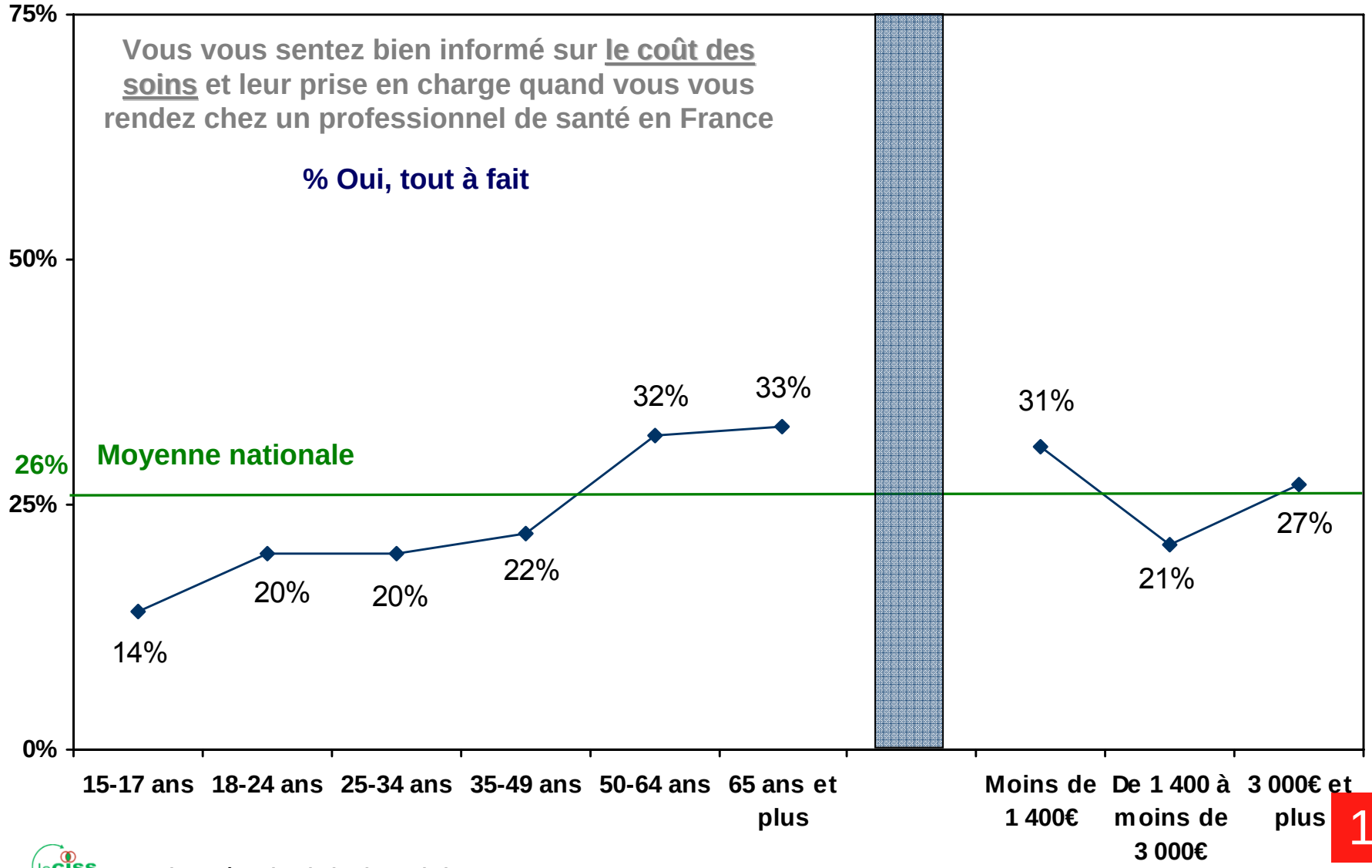
S/T Oui : 53%

- **65 ans et plus :** 64%... et 35-49 ans : 49%, 25-34 ans : 45%
- **Revenus inférieurs*:** 59%
- Niveau d'études Bac ou + : 49%

■ Oui tout à fait ■ Oui plutôt ■ Non plutôt pas ■ Non pas du tout ■ NSP

**Revenu net mensuel du foyer inférieur à 1400€*

L'information sur le coût des soins demeure mieux maîtrisée par les seniors et les foyers à bas revenus.

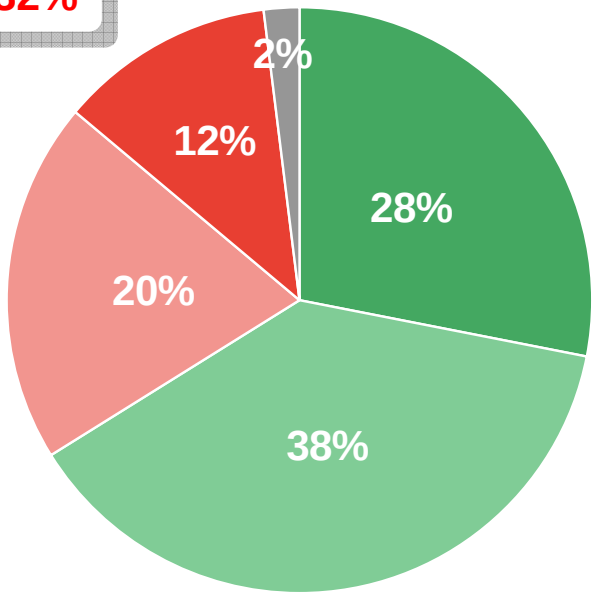


Le niveau d'information sur les actions à mener en cas de problème suite à un acte de soin est également en baisse et retrouve son niveau de 2008

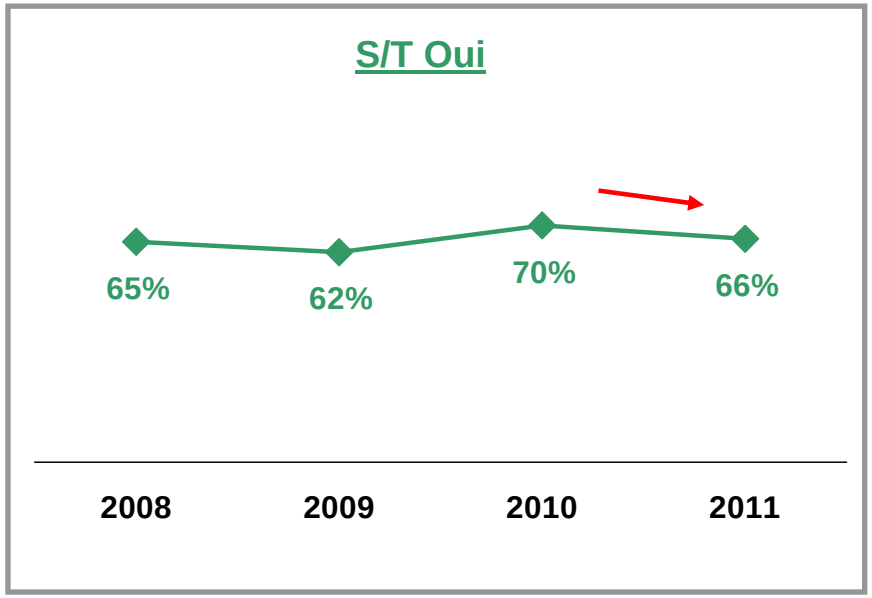
Diriez-vous que vous vous sentez bien informé sur les actions à mener en cas de problème suite à un acte de soin (à l'hôpital, chez le médecin) ?

Base : À tous

S/T Non : 32%



S/T Oui : 66%



- **Habitants de la région Nord :** 82%... et habitants de l'Est : 51%
- **Niveau d'études inférieur au Bac :** 70%... et Niveau d'études Bac ou + : 62%
- Professions intermédiaires : 59%

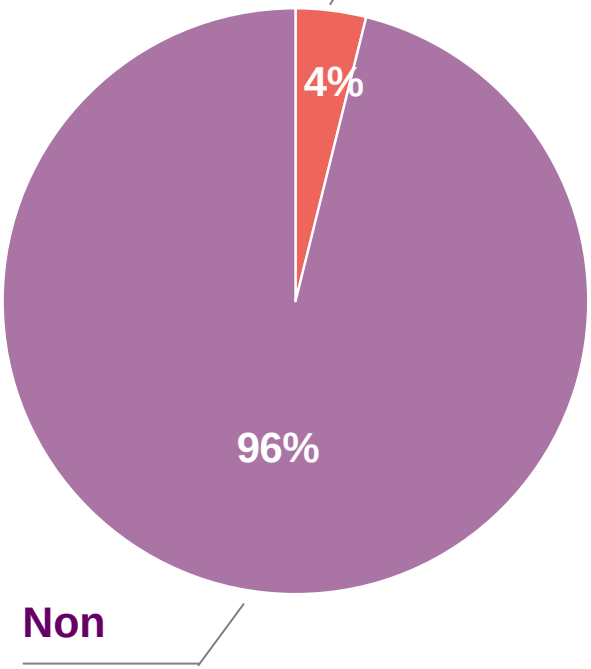
■ Oui tout à fait ■ Oui plutôt ■ Non plutôt pas ■ Non pas du tout ■ NSP

IV Le refus de soins et le refus de l'accès au crédit

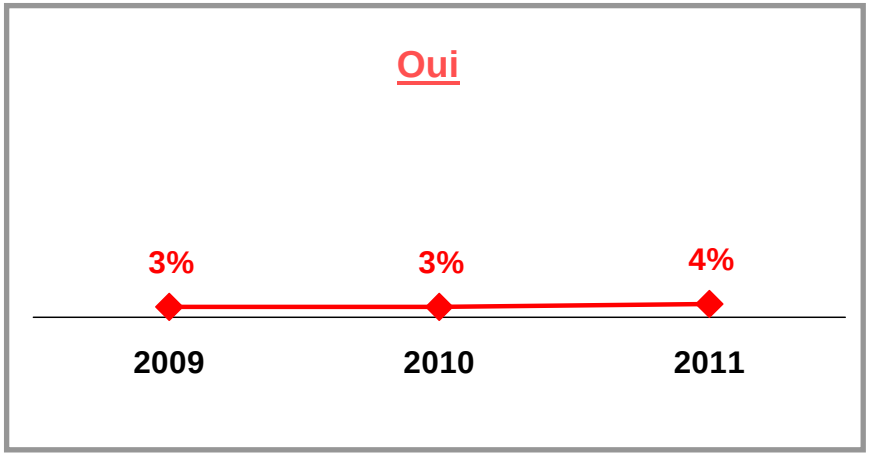
Une stagnation du refus de soin pour raisons financières

Certains médecins refusent de soigner des patients pour des raisons financières, notamment quand il s'agit de bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle (CMU).
Un professionnel de santé vous a-t-il déjà opposé un tel refus de soins ?

Base : À tous



- **Revenus inférieurs** *: 8%, -1 point (dont revenus < à 1 000€ : 12%, -2 points)
- **Personnes atteintes d'une ALD** : 8%
- **Ouvriers** : 8%
- **25-34 ans** : 7%

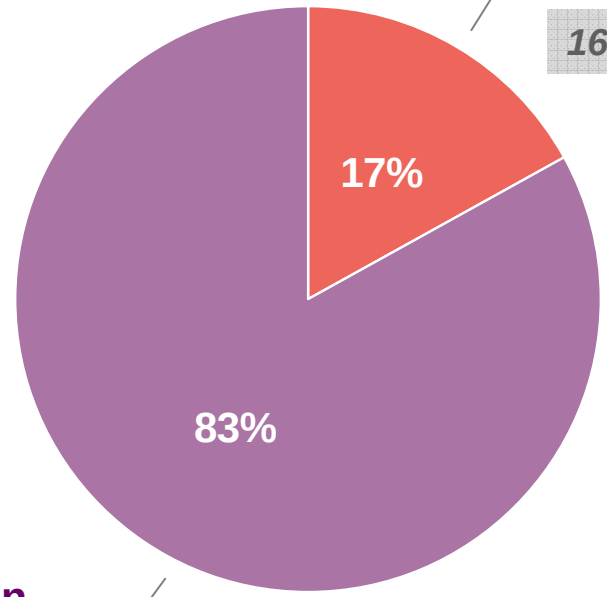


**Revenu net mensuel du foyer inférieur à 1400€*

17% des Français se déclarent atteints d'une Affection Longue Durée

Etes-vous atteint d'une ALD (Affection Longue Durée) ?

Base : À tous



Oui

16% en 2010

Non

84% en 2010

- **65 ans et plus** : 37%
- **Habitants de la région du BP Ouest** : 27%
- **Niveau d'études inférieur au Bac** : 23%... et niveau d'études Bac ou + : 11%
- **Revenus inférieurs**** : 22% (dont revenus < à 1000€ : 27%)

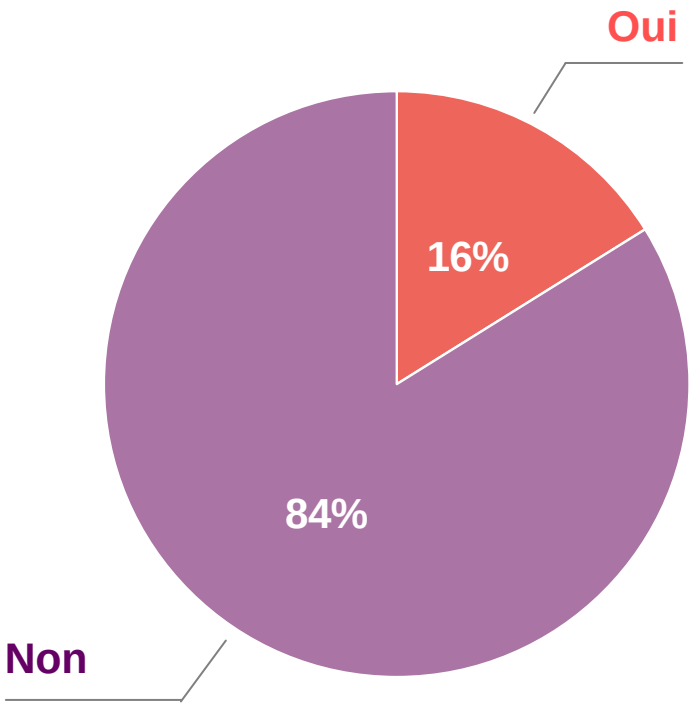
***Revenu net mensuel du foyer inférieur à 1400€*

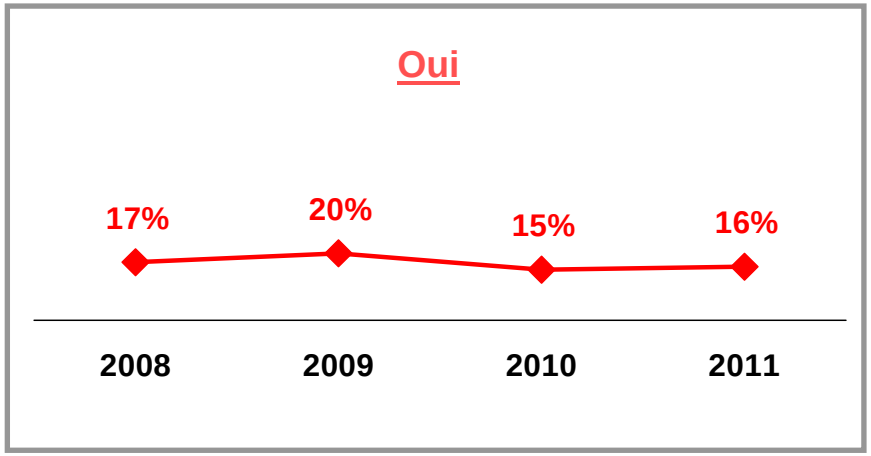
La part de Français confrontés au refus d'accès au crédit est toujours sensible…

Certaines banques ou compagnies d'assurance refusent l'accès au crédit à des personnes handicapées ou ayant été malades. 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

- **Personnes atteintes d'une ALD** : 25% (-2 points)
- **Habitants de la région du BP Ouest** : 23%
- **Revenus inférieurs*** : 20%



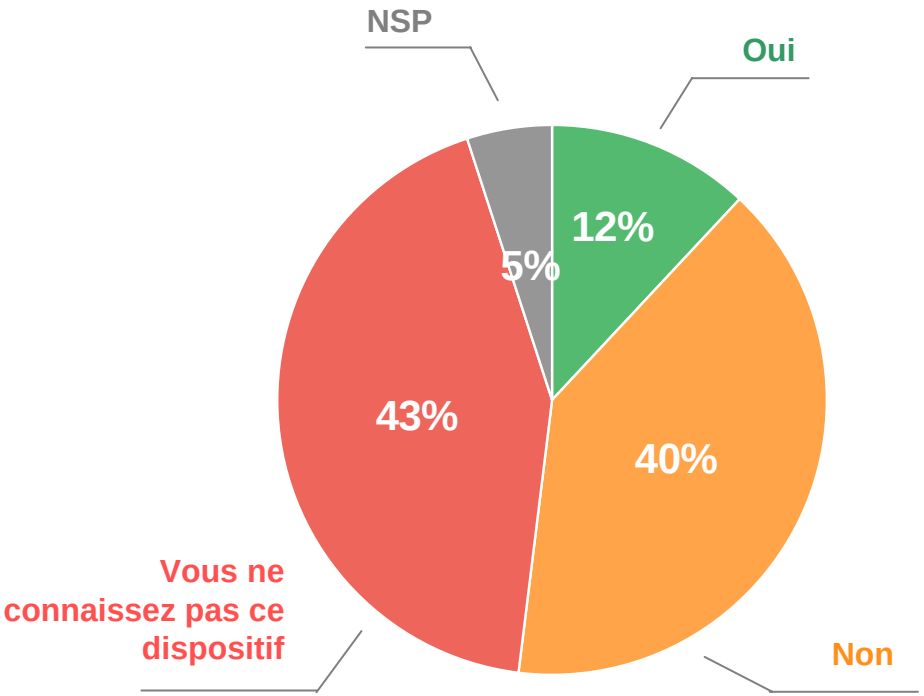


**Revenu net mensuel du foyer inférieur à 1400€*

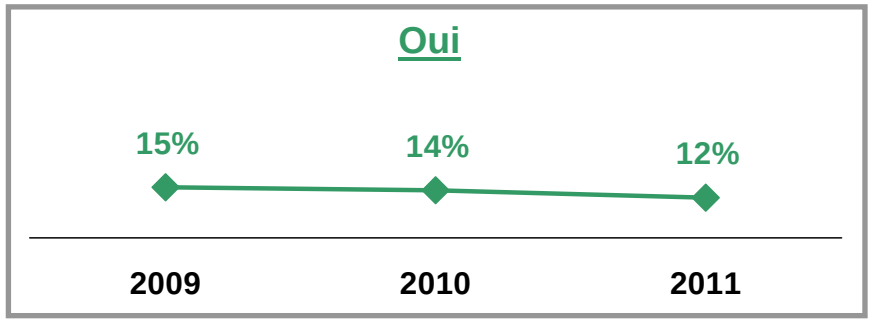
… mais le dispositif AERAS pouvant permettre d'accéder à un emprunt est de nouveau connu par plus de la moitié des personnes concernées

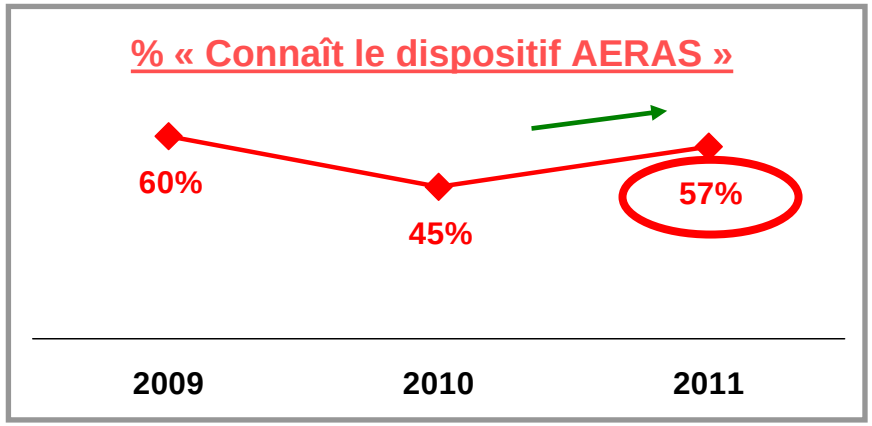
Face à cette situation, le dispositif de la convention AERAS (S'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) vous a-t-il permis, à vous ou à la personne concernée dans votre entourage, d'accéder à un emprunt ?

Base : A ceux qui ont été concernés par un refus d'accès au crédit (158 personnes soit 16% de l'échantillon



- **Niveau d'études inférieur au Bac** : 53%



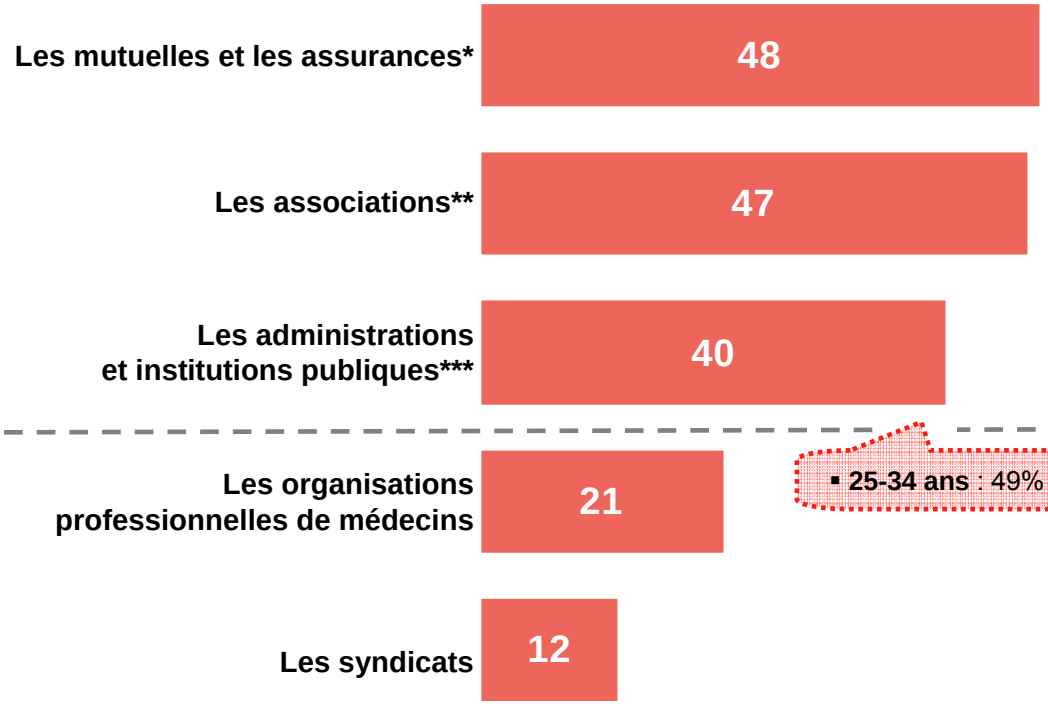


V La représentation des malades

Les mutuelles, associations et administrations sont les organisations les plus légitimes pour représenter les usagers

Parmi les organisations suivantes, quels sont les deux qui vous semblent les plus légitimes pour représenter les intérêts des malades et des usagers du système de santé ?

Base : À tous



- **Revenus inférieurs à 1000€** : 58%
- **50-64 ans** : 55%
- **Retraités** : 53%
- **Niveau d'études inférieur au Bac** : 53%

- **Les cadres** : 69% et les **professions intermédiaires** : 61%
- **Les revenus supérieurs****** : 59%
- **Niveau d'études Bac ou +** : 57%
- **35-49 ans** : 55%
- **Les habitants de la région Ouest** : 55%

- **25-34 ans** : 49%

Aucune : 1%

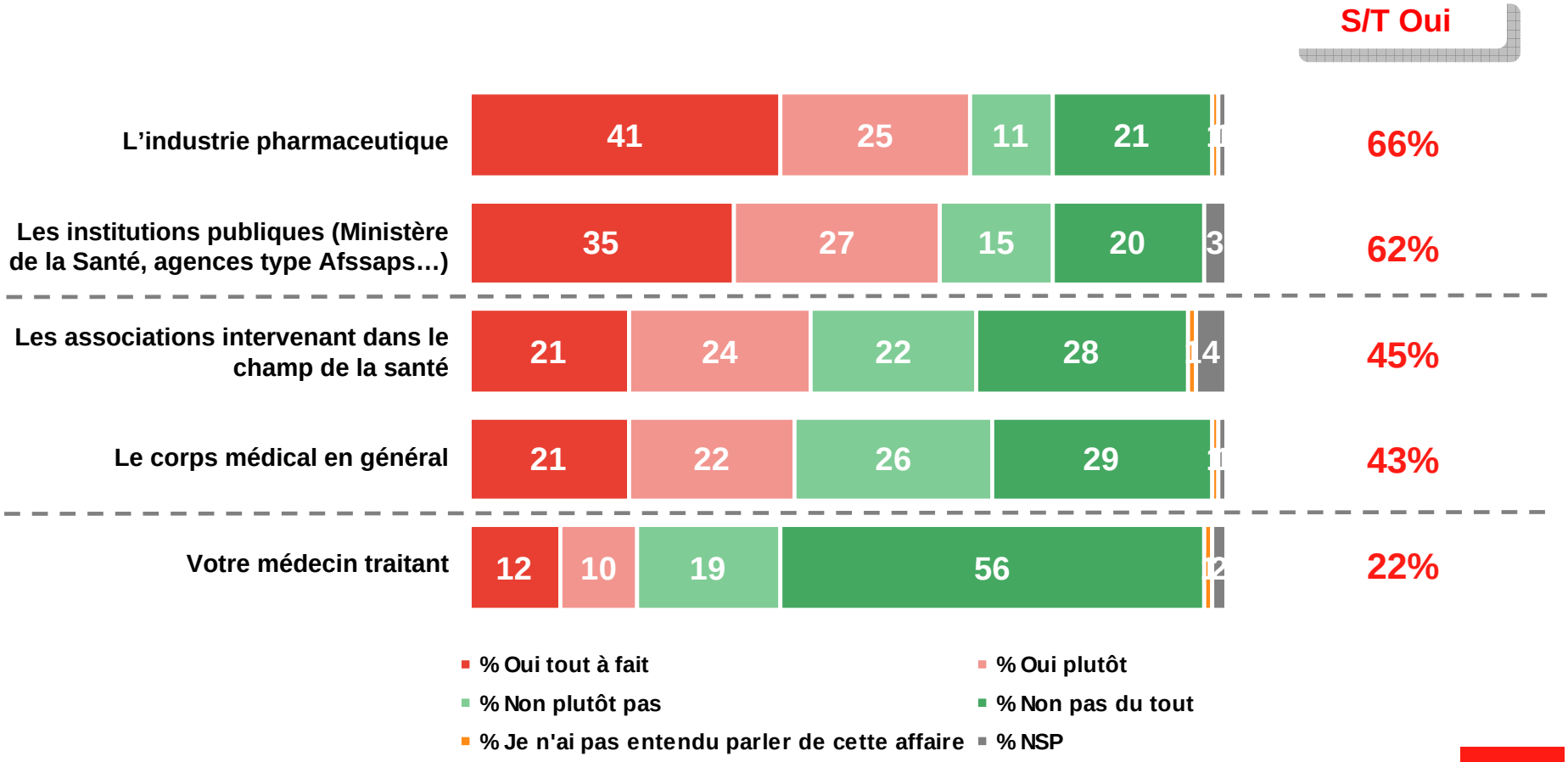
NSP : 6%

***Personnes malades et handicapées, consommateurs, familles*
****Caisse Nationale d'Assurance Maladie, Ministère de la Santé*
*****Revenu net mensuel du foyer supérieur à 3000€*

VI L'affaire « Mediator »

L'affaire « Mediator » a fortement impacté la confiance que portent les Français à l'industrie pharmaceutique et aux institutions publiques

Nous allons maintenant parler de l'affaire liée au médicament « Mediator ». Le « Médiator », antidiabétique produit par le Laboratoire Servier et aussi utilisé comme coupe-faim, n'a été retiré de la vente qu'en 2009 alors que des premiers doutes sur son efficacité et ses effets secondaires avaient été émis à la fin des années 90. Cette affaire a-t-elle affecté la confiance que vous portez à…



L'impact de l'affaire Mediator sur la confiance envers l'industrie pharmaceutique et les institutions publiques est plus marqué chez les populations les plus favorisées

Nous allons maintenant parler de l'affaire liée au médicament « Mediator ». Le « Médiator », antidiabétique produit par le Laboratoire Servier et aussi utilisé comme coupe-faim, n'a été retiré de la vente qu'en 2009 alors que des premiers doutes sur son efficacité et ses effets secondaires avaient été émis à la fin des années 90. Cette affaire a-t-elle affecté la confiance que vous portez à…

	S/T Oui	
L'industrie pharmaceutique	66%	▪ **35-49 ans** : 77% // **Revenus supérieurs*** : 76% // **Professions intermédiaires** : 76% // **Cadres** : 76% // **Franciliens** : 75% // **Salariés du secteur public** : 73% // **Niveau d'études Bac ou +** : 72%
Les institutions publiques (Ministère de la Santé, agences type Afssaps…)	62%	▪ **Indépendants** : 76% **et salariés du secteur privé** : 67% **// Professions intermédiaires** : 73% **// 35-49 ans** : 71% **// Cadres :** 71% // **Franciliens** : 71% // **Revenus supérieurs*** : 70% // **Niveau d'études Bac ou +** : 70%
Les associations intervenant dans le champ de la santé	45%	▪ **Ouvriers** : 53%
Le corps médical en général	43%	
Votre médecin traitant	22%	▪ **Revenus inférieurs**** : 28% // **Niveau d'études inférieur au Bac** : 27%

Impact sur la confiance plutôt tiré vers le haut par les populations les plus favorisées

Impact sur la confiance plutôt tiré vers le haut par les populations les moins favorisées

**Revenu net mensuel du foyer supérieur à 3000€*
***Revenu net mensuel du foyer inférieur à 1400€*

VII Les difficultés d'accès aux soins

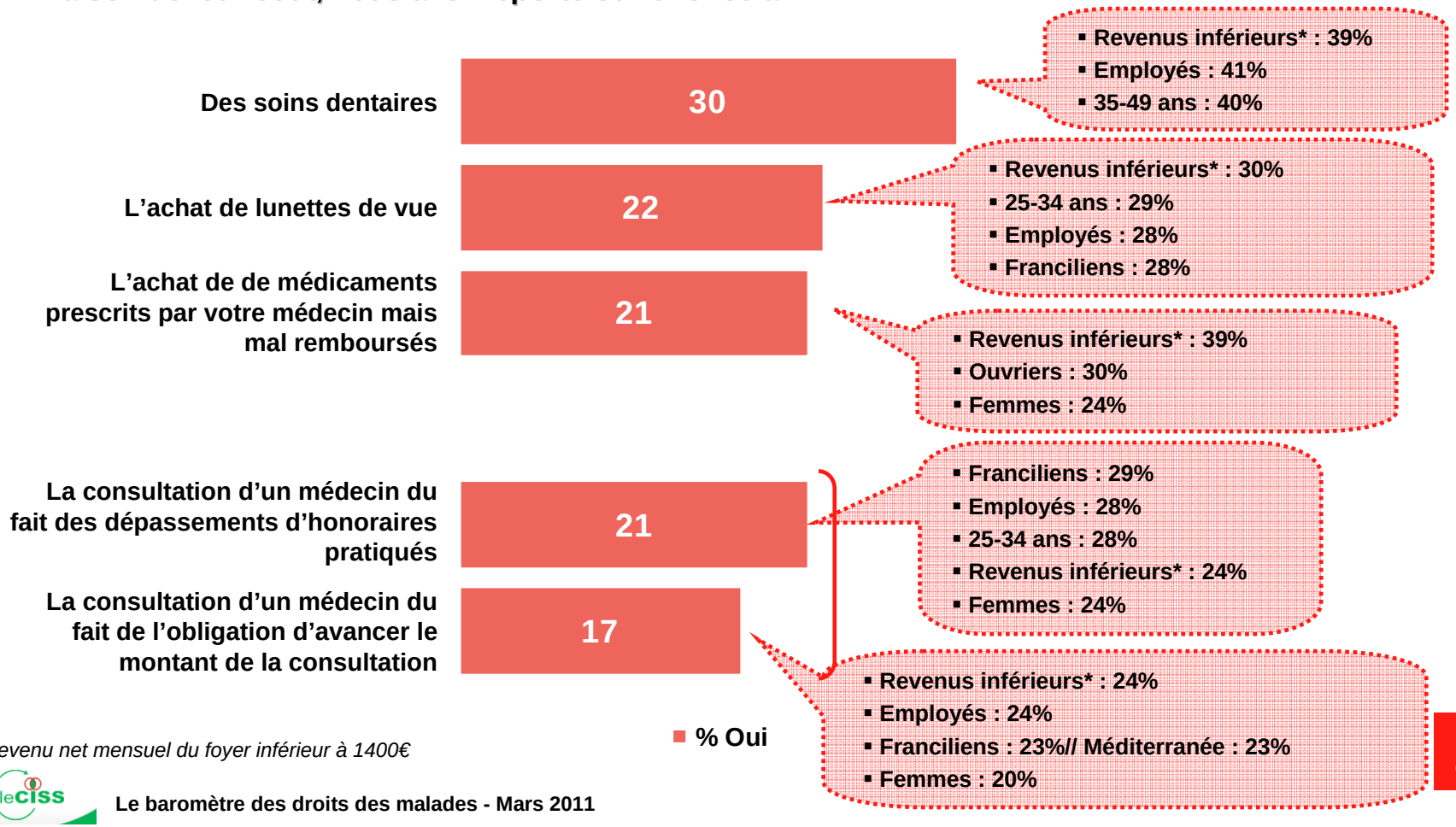
Le report ou le renoncement à la consultation d'un médecin, à des soins dentaires, à l'achat de lunettes ou de médicaments en raison de leur coût concerne de 1/5 à 1/3 des Français

Avez-vous déjà été contraint de reporter ou de renoncer à la consultation d'un médecin en raison de son coût du fait de l'obligation d'avancer le montant de la consultation ? Du fait des dépassements d'honoraires pratiqués ?

Avez-vous déjà été contraint de reporter ou de renoncer, en raison de leur coût à des soins dentaires ? A l'achat de lunettes de vue ? A l'achat de médicaments prescrits par votre médecin mais mal remboursés ?

Base : À tous

En raison de leur coût, vous avez reporté ou renoncé à…

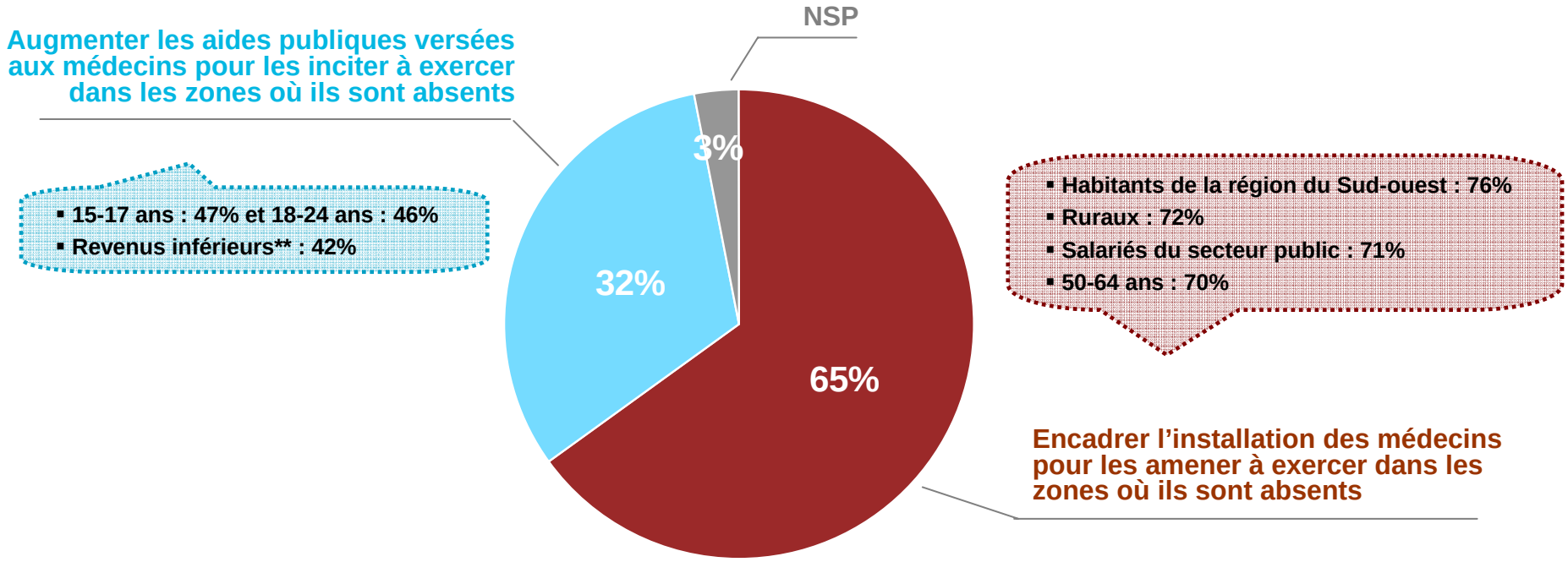


** Revenu net mensuel du foyer inférieur à 1400€*

Pour lutter contre le manque de médecins dans certaines régions, près des deux tiers des Français jugent prioritaire l'encadrement de l'installation des médecins

Afin de lutter contre le manque de médecins dans certaines régions, pensez vous qu'il faudrait en priorité… ?

Base : À tous



**Revenu net mensuel du foyer supérieur à 3000€*
***Revenu net mensuel du foyer inférieur à 1400€*

LH2 Principaux enseignements

- **L'institut LH2, sur demande du CISS, a procédé à la quatrième vague d'interrogation des Français dans le cadre du Baromètre des droits des malades les 18 et 19 février 2011, auprès d'un échantillon représentatif de la population française de 1006 individus interrogés par téléphone. Cette enquête s'inscrit dans le cadre du 9ème anniversaire de la loi relative au droit des malades du 4 mars 2002.**
  - Cette étude se fixait pour objectif d'analyser les tendances d'évolution par rapport aux années précédentes mais aussi, s'agissant d'une étude traitant de questions liées aux « droits des malades » et à la « qualité du système de santé », d'étudier l'impact de l'affaire « Mediator » sur la confiance des Français à l'égard du secteur de la santé. Enfin, ont été posées cette année des questions sur un des sujets de préoccupation des Français, à savoir les difficultés d'accès aux soins pour raisons financières ou géographiques.

- ***Les principaux enseignements de ce baromètre sont précisés ci-dessous et détaillés dans les pages suivantes.***
  - Les Français se montrent davantage méfiants que l'an passé à l'égard des problématiques liées à la santé, comme l'atteste la tendance baissière des résultats.
  - En effet, le sentiment d'être bien informé est en baisse : sur la qualité des soins (79% des Français s'estiment bien informés, -5 points vs 2010) et le coût des soins (53%, -5 points). De même, la satisfaction quant à l'information délivrée par les médecins sur son état de santé et les soins qui y sont liés est en baisse (84% se sentent bien informés, -5 points). Enfin, la satisfaction à l'égard de l'information sur les actions à mener en cas de problème suite à un acte de soin (66%), qui avait augmenté en 2010, revient à son niveau de 2009 et 2008.
  - En parallèle, les relations des Français avec leurs médecins se détériorent, tout en restant à un bon niveau : 84% des Français ont le sentiment que leurs demandes et attentes sont prises en compte, vs 89% en 2010.
  - De plus, les difficultés d'accès aux soins (notamment le refus ou le renoncement à certains soins en raison de leur coût, qui concerne de 1/5 à 1/3 des Français) ne favorisent pas l'image du secteur de la santé.
  - L'affaire « Mediator » a impacté la confiance des Français envers les acteurs du secteur de la santé. L'acteur le plus touché est l'industrie pharmaceutique (plus des deux tiers des Français - 66% - s'estiment moins confiants envers cet acteur).

LH2

Une baisse notable de la qualité de l'information délivrée par les professionnels de santé.

- **En ce qui concerne leur relation avec les professionnels de santé, la satisfaction des Français vis-à-vis de leur niveau d'information est en baisse.**
  - Le sentiment d'être bien informé est en baisse : sur la qualité des soins (79% des Français s'estiment bien informés, -5 points vs 2010) et le coût des soins (53%, -5 points). Ces baisses n'épargnent pas les populations traditionnellement les mieux informées sur ces sujets (les seniors et les bas revenus). A noter que le niveau d'information perçu demeure beaucoup plus élevé sur la qualité que sur le coût des soins
  - Signe de l'existence d'une demande et de besoins d'informations plus importants, près de 9 Français sur 10 (87%) souhaiteraient pouvoir se référer à des critères de qualité pour pouvoir s'orienter vers l'établissement de leur choix dans le cadre d'une hospitalisation programmée. Les plus âgés, plus souvent confrontés à ce type de choix en raison de leur état de santé ou de celui de leurs proches, sont particulièrement réceptifs à cette idée (91% des 65 ans et plus y sont favorables).
  - De plus, la satisfaction à l'égard de l'information sur les actions à mener en cas de problème suite à un acte de soin, qui avait augmenté en 2010, revient à son niveau de 2009 et 2008 (66% se sentent bien informés, vs 70% en 2010).
  - En parallèle, les relations des Français avec leurs médecins se dégradent légèrement : 84% des Français ont le sentiment que leurs demandes et attentes sont prises en compte, vs 89% en 2010. En outre, Les Français sont cette année moins satisfaits de l'information délivrée par leurs médecins sur leur état de santé et les soins qui y sont liés (84% se sentent bien informés, -5 points).

LH2

Le consentement, condition nécessaire au traitement des données médicales.

- **Le traitement des données médicales reste subordonné au consentement des patients**
  - Alors que le ministère de la santé français travaille sur le projet de lancement du dossier médical personnel (un dossier médical informatisé récapitulant le passé et l'actualité médicale de chaque Français), une large majorité de Français souhaite être consultée avant tout traitement informatique de ses données personnelles de santé. 89% (stable) pensent ainsi qu'il est souhaitable de soumettre l'informatisation au consentement préalable des patients. Les deux tiers des Français (63%) sont même tout à fait d'accord avec cette opinion, prouvant ainsi leur détermination sur le sujet et le caractère indispensable de cette condition. Les plus adeptes du consentement préalable sont les 18-24 ans (97%) et les populations les plus favorisées (cadres : 95%, individus disposant d'un niveau d'études équivalent ou supérieur au Bac : 92%).

LH2

16% des Français ont été confrontés au refus d'accès au crédit. La notoriété de la convention AERAS reste à développer auprès de ces personnes

- **La part de Français confrontés au refus d'accès au crédit est toujours sensible, mais la notoriété du dispositif de la convention AERAS progresse**
  - Dans un contexte de légère reprise économique, la proportion de personnes ayant déjà fait face à un refus d'accès au crédit en raison d'un handicap ou d'une maladie est stable (16%, +1 point), mais s'élève à 25% (-2 points) auprès des personnes atteintes d'une ALD.
  - Parmi les 16% de Français qui déclarent avoir été confrontés (eux-mêmes ou un de leur proche) à cette problématique, seuls 12% ont pu accéder à un emprunt grâce au dispositif de la convention AERAS. Pourtant, la notoriété du dispositif au sein de la population concernée est en hausse, même si elle demeure à un faible niveau : 43% (-12 points) des personnes potentiellement bénéficiaires déclarent ne pas connaître le dispositif. Le déficit de notoriété est plus prononcé chez les personnes ayant un niveau d'études inférieur au Bac (53%).

- **Le refus de soins est marginal, et fortement corrélé à la situation financière des personnes.**
  - Le refus de soins opposé par certains médecins pour des raisons financières est très peu courant auprès de l'ensemble de la population, avec seulement 4% (+1 point) de la population française déclarant avoir déjà dû faire face à une telle situation. Toutefois, cette proportion est plus sensible chez les personnes atteintes d'une ALD et les bas revenus, qui représentent ainsi les catégories de population les plus touchées : elle atteint 8% chez les personnes souffrant d'une ALD et chez les personnes percevant moins de 1400€ par mois, et 12% chez celles qui disposent de moins de 1000 € par mois.

LH2

Deux facteurs négatifs pour la confiance envers le secteur de la santé : les difficultés d'accès aux soins et l'affaire Mediator

- **L'affaire « Mediator » a impacté la confiance des Français envers le secteur de la santé, et ce à différents niveaux.**
  - Quelques mois après le dévoilement de l'affaire Mediator au grand jour, cette enquête permet de faire le point sur la confiance à l'égard des différents acteurs de la santé. Cet évènement a incontestablement eu un impact négatif :
  - Assez logiquement, les acteurs les plus touchés en termes de confiance sont l'industrie pharmaceutique (plus des deux tiers des Français - 66% - s'estiment moins confiants envers l'industrie pharmaceutique depuis la mise à jour de l'affaire) et les institutions publiques (62%). Viennent ensuite les associations et le corps médical (respectivement 45% et 43%), et enfin le médecin traitant : 22% des Français s'estiment moins confiants envers leur médecin traitant, celui-ci bénéficiant pourtant traditionnellement d'une image assez solide.

- **De plus, des difficultés financières et géographiques d'accès aux soins subsistent.**
  - Le report ou le renoncement à la consultation d'un médecin, à des soins dentaires, à l'achat de lunettes ou de médicaments en raison de leur coût concerne 1/5 à 1/3 des Français. A noter que les soins dentaires constituent le type de soins auquel les Français sont les plus nombreux (30%) à renoncer pour des raisons financières. Les personnes aux revenus inférieurs sont logiquement davantage touchés par ce type d'arbitrage financier. A noter que les femmes sont plus nombreuses que la moyenne à avoir déjà reporté ou renoncé à l'achat de médicaments ou à la consultation d'un médecin.
  - Pour lutter contre le manque de médecins dans certaines régions, la majorité des Français (65%) jugent préférable d'encadrer l'installation des médecins plutôt que de les inciter financièrement à s'installer dans les régions devant faire face à un manque (32%), dispositif déjà existant. L'encadrement de l'installation est accueilli plus favorablement par les répondants les habitants de la région du Sud-ouest (76%) et les ruraux (72%) et par les 50-64 ans (70%), tandis que les plus jeunes et les bas revenus sont plus nombreux que la moyenne à préférer une augmentation des aides publiques pour inciter les médecins à exercer dans les zones où ils sont absents.