

LH2

# Le baromètre des droits des malades

*Département Opinion*

Anne-Laure Gallay  
Directrice d'études  
anne-laure.gallay@lh2.fr  
Tél : 01 55 33 20 90

Frédéric Pennel  
Chargé d'études  
frederic.pennel@lh2.fr  
Tél : 01 55 33 20 05



[www.lh2.fr](http://www.lh2.fr)



<b>Méthodologie</b> .....	<b>3</b>
<b>I - Informatisation des données de santé</b> .....	<b>4</b>
▪ L'informatisation des données de santé .....	5
▪ Le consentement des patients avant le traitement informatique des données de santé.....	7
<b>II - Relation patient / médecin</b> .....	<b>8</b>
▪ La qualité de l'information délivrée par le médecin traitant .....	9
▪ La prise en compte des demandes et attentes des patients pour les soins et traitements .....	10
▪ Les mesures pour lutter contre le manque de médecins dans certaines régions .....	11
<b>III - Dysfonctionnements système de soins – accidents médicaux</b> .....	<b>13</b>
▪ L'information en cas de problème suite à un acte de soin .....	14
<b>IV - Accès à l'assurance et à l'emprunt</b> .....	<b>15</b>
▪ La confrontation personnelle au refus de l'accès au crédit .....	16
▪ L'apport de la convention AERAS .....	17
<b>V - Qualité du système de soins</b> .....	<b>18</b>
▪ La qualité du système de soins en France .....	19
<b>VI - Accès aux soins</b> .....	<b>21</b>
▪ Le refus de soin pour raisons financières .....	22
<b>VII - Droits collectifs, représentation</b> .....	<b>23</b>
▪ Les organisations légitimes pour représenter les usagers du système de santé .....	24
<b>Synthèse</b> .....	<b>26</b>



## Méthodologie

- **Sondage réalisé pour : le CISS**
- **Dates de réalisation : Les 6 et 7 février 2009**
- **Sondage LH2 réalisé par téléphone auprès d'un échantillon de 1052 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.**

**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.



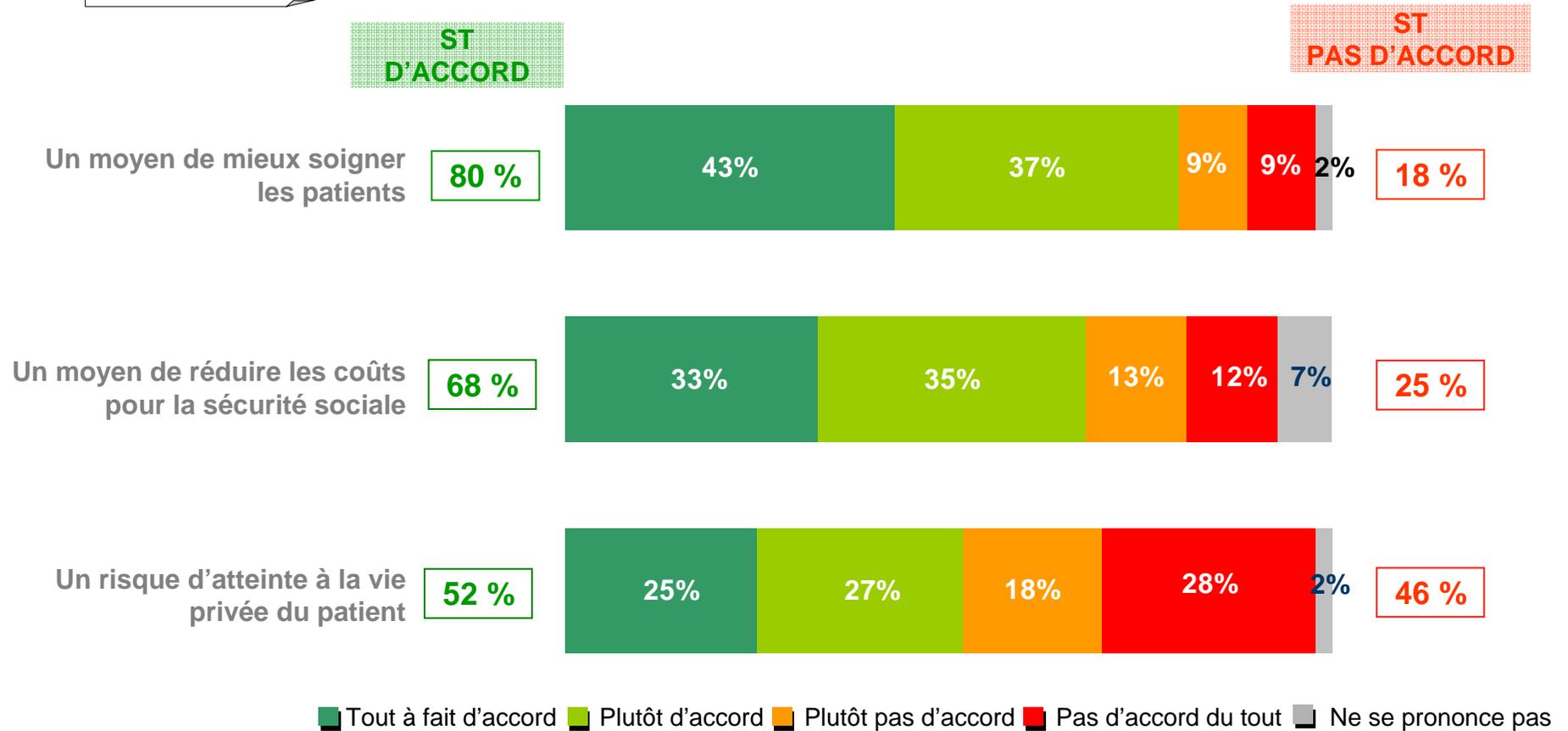
## Informatisation des données de santé



# L'informatisation des données de santé

*Diriez-vous que le développement de l'informatique pour le suivi des données de santé des personnes vivant en France (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

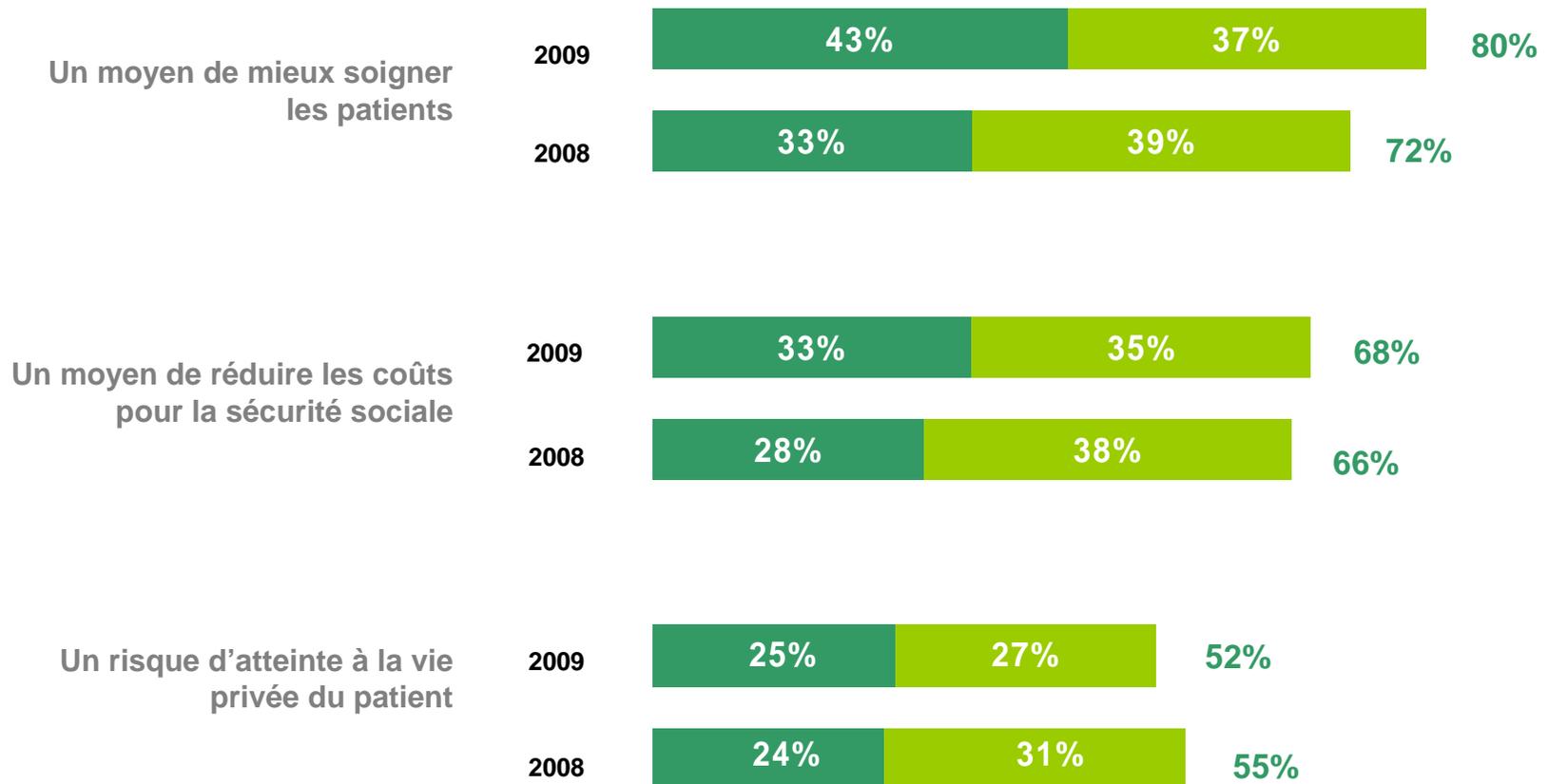




## L'informatisation des données de santé (rappels)

*Diriez-vous que le développement de l'informatique pour le suivi des données de santé des personnes vivant en France\* (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



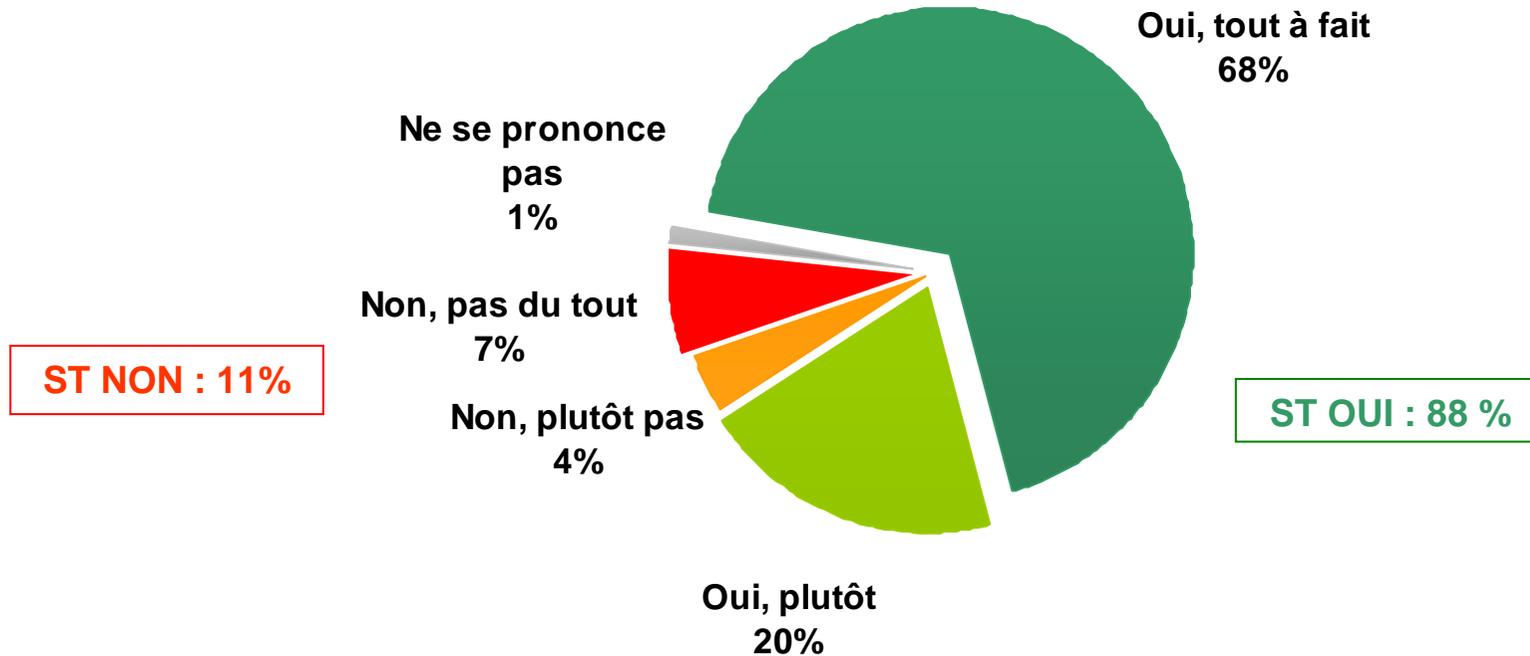
\* En 2008, l'intitulé était « les Français » et non les personnes vivant en France



# Le consentement des patients avant le 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





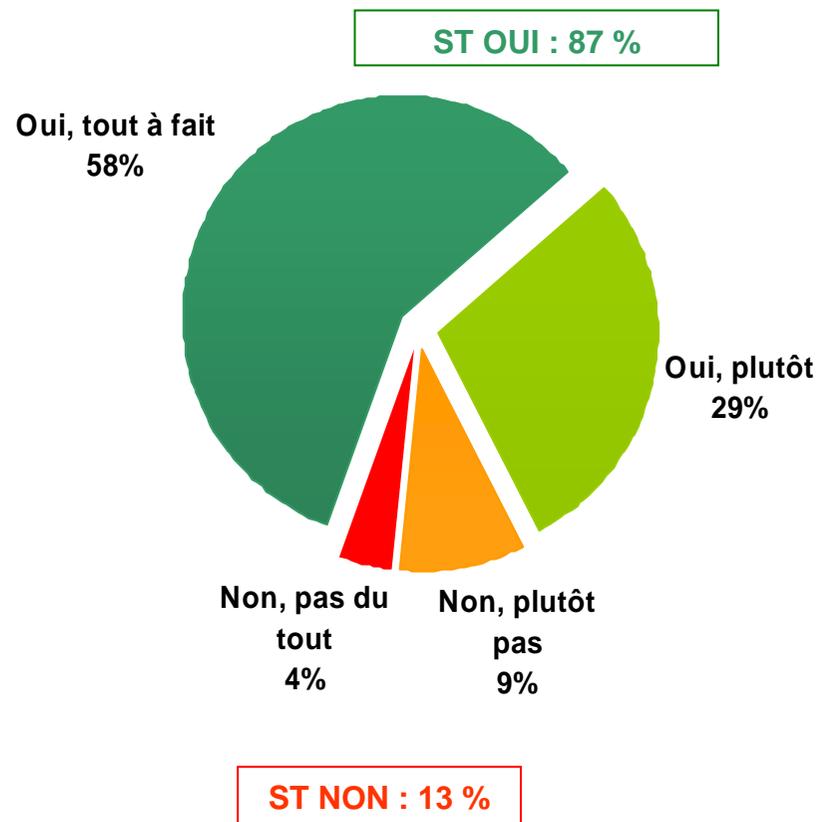
## II Relation patient / médecin



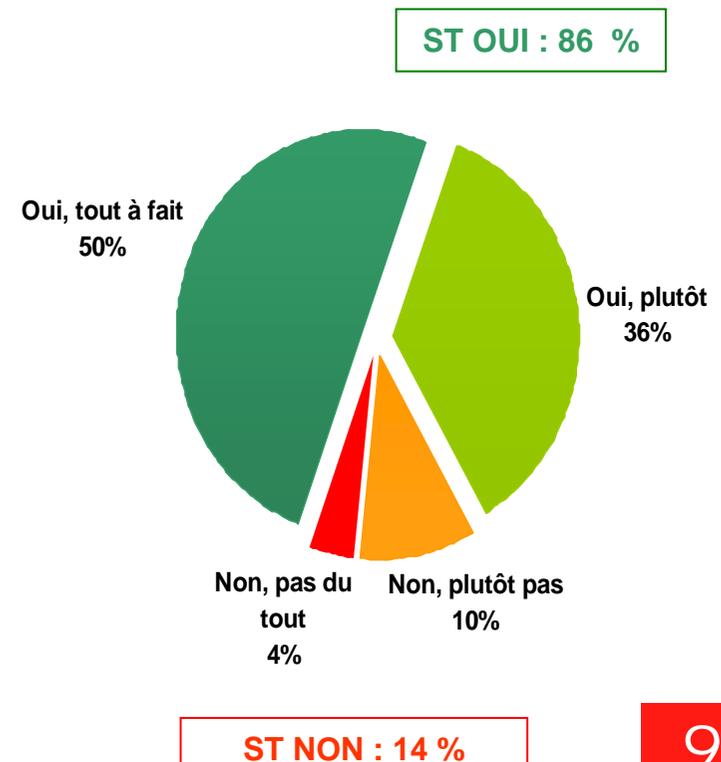
## La qualité de l'information délivrée par le médecin traitant

*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 ou traitements qui y sont liés ?*

Base : À tous



Rappel février 2008

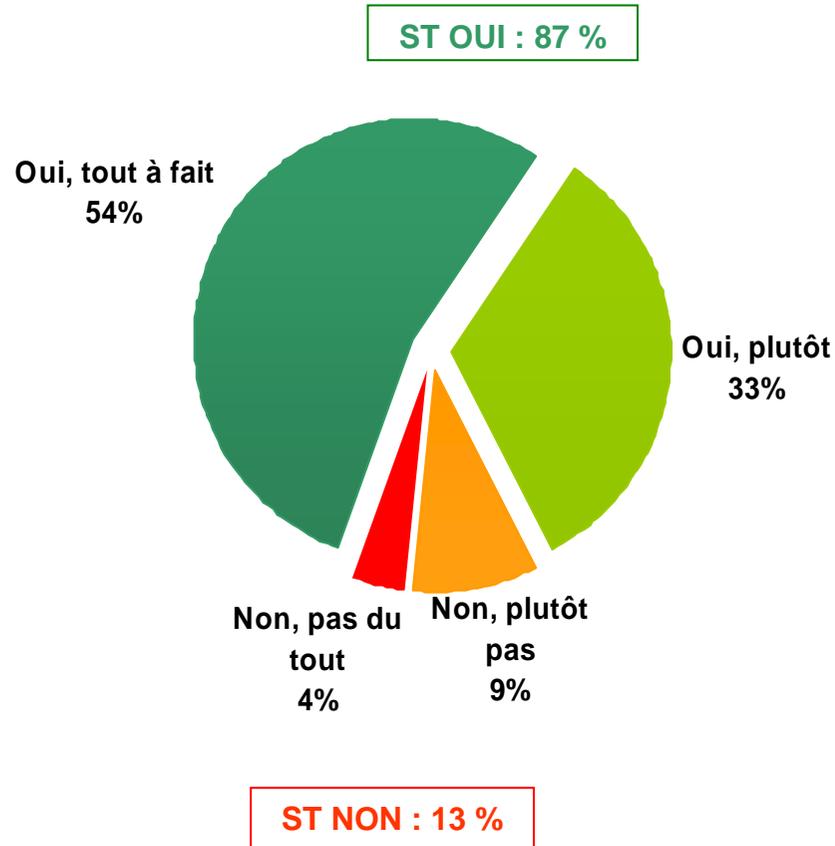




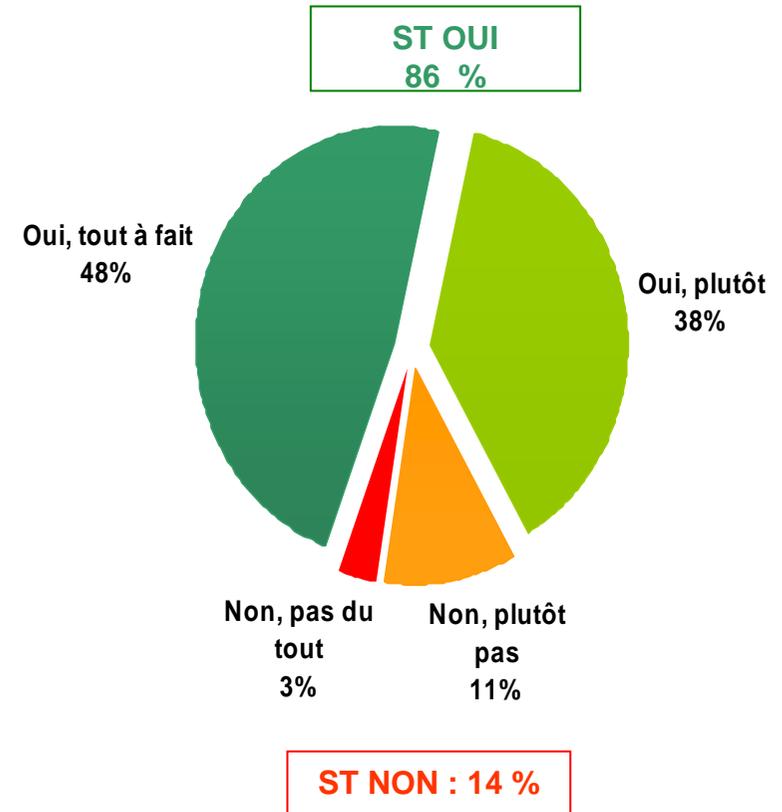
# La prise en compte des demandes et attentes des patients pour les soins et traitements

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



Rappel février 2008

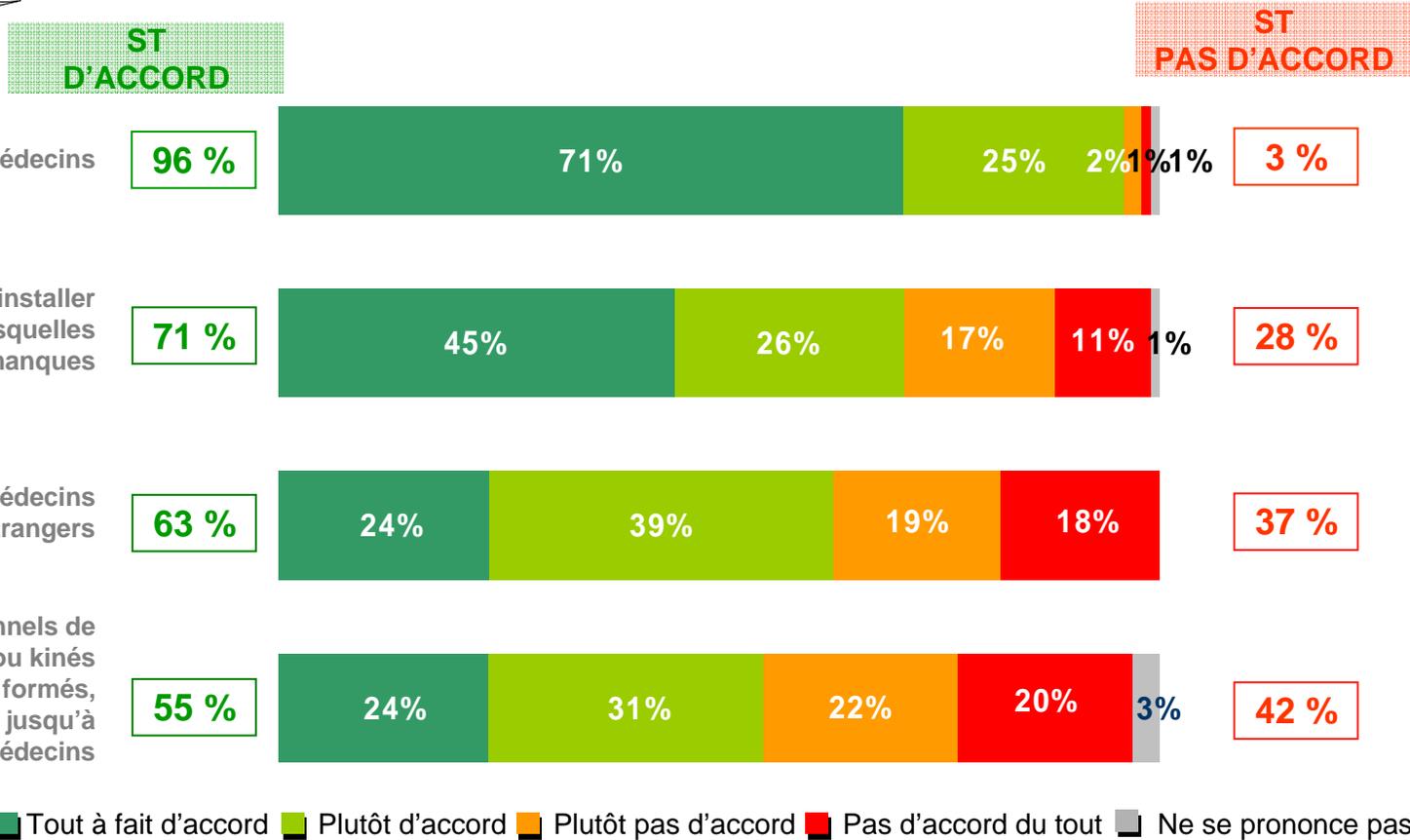




# Les mesures pour lutter contre le manque de médecins dans certaines régions

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

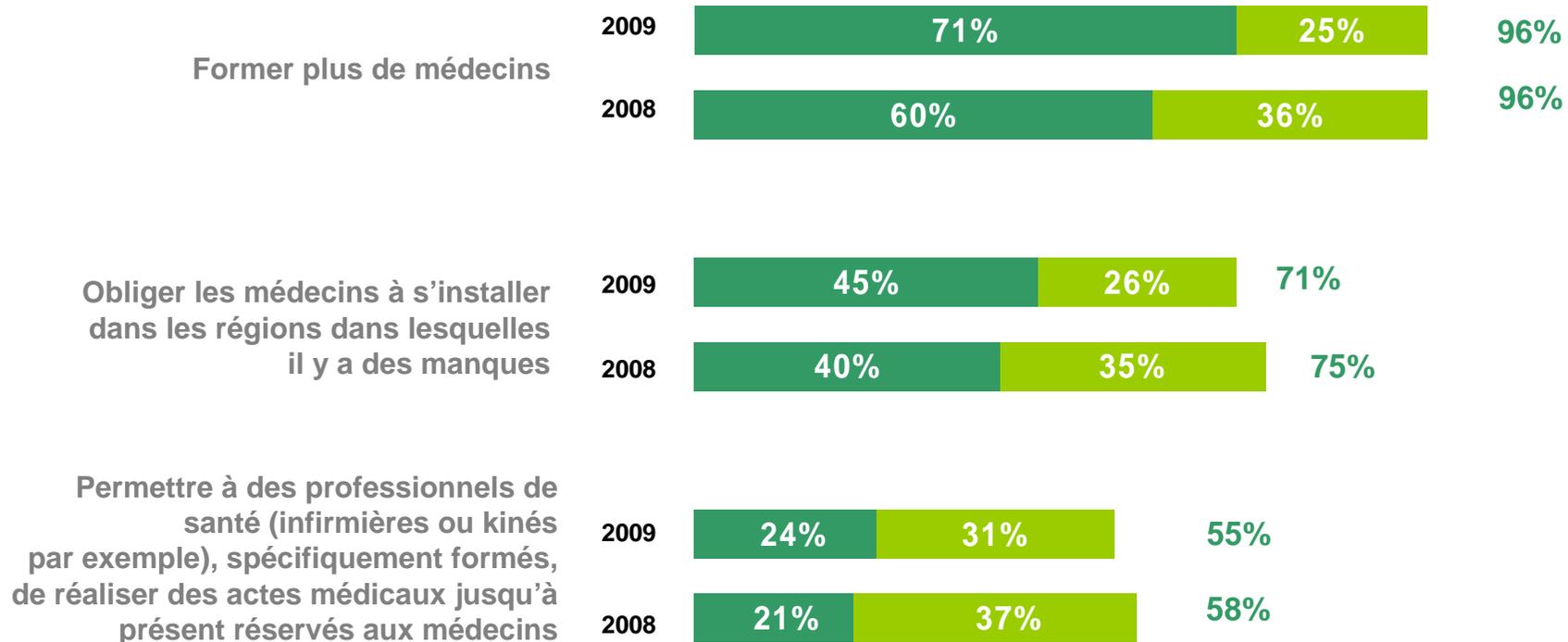




## Les mesures pour lutter contre le manque de médecins dans certaines régions (*rappels*)

*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





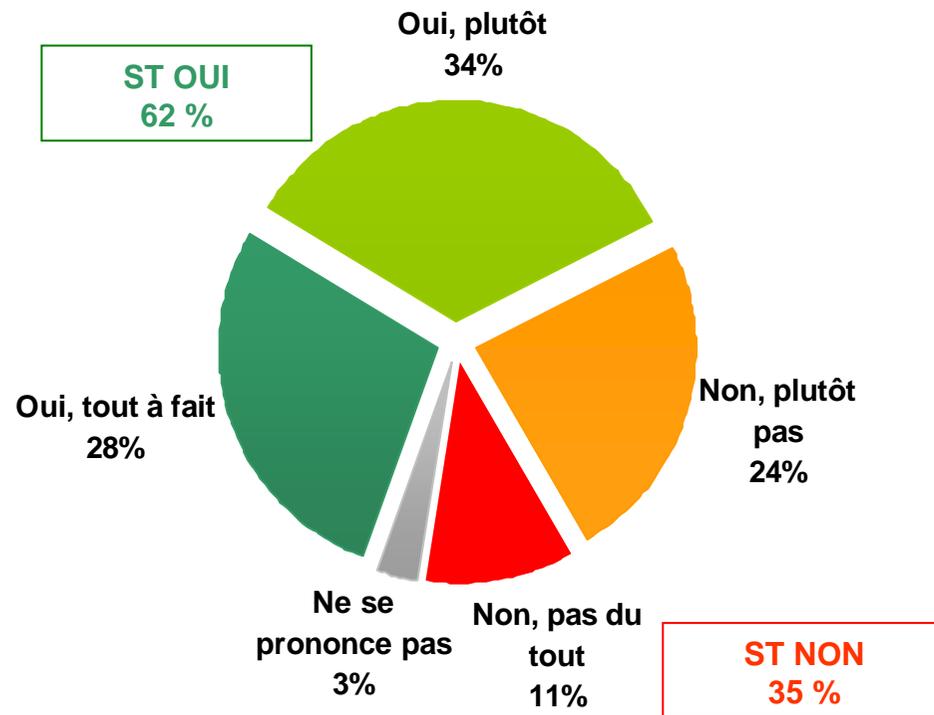
## Dysfonctionnements système de soins – accidents médicaux



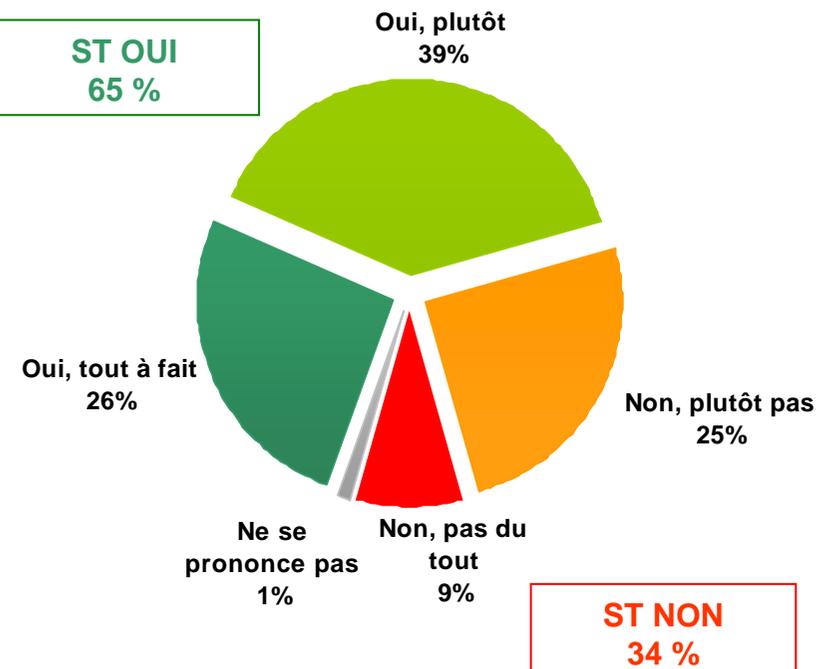
## L'information en cas de problème suite à un acte de soin

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

Base : À tous



Rappel février 2008





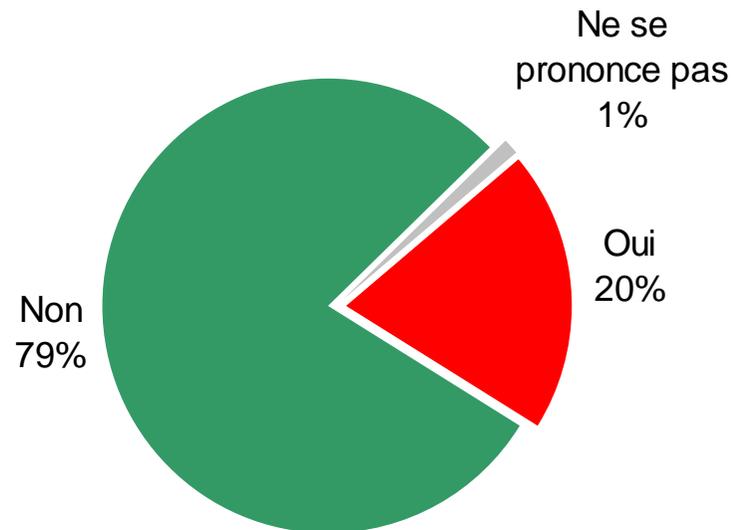
## IV Accès à l'assurance et à l'emprunt



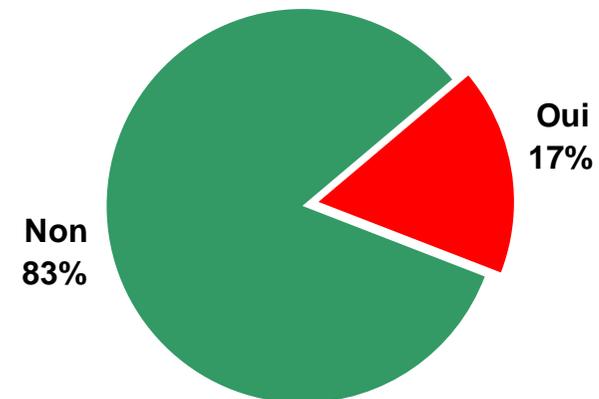
## La confrontation personnelle au refus de l'accès au crédit

*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



Rappel février 2008\*



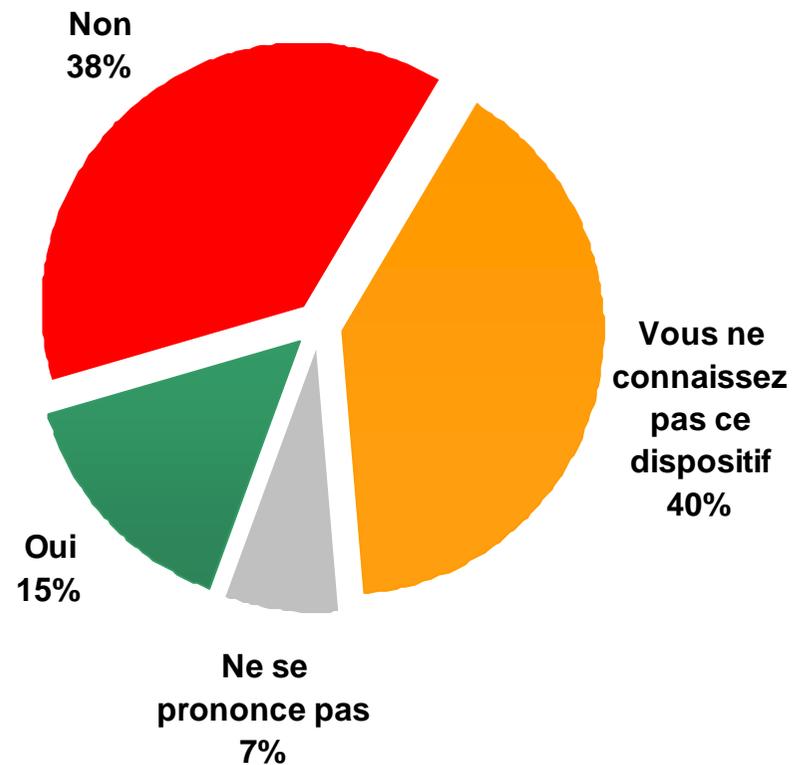
\* En 2008, il n'y avait pas la 1<sup>ère</sup> partie de la question : «Certaines banques ou compagnies d'assurance refusent l'accès au crédit à des personnes handicapées ou ayant été malades.»



## L'apport de la convention AERAS

*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 (211 personnes soit 20 % de l'échantillon)*





V Qualité du système de soins



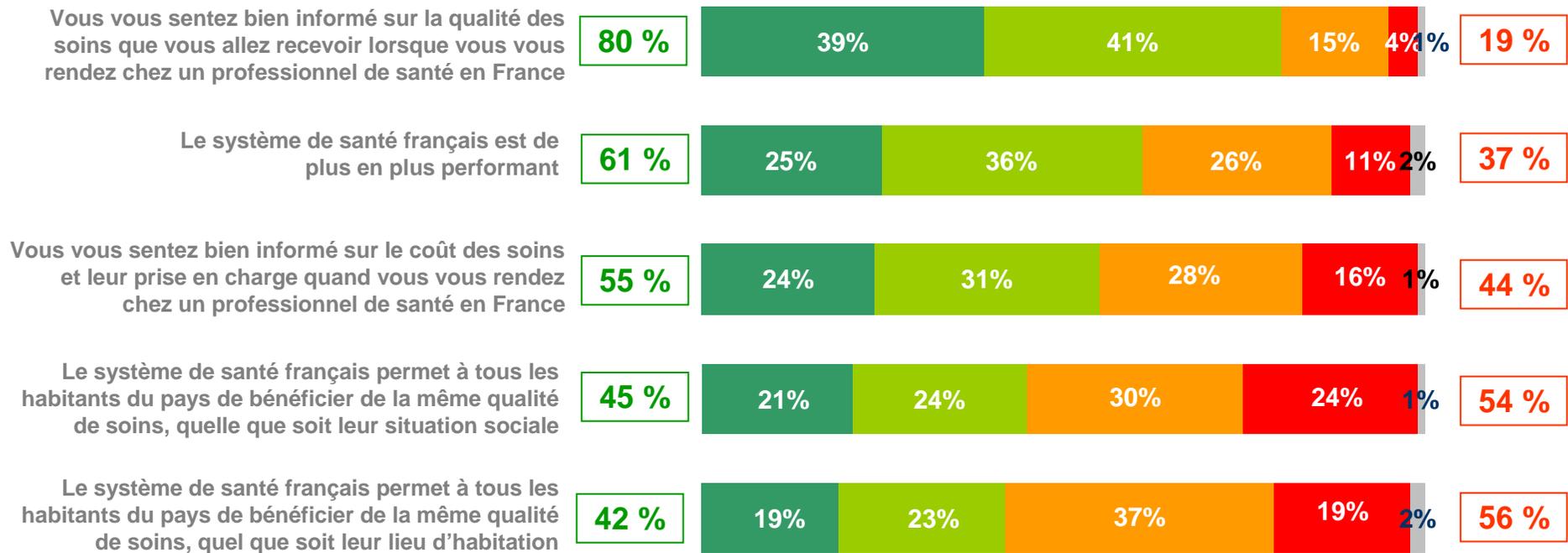
# La qualité du système de soins en France

Diriez-vous que... :

Base : À tous

ST OUI

ST NON



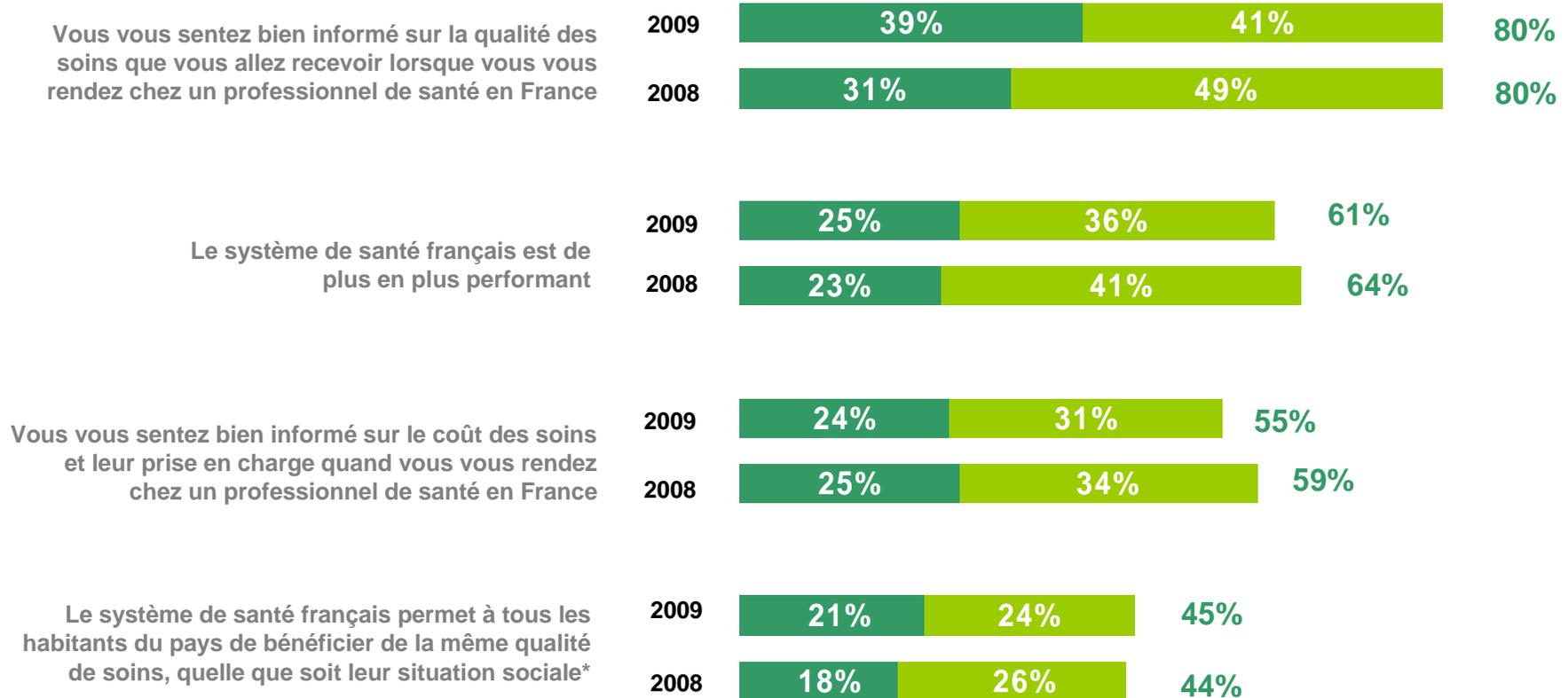
■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout ■ Ne se prononce pas



# La qualité du système de soins en France (rappels)

Diriez-vous que... :

Base : À tous



\* En 2008, l'intitulé exact était : «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 .»



## VI Accès aux soins

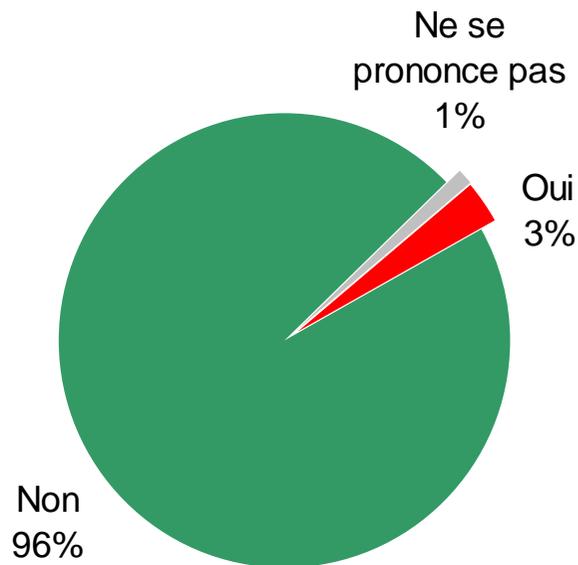
21



## Le 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 ?*

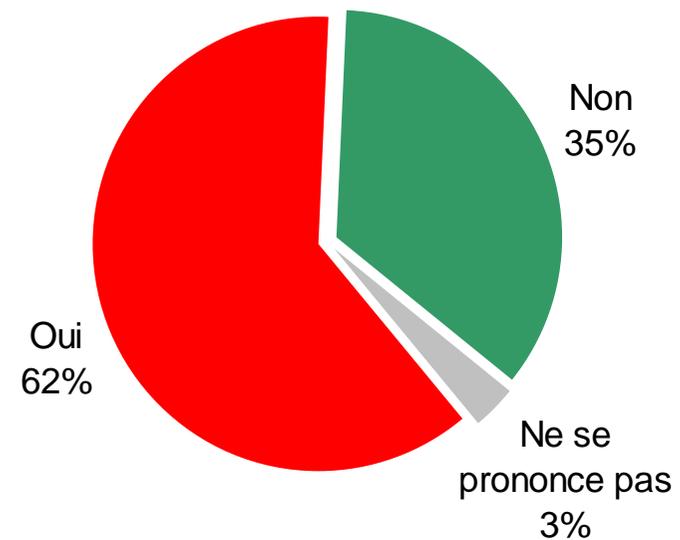
Base : À tous



**FOCUS : parmi les personnes ayant des revenus inférieurs ou égaux à 1.000 € / mois, la proportion de victimes de refus de soins s'élève à 13%**

*Etes-vous bénéficiaire de la CMU (Couverture Maladie Universelle) ?*

Base : À ceux qui se sont vus opposé un refus de soins (31 personnes soit 3% de l'échantillon) \*



\* Résultats à interpréter avec précaution en raison d'une base faible de répondants



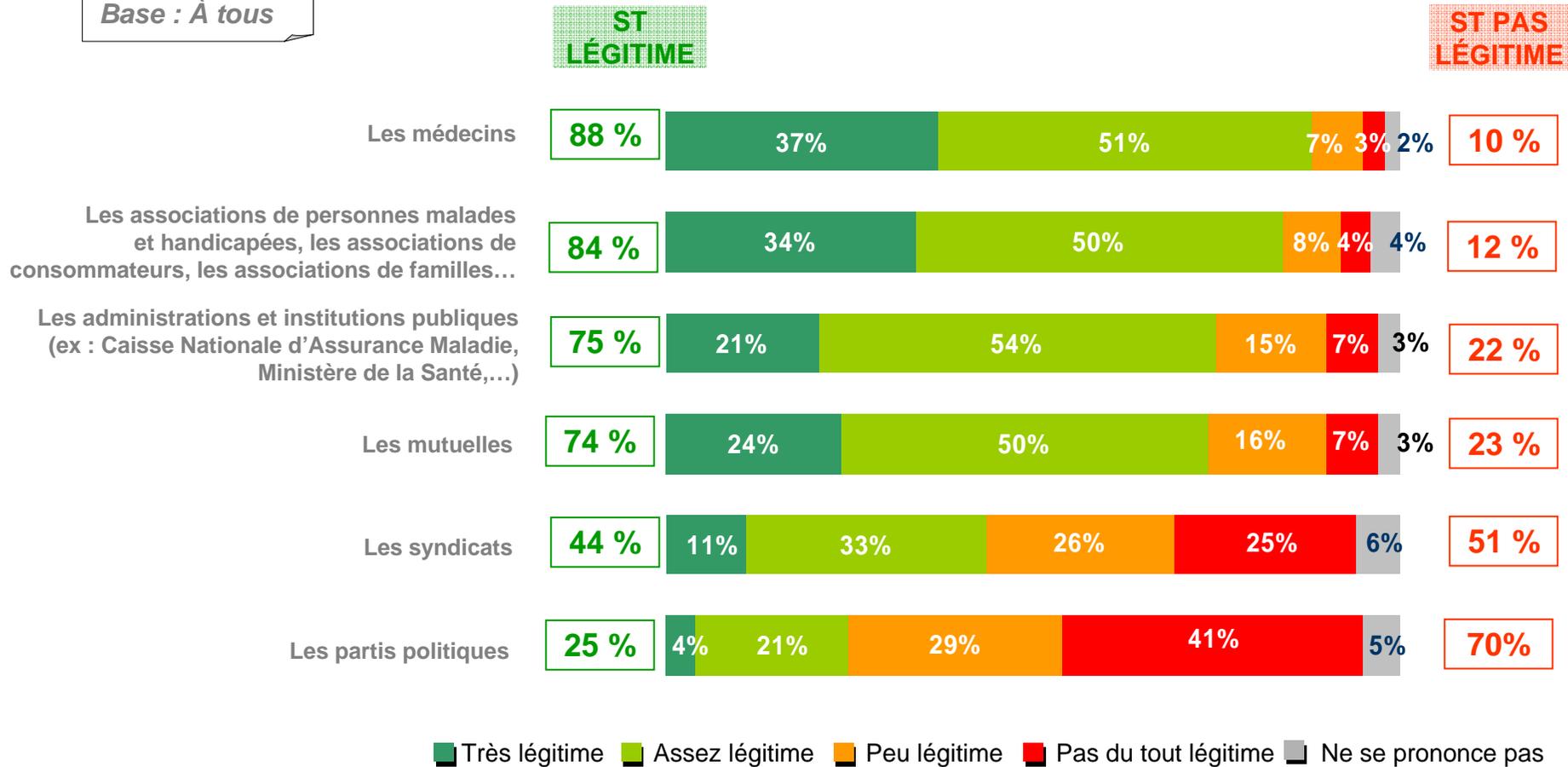
## Droits collectifs, représentation



# 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

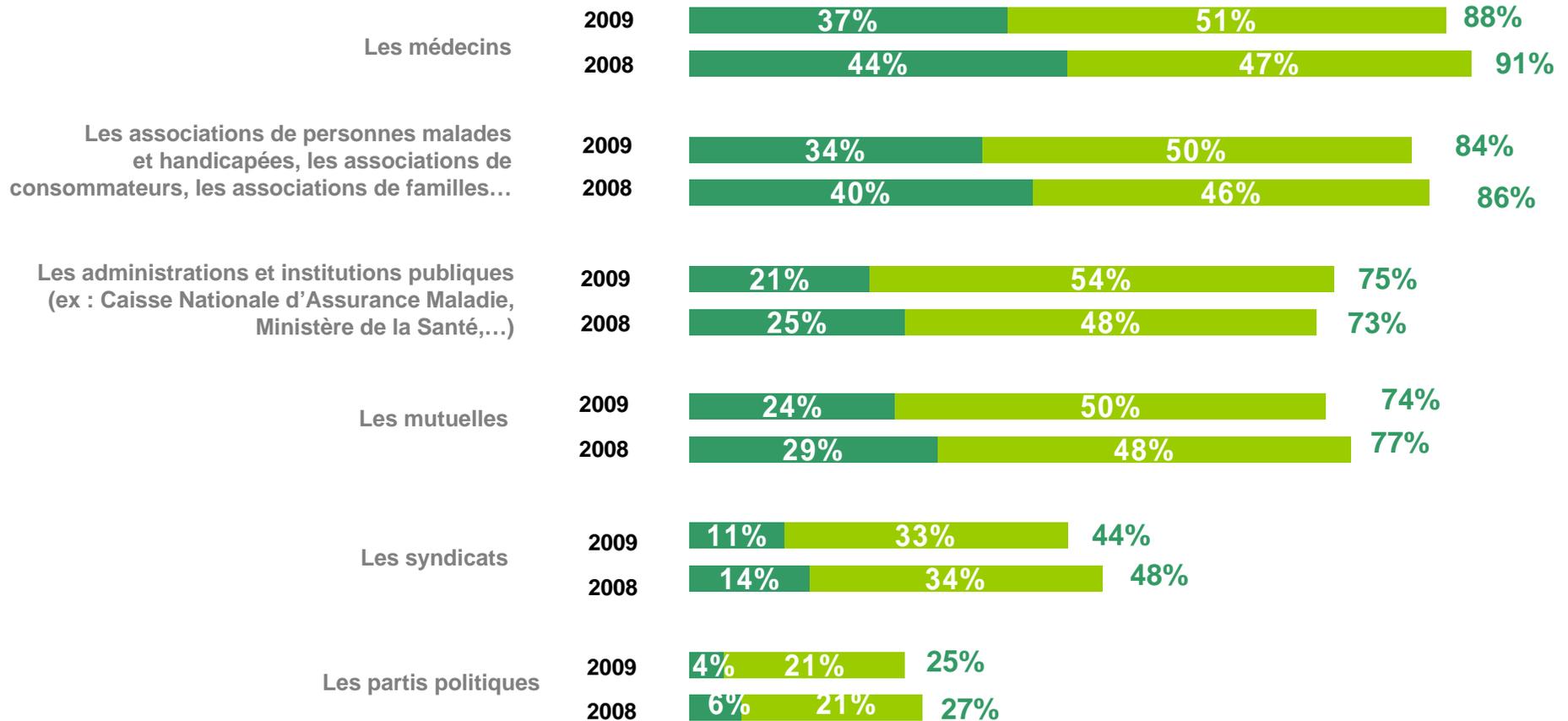




# Les organisations légitimes pour représenter les usagers du système de santé (*rappels*)

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





# Synthèse

## LH2 En clair

L'institut LH2 a réalisé, à la demande du CISS, la deuxième vague du Baromètre des droits des malades les 6 et 7 février 2009, auprès d'un échantillon de 1052 individus, représentatif de la population française. L'objectif de cette nouvelle étude était de comparer les résultats de cette année avec ceux de 2008, et d'enregistrer d'éventuelles évolutions ou, au contraire, de confirmer les enseignements précédents. Par ailleurs, l'ajout de questions permet d'enrichir l'analyse de nouvelles données d'actualité.

### A la lecture des résultats de cette nouvelle vague d'enquête, il ressort que :

- Les Français accordent toujours une très grande confiance à leurs médecins, qui sont notamment identifiés comme très légitimes pour représenter les usagers du système de santé ... à un niveau équivalent à celui des associations.
- L'informatisation des données de santé est jugée de manière plus positive par les Français, mais doit être nécessairement subordonnée au consentement des patients.
- Le sentiment d'être bien informé par les médecins sur son état de santé et la qualité des soins à recevoir demeure toujours majoritaire ; les Français se sentent en revanche moins bien informés en ce qui concerne le coût des soins et les actions à mener en cas de problème suite à un acte de soin.
- Plus de la moitié des Français jugent, encore cette année, que le système de soins est de plus en plus performant mais le sentiment d'inégalité en fonction de sa situation personnelle persiste.
- L'exposition aux refus de soins est fortement liée à la situation financière des personnes, et les bénéficiaires de la CMU en constituent la majorité des victimes.
- Un très faible nombre de personnes victimes d'un refus de crédit pour raisons médicales a bénéficié de la convention AERAS, qui demeure peu connue.
- Afin de lutter contre la pénurie de médecins, les Français plébiscitent presque unanimement l'augmentation du *numerus clausus*, ils sont aussi une forte majorité à être favorables à des mesures contraignantes en matière d'installation des médecins. Parmi les autres mesures envisagées, ils préfèrent le recours à des médecins étrangers plutôt que le transfert de tâches des médecins vers d'autres professionnels de santé .

### **La très grande confiance toujours accordée au médecin**

A l'instar de l'année dernière se dégage la perception d'un médecin très apprécié :

- Une imposante majorité (87%) des interviewés ont le sentiment que l'information que délivre le médecin sur l'état de santé et les soins ou traitements qui y sont liés est satisfaisante
- Une proportion identique (87%) estime que les soins ou traitements que leur préconisent les médecins prennent suffisamment en compte leurs demandes et leurs attentes
- Enfin, les médecins apparaissent toujours comme étant les plus légitimes pour représenter les malades et les usagers du systèmes de santé (88%, -3), légitimité ressentie comme équivalente à celle des associations (84%,-2).

### **L'informatisation des données de santé : une opinion plus positive, mais conditionnée au consentement préalable**

De manière plus nette que l'année dernière, les Français reconnaissent des avantages à l'informatisation des données de santé. Ainsi, ils sont plus nombreux à estimer qu'il s'agit d'un moyen de mieux soigner les patients (80%, +8), et, dans une moindre mesure, de réduire les coûts pour la sécurité sociale (68%, +2). Plus de la moitié d'entre eux (52%, -3) soulignent néanmoins le risque d'atteinte à la vie privée du patient que cela pourrait occasionner.

Cependant, les Français ne se montrent pas disposés à cautionner cette informatisation sans préalable : ils sont ainsi 88% à penser qu'il est souhaitable de subordonner tout traitement informatique des données de santé au consentement préalable du patient. Cette majorité est aussi forte que franche puisque 68% des interviewés se déclarent « tout à fait d'accord » avec cette opinion.

### **Un haut niveau d'information sur les soins et traitements ... mais plus faible quant au coût des soins**

Les Français paraissent très satisfaits de l'information qu'ils reçoivent sur leur état de santé et les traitements. Ainsi, les interviewés se félicitent toujours très largement de la qualité de l'information délivrée par les médecins (87%, +1), et se sentent plutôt sensibilisés sur les actions à mener en cas de problème suite à un acte de soins (62%, -3).

Ils ne sont en revanche qu'une courte majorité, qui plus est moins forte qu'en 2008 (55%, -4), à se sentir bien informés sur le coût des soins et leur prise en charge quand ils se rendent chez un professionnel de santé. Les évolutions régulières et complexes des modalités de remboursement contribuent très certainement à ne pas favoriser la meilleure clarté sur la question.

### Un système de santé jugé plus performant mais encore inégalitaire

Les Français sont toujours majoritaires à juger le système de santé français de plus en plus performant (61%, -3). Les retraités, certainement plus en contact avec le système de soins, constitue la catégorie la plus convaincue de cette évolution (69%).

**En revanche, les Français restent très partagés lorsqu'on aborde la question de l'égalité de soins, avec une double fracture :**

- *Une fracture géographique* : A l'heure où la pénurie de médecins se fait particulièrement ressentir dans certains territoires, 56 % pensent que le système de santé français ne permet pas à tous les habitants du pays de bénéficier de la même qualité des soins, quel que soit leur lieu d'habitation. Les 35-49 ans (65%), les cadres (73%) et les habitants des régions de l'est de la France (68%) et des villes de moins de 2000 habitants (60%) soulignent plus que les autres cette inégalité.

- *Une fracture sociale* : 54 % pensent que le système de santé français ne permet pas à tous les habitants du pays de bénéficier de la même qualité de soins, quelle que soit leur situation sociale. Les personnes de 35 à 49 ans (62%), les salariés du secteur privé (64%) et les classes moyennes (72% des professions intermédiaires) abondent particulièrement en ce sens. En revanche, les catégories sociales moins favorisées ainsi que les personnes à bas revenus ne sont pas plus critiques que l'ensemble des Français sur cet aspect.

Le refus de soin reste un phénomène marginal : 3% des sondés déclarent qu'un professionnel de santé a déjà refusé de les soigner pour des raisons financières. **Cette proportion, très faible rapportée à l'ensemble de la population française, est en revanche nettement plus préoccupante chez les personnes touchant de faibles revenus : 13% des sondés percevant moins de 1000 euros par mois se sont déjà vus opposer un refus de soins pour des raisons financières.** Les bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle constituent 62 % des personnes touchées par ce refus.

## LH2 En clair

### **Le refus d'accès au crédit : l'accès au dispositif de la convention AERAS peu répandu sur le public concerné**

La proportion de personnes ayant été confrontées (ou leurs proches) à un refus de crédit pour des raisons de santé est en très légère hausse par rapport à l'année dernière (20%, +3) : un effet lié à la restriction des crédits accordés dans un contexte de crise ?

Parmi ces personnes, seules 15% ont pu bénéficier du dispositif de la convention AERAS pour accéder à un emprunt. On peut y voir l'effet d'une sous-information : le dispositif est inconnu pour 40% des personnes directement concernées par le refus de crédit. La méconnaissance du dispositif est encore plus marqué chez les interviewés dont le revenu se situe entre 1200 et 1400 € (45%) et les 18-24 ans (47%).

### **Répondre aux problèmes de démographie médicale : former plus de médecins, imposer des contraintes à l'installation**

Face à la pénurie de médecins qui s'annonce pour les années à venir, en former davantage apparaît toujours comme la solution la plus évidente aux yeux des Français (96%).

Parmi les autres solutions envisagées, plus de 7 Français sur 10 (71%, -4) restent favorables à des mesures contraignantes, à savoir obliger les médecins à s'installer dans les régions dans lesquelles il y a des manques.

Enfin, enseignement intéressant de cette enquête, les Français apparaissent plutôt favorables à l'idée de recourir à des médecins étrangers (63%), et davantage qu'à l'idée de permettre à d'autres professionnels de santé de réaliser des actes médicaux, jusqu'à présent réservés aux médecins (55%, -3).