



# 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

Erwan Lestrohan  
Chargé d'études  
erwan.lestrohan@lh2.fr  
Tél : 01 55 33 20 05



Présentation des résultats  
**LEVÉE D'EMBARGO : MARDI 2 MARS 2010 À 19H00**

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



Méthodologie .....	3
I- L'informatisation des données de santé .....	4
II- La relation patient / médecin .....	6
III- L'information sur les soins reçus .....	9
IV- Le refus de l'accès au crédit et refus de soins .....	15
Principaux enseignements .....	20

- **Sondage réalisé pour : Le CISS**
- **Dates de réalisation : Les 5 et 6 février 2010**
- **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.**
- **Les résultats de cette étude sont comparés dans cette présentation à ceux des vagues précédentes du baromètre (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.



# L'informatisation des données de santé

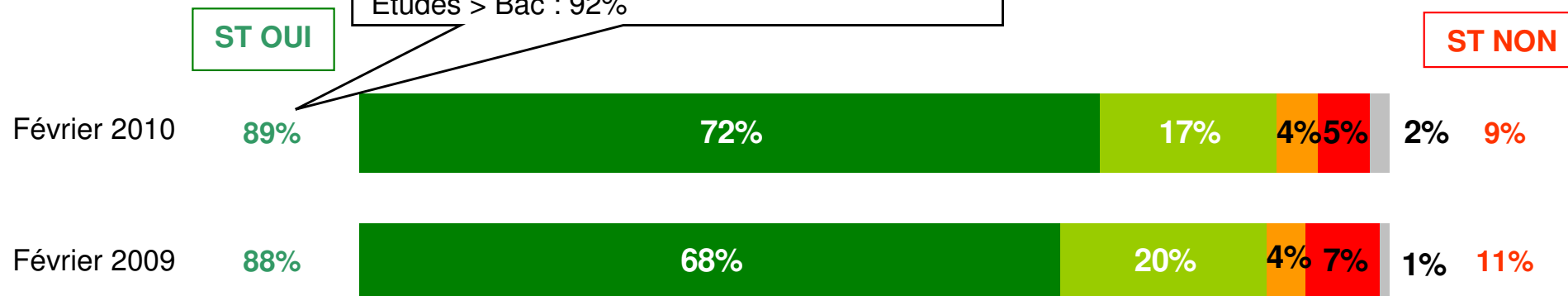


# Le consentement des patients reste une condition incontournable au traitement informatique des données de santé

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

Base : À tous

25 – 34 ans : 95%...et 65 ans et plus : 83%  
 Cadres : 93%  
 Professions intermédiaires : 94%  
 Ouvriers : 93%  
 Agglo. Parisienne : 93%...et ruraux : 88%  
 Etudes > Bac : 92%



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

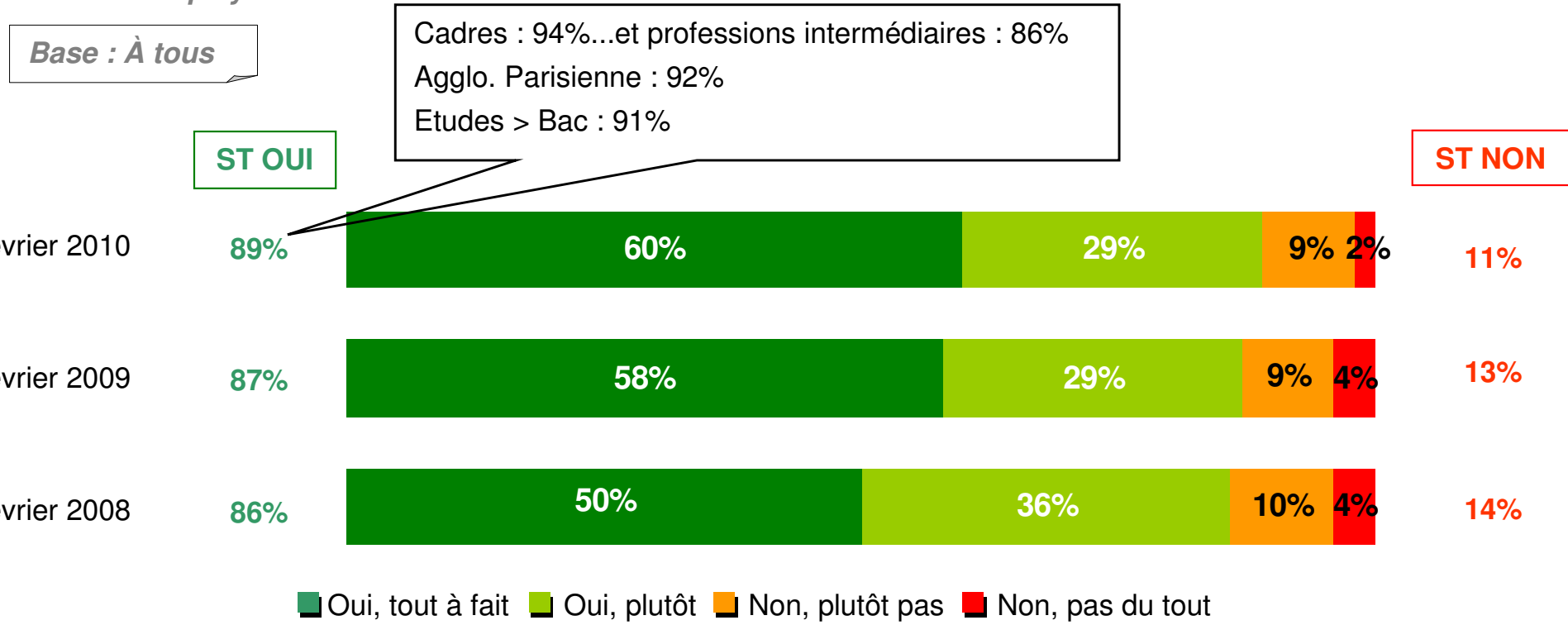


## **La relation patient / médecin**



# Une qualité maintenue de l'information délivrée par le médecin...

*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 l'information dont vous avez besoin concernant votre état de santé ainsi que les soins ou traitements qui y sont liés ?*





# ...alors que la prise en compte des demandes et attentes des patients reste satisfaisante.

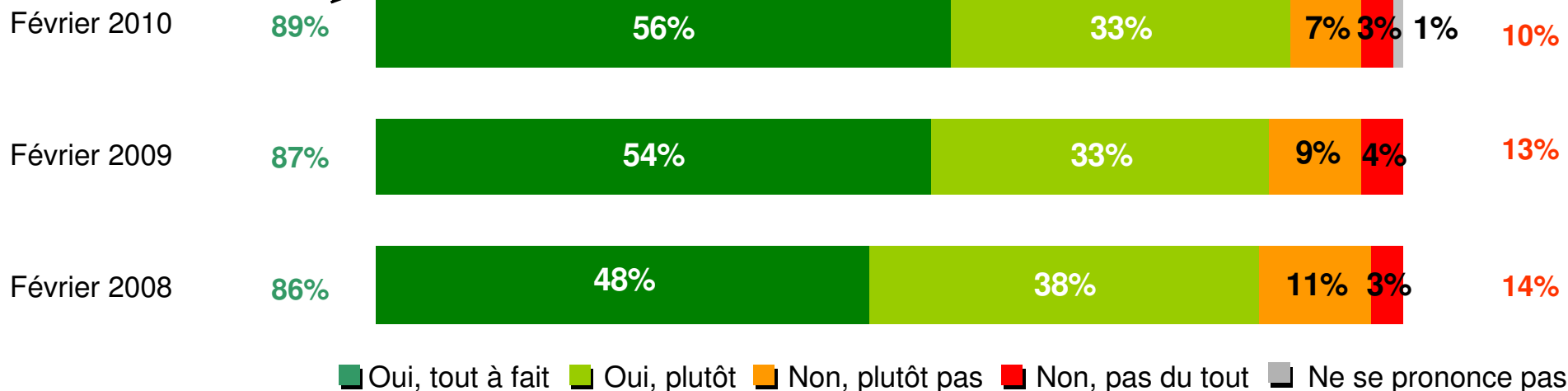
Et diriez-vous que les soins et les traitements que les médecins vous préconisent prennent suffisamment en compte vos demandes et vos attentes ?

Base : À tous

Hommes : 91%...et femmes : 87%  
18-24 ans : 93%...et 50-64 ans : 87%  
Cadres : 94%...et ouvriers : 86%  
Agglo. Parisienne : 90%

ST OUI

ST NON





## L'information sur les soins reçus

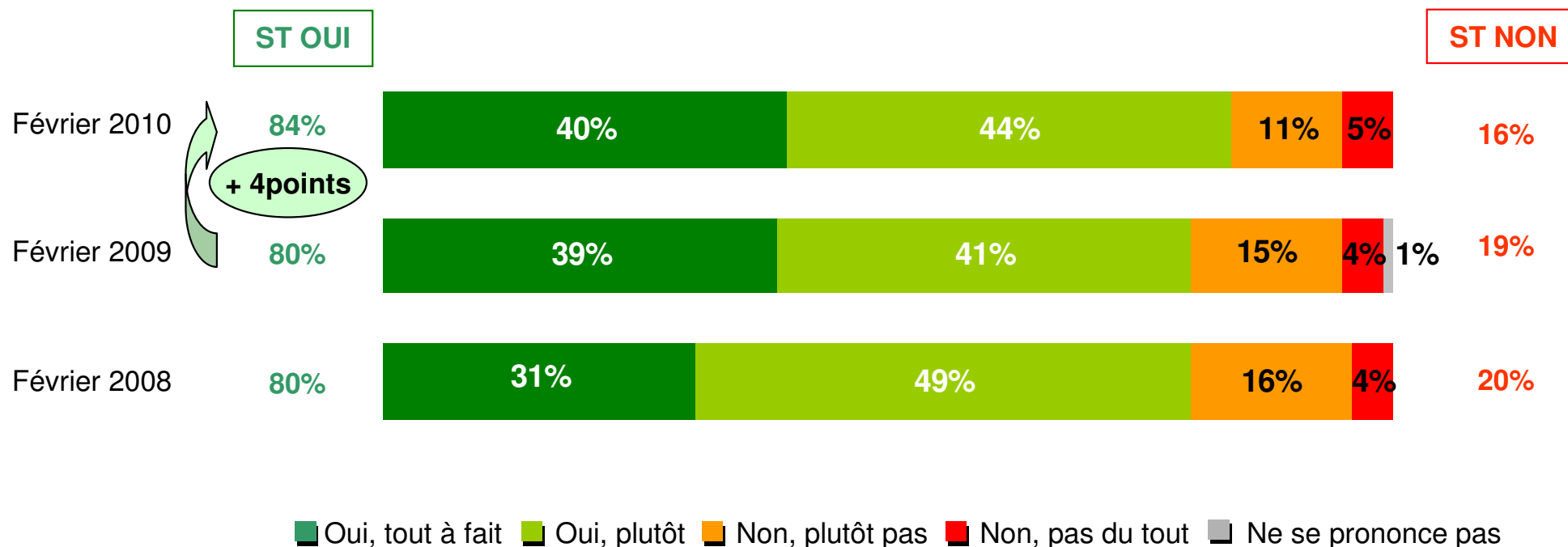


# Une information plus satisfaisante sur la qualité des soins...

Diriez-vous que... :

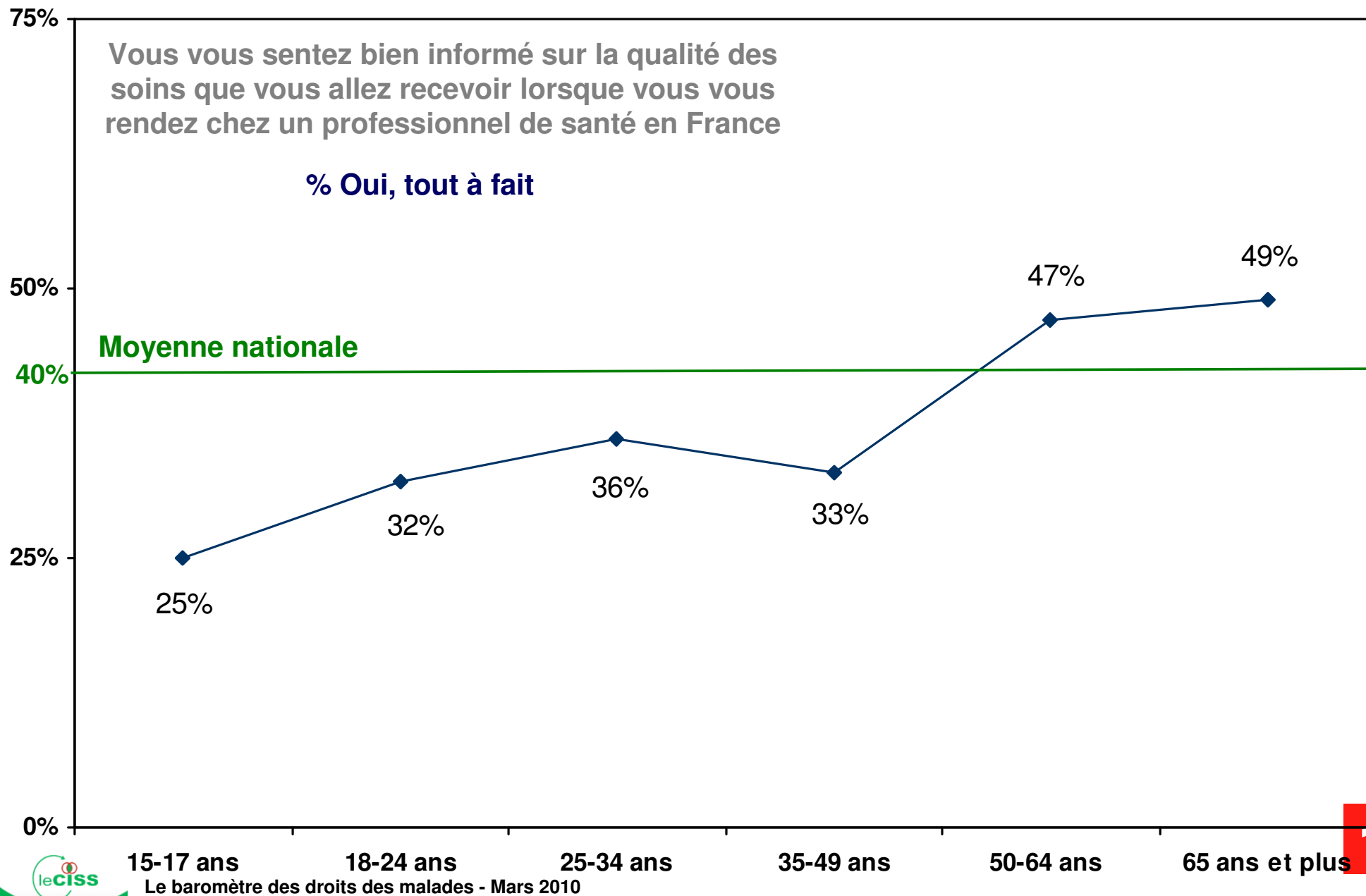
Base : À tous

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





# ...agrément plus marqué auprès des populations les plus âgées.



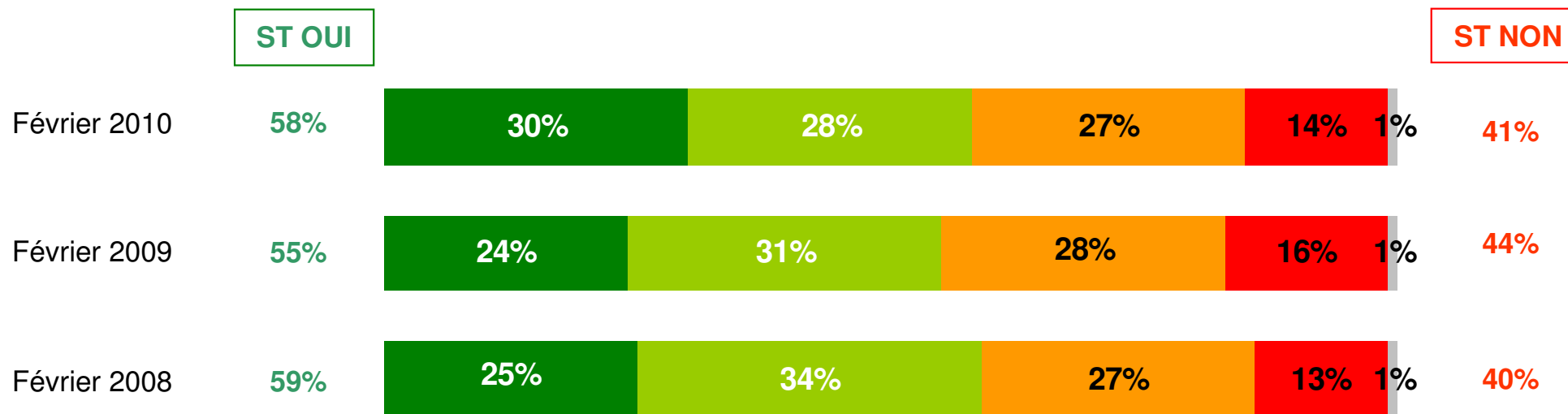


# Un niveau d'information sur le coût des soins qui reste peu satisfaisant pour près de la moitié des Français...

Diriez-vous que... :

Base : À tous

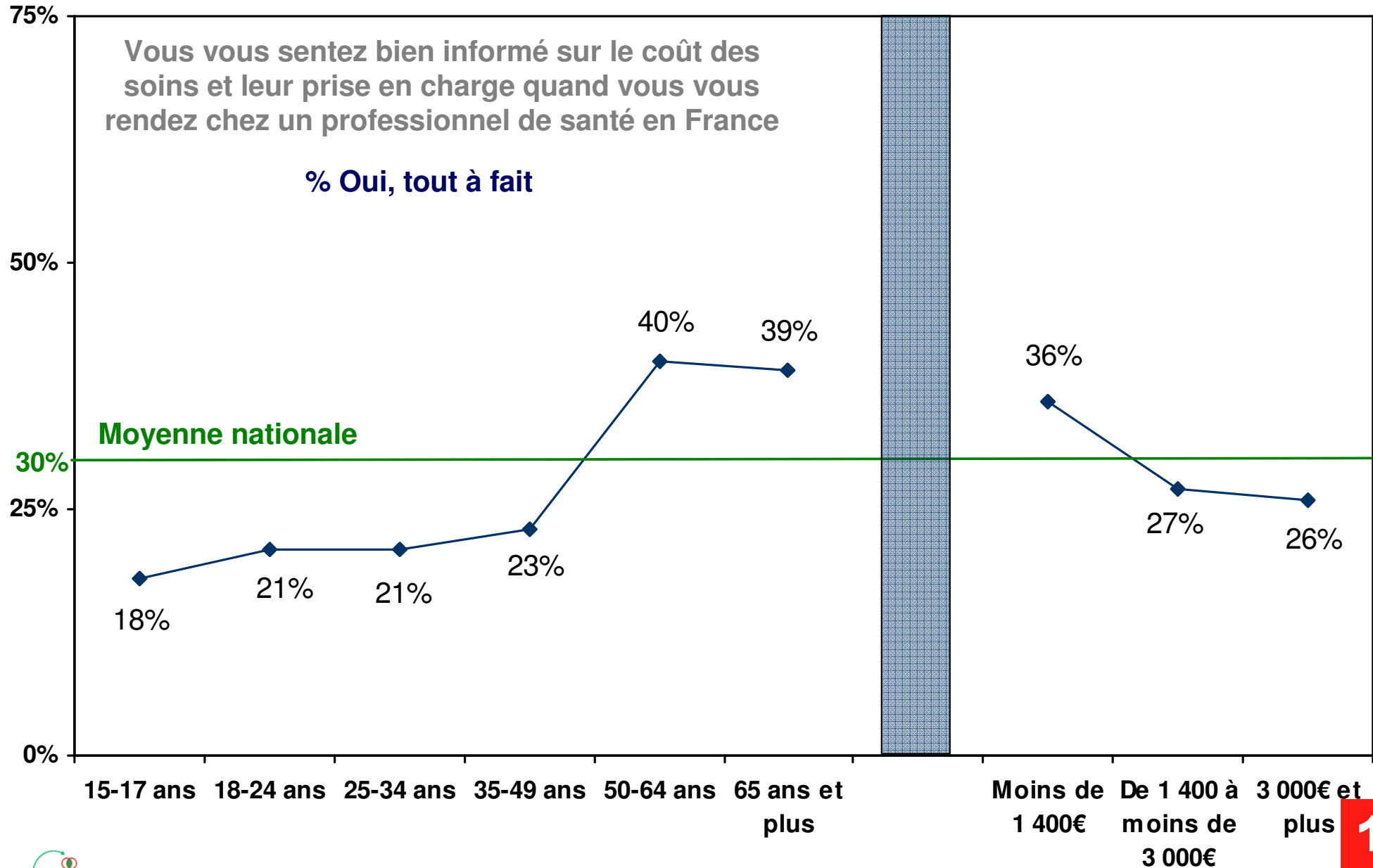
Vous vous sentez bien informé sur le coût des soins et leur prise en charge quand vous vous rendez chez un professionnel de santé en France



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



# ...alors que l'information est mieux maîtrisée par les seniors et les foyers à bas revenus.





# 70% des Français se sentent bien informés sur les actions à mener en cas de problème suite à un acte de soin contre 62% en 2009.

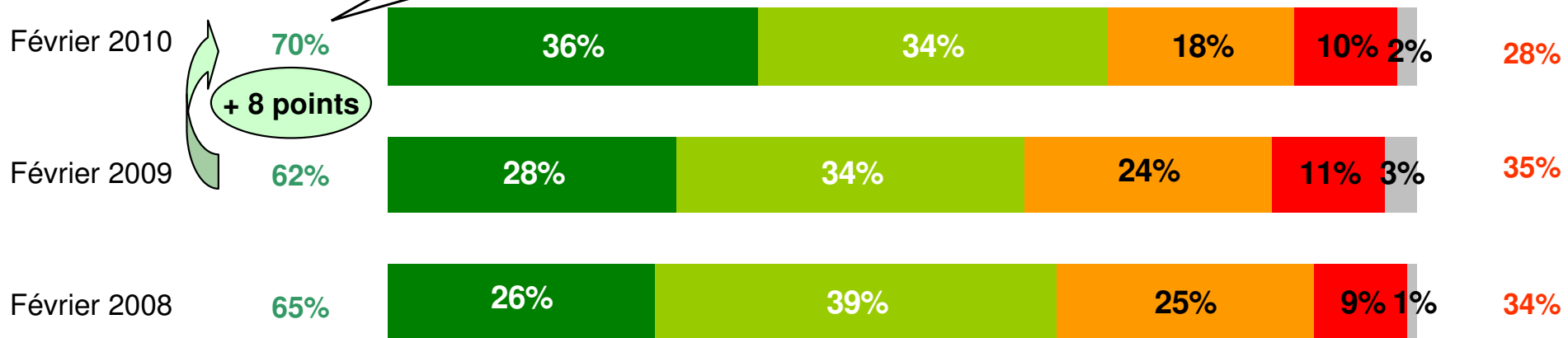
Diriez-vous que vous vous sentez bien informé sur les actions à mener en cas de problème suite à un acte de soin (à l'hôpital, chez le médecin) ?

Base : À tous

Hommes : 72%  
 65 ans et plus : 77%...et 15-17 ans : 62%  
 Ouvriers : 75%...et professions intermédiaires : 62%  
 Agglo. Parisienne : 72%...et ruraux : 68%

ST OUI

ST NON



+ 8 points

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



**IV**

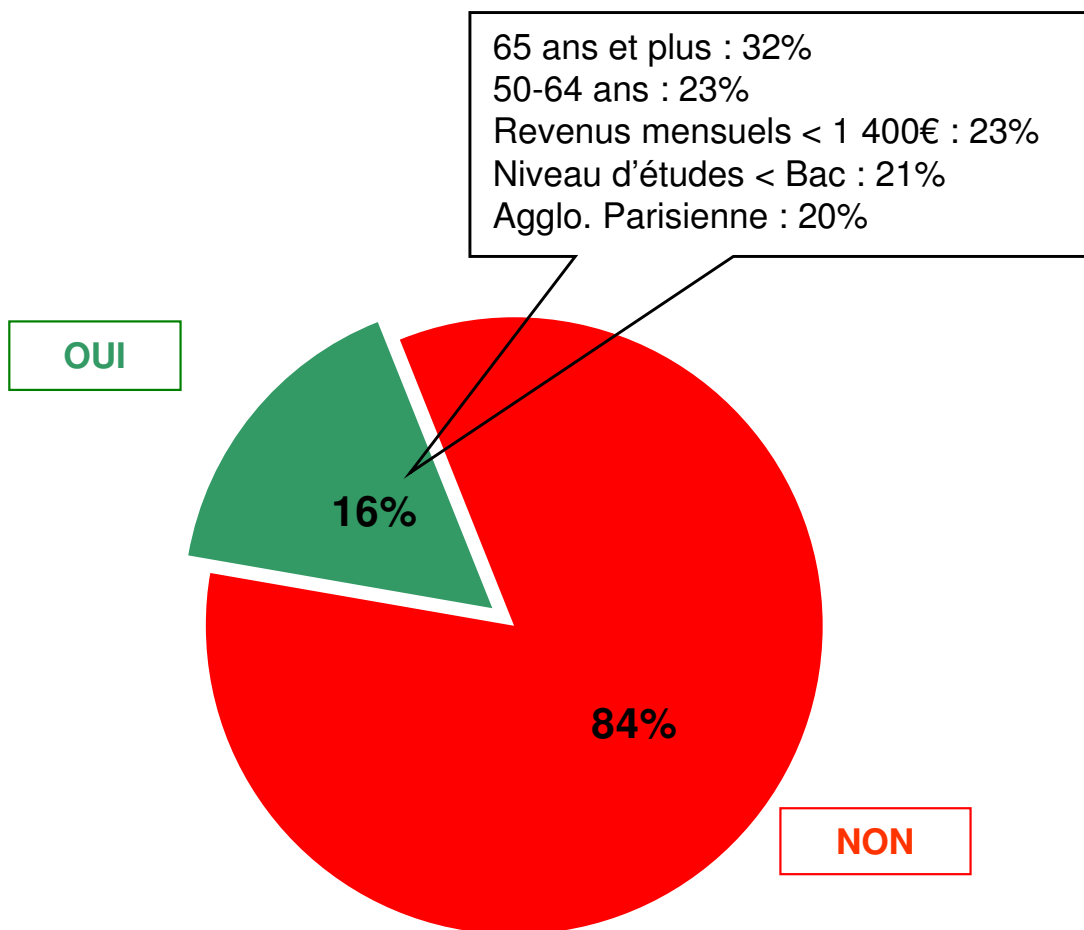
# **Le refus de l'accès au crédit et refus de soin**



# 16% des Français se déclarent atteints d'une Affection Longue Durée

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

Base : À tous





## Si la baisse de la part de Français confrontés au refus d'accès au crédit est 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

Atteints d'ALD : 27%

- 5 points

Février 2010

15%

85%

Février 2009

20%

79%

1%

Février 2008

17%

83%

■ Oui

■ Non

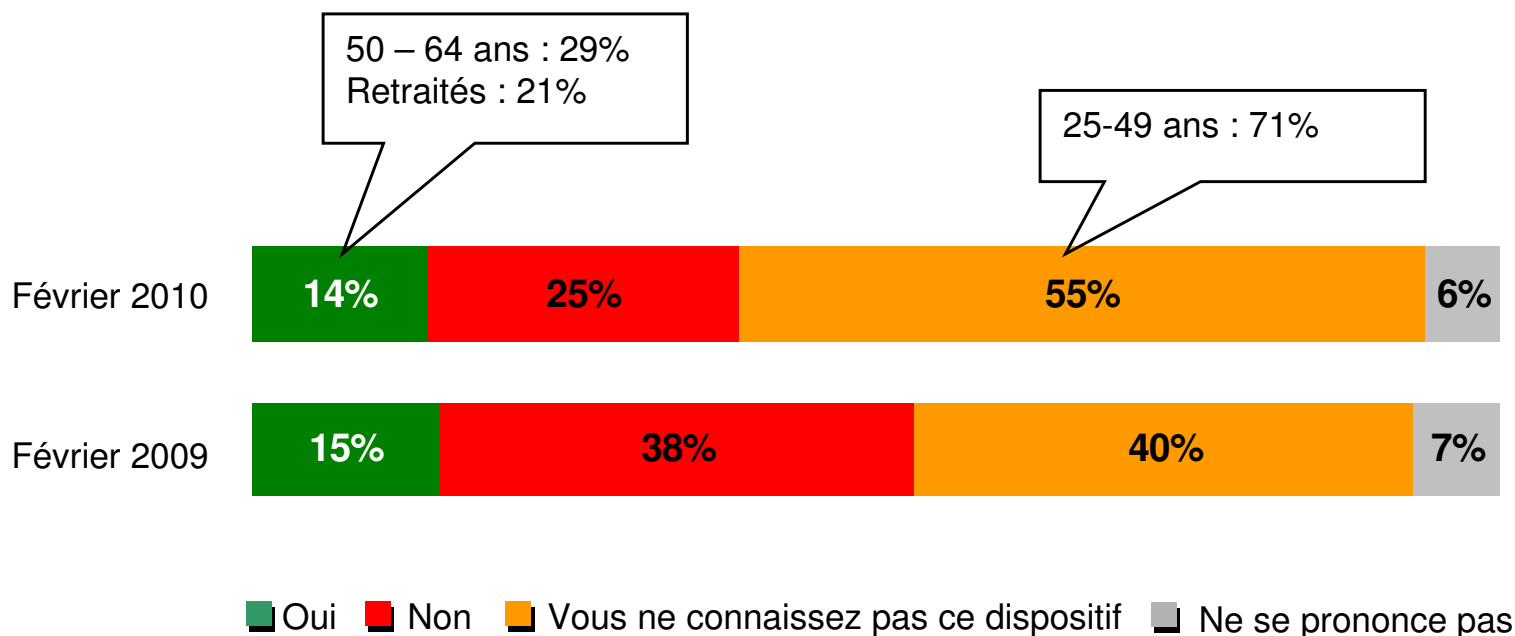
■ Ne se prononce pas



## Face au refus de crédit, le dispositif AERAS reste relativement méconnu

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 (161 personnes soit 15% de l'échantillon)





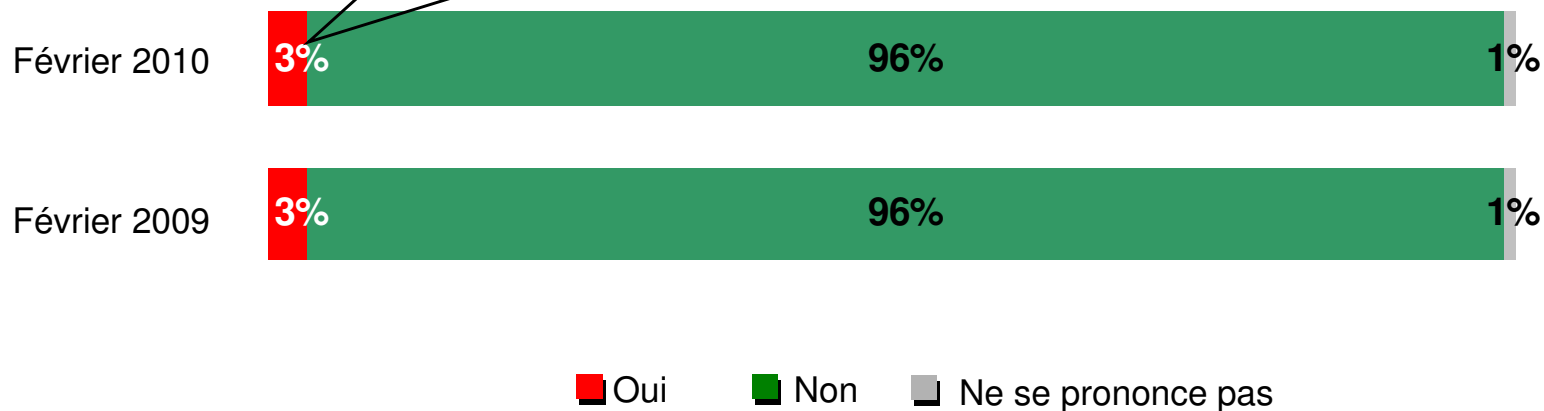
# Une stagnation du refus de soin pour raisons financières, plus élevé auprès de populations plus fragilisées

*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 mensuels < 1 000€ : 14%  
Revenus mensuels < 1 400€ : 9%  
Individus atteints d'ALD : 5%



# LH2 Principaux enseignements

- L'institut LH2, sur demande du CISS, a procédé à la troisième vague d'interrogation des Français dans le cadre du Baromètre des droits des malades les 5 et 6 février 2010, auprès d'un échantillon représentatif de la population française de 1052 individus interrogés par téléphone. Cette enquête s'inscrit dans le cadre du 8<sup>ème</sup> anniversaire de la loi relative au droit des malades le 4 mars 2002.
  - Cette étude se fixait pour objectif de comparer les informations recueillies aux résultats des précédentes vagues mais aussi de mettre en évidence les enseignements significatifs en matière notamment d'information sur les soins reçus, de relation avec les professionnels de santé mais aussi d'exposition au refus de crédit et de soin pour des raisons financières ou encore d'affections de longue durée.
- **Les principaux enseignements de ce baromètre sont précisés ci-dessous et détaillés dans les pages suivantes.**
  - Les relations des Français avec leurs médecins se maintiennent à un niveau très satisfaisant, 89% (+2 points) jugeant qu'ils leur apportent l'information dont ils ont besoin concernant leur état de santé et 89% (+2 points) que leurs préconisations prennent en compte leurs demandes et attentes.
  - L'information sur les soins reçus progresse, 84% des Français (+4 points) s'estimant bien informés sur leur qualité. En revanche, l'opinion à l'égard de l'information sur leurs coûts restent plus partagée et les Français sont encore plus de 40% à s'estimer mal informés sur l'aspect financier des soins et de leur prise en charge.
  - Si le refus de crédit pour soi ou un proche pour des raisons médicales diminue et concerne cette année 15% des Français (-5 points), la part de personnes exposées ayant solutionné ce refus via le dispositif AERAS stagne (14%, -1 point) et la notoriété du dispositif chute, 55% des personnes exposées à un refus ayant déclaré cette année ne pas connaître la convention contre 40% en 2009.
  - Le refus de soin pour des raisons financières concerne toujours 3% des Français et plus significativement les foyers à bas revenus.

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

- **Les Français renouvellent cette année leur satisfaction en ce qui concerne leur relation avec les professionnels de santé, tant dans la relation avec leur médecin qu'en matière d'information reçue.**
  - ▣ 89% (+ 2 points) des Français ont le sentiment que **leur médecin habituel leur apporte l'information dont ils ont besoin** concernant leur état de santé ainsi que les soins ou traitements qui y sont liés. 89% également (+2 points) jugent que les soins et les traitements que les médecins leur préconisent prennent suffisamment en compte leurs demandes et leurs attentes.
- **En complément à une satisfaisante relation médecin/patient, l'information délivrée par les professionnels de santé sur la qualité des soins progresse... tout en restant limitée en ce qui concerne les coûts des soins.**
  - ▣ **L'information sur les soins reçus** par les patients connaît une progression notable. 84% des Français (+4 points) déclarent se sentir bien informés sur la qualité des soins qu'ils vont recevoir quand ils se rendent chez un professionnel de santé. Alors que 40% des interviewés estiment se sentir « tout à fait » informés, on observe que cette part augmente significativement chez des populations plus suivies médicalement comme les 50-64 ans (47%) et les 65 ans et plus (49%).
  - ▣ Les **progrès en termes d'information** se confirment également dans les circonstances plus exceptionnelles qui concernent les actions à mener en cas de problème suite à un acte de soin, 70% des Français (+ 8 points) estimant se sentir bien informés dans cette éventualité.
  - ▣ 58% des Français estiment également être bien informés sur le coût des soins et leur prise en charge contre 55% en 2009 soit une légère évolution. En revanche **la part de Français qui ne s'estiment pas bien informés sur le sujet reste importante** (41% contre 44% en 2009). Les populations s'estimant le plus significativement mal informées sont les 25-34 ans (51%), les cadres (45%) et les professions intermédiaires (48%) et les individus vivant dans des foyers dont les revenus mensuels sont supérieurs ou égaux à 3 000€ (48%).
  - ▣ Si 30% des interviewés se sont déclarés « tout à fait » informés sur le coût des soins et leur prise en charge (+ 6 points), on observe que le constat est même significativement plus positif au sein de populations plus exposées comme les 50-64 ans (40%), les 65 ans et plus (39%) et les foyers dont les revenus mensuels sont inférieurs à 1 400€ (36%). Ces deux types de populations, soit de par la fréquence de leurs dépenses de santé soit de par la faiblesse de leurs revenus, sont probablement plus actifs en matière d'informations sur les aspects financiers de leurs soins et donc, in fine, mieux informés.

# Le consentement, condition nécessaire au traitement des données médicales, 16% des Français en ALD.

- **Le traitement des données médicales reste subordonné au consentement des patients.**
  - Alors que l'informatisation des dossiers des patients et des données médicales est fortement développée, **obtenir le consentement des patients avant tout traitement informatique de leurs données de santé reste un point fondamental pour les Français qui sont encore près de 9 sur 10 (89% ,+ 1 point) à estimer que cet accord est nécessaire.**
  - On observe de plus que cette nécessité du consentement est plus soutenue encore auprès de populations plus utilisatrices de l'informatique et probablement plus sensibilisées : les 25-34 ans (95%), les cadres (93%), les individus ayant un niveau d'études supérieur au Bac (92%).
- **Près d'1 Français sur 5 se déclare atteint d'une affection de longue durée... avec une prévalence plus importante parmi certaines populations, notamment celles aux revenus plus modestes.**
  - **16% des Français âgés de 18 ans et plus se déclarent atteints d'une affection longue durée (ALD)** c'est-à-dire d'une maladie comportant un traitement prolongé et une thérapeutique coûteuse impliquant un remboursement intégral des soins, après établissement d'un protocole thérapeutique.
  - Cette proportion rejoint les données de la CNAMTS, qui estime à environ 8 millions le nombre de personnes atteintes d'une affection de longue durée en France.  
Par ailleurs, on note assez logiquement une **prévalence plus importante des ALD** chez les personnes âgées de 65 ans et plus (32%), les 50-64 ans (23%). Un élément d'analyse moins souvent mis en avant : on retrouve une prévalence également plus importante des ALD parmi les foyers dont les revenus mensuels sont inférieurs à 1 400€ (23%).

# Refus de crédit : des progrès notables mais aussi une notoriété du dispositif AERAS à développer

- **L'investigation des refus de crédit pour des raisons médicales ou de soin pour des raisons financières montre que la survenue de ce refus se maintient et reste importante, auprès de populations plus précaires notamment.**
  - En 2009, 20% des Français déclaraient avoir déjà été **confrontés pour eux ou un de leurs proches à un refus d'accès au crédit par une banque ou une compagnie d'assurance en raison d'un handicap ou d'une maladie**. En 2010, cette proportion de personnes exposées à un refus de crédit **diminue nettement** (15%, - 5 points), mais reste importante auprès des individus atteints d'ALD (27%).
  - Face à cette situation, **14% (- 1 point) des personnes exposées ont accédé à un emprunt via le dispositif de la convention AERAS** (S'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé). Si la part de personnes appuyées par la convention stagne, il est à noter que 55% des personnes exposées ne connaissaient pas ce dispositif contre 40% en 2009.
  - La **notoriété de cette convention** entrée en vigueur début 2007 **s'est donc effritée** et la volonté du gouvernement exprimée fin janvier 2010 de procéder à des modifications de la convention afin d'améliorer l'accès à l'assurance et la qualité des garanties pour les personnes qui connaissent ou ont connu un risque aggravé de santé devra s'inscrire dans un renforcement de la connaissance de cette convention notamment auprès des actifs. Parmi les 25-49 ans exposés au refus de crédit, 71% ne connaissaient pas ce dispositif.
- **Le refus de soin pour des raisons financières reste limité à l'échelle nationale mais continue à concerner plus significativement les foyers à bas revenus.**
  - **3% des Français déclarent s'être déjà vu opposé un refus de soin pour des raisons financières**. Alors que des études récentes montrent qu'une part importante des professionnels de santé, notamment parmi les médecins exerçant en secteur 2, refusent les soins pour les patients couverts par la CMU et ce souvent pour des motifs d'ordre financier, on observe bien dans le baromètre un **taux de refus plus important auprès des individus vivant dans des foyers dont les revenus mensuels sont inférieurs à 1 000€ (14%)**.