

LEVEE D'EMBARGO
VENDREDI 3 MARS



Le baromètre des droits des malades

Collectif Interassociatif Sur la Santé, Mars 2017

CONTACT CISS :

Marc PARIS, Responsable communication et animation réseau

CONTACTS BVA OPINION :

Anne-Laure GALLAY, Directrice des études institutionnelles

Lolita SALVAN, Chargée d'études



Sommaire

Cadre de l'intervention

P.3

Principaux enseignements

P.6

L'information en matière de santé en général

P.9

Le niveau de connaissance des commissions des usagers et commissions de conciliation et d'indemnisation

P.13

Les droits en matière de santé

P.16

La difficulté d'accès au crédit

P.22

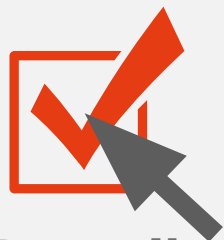
Cadre de l'intervention

Bva

Cadre de l'intervention

- **Le Collectif Interassociatif Sur la Santé regroupe 40 associations** intervenant dans le champ de la santé à partir des approches complémentaires de personnes malades et handicapées, de personnes âgées, de consommateurs et de familles. Il a pour vocation à être le **porte-parole de chacun des usagers**, et à **garantir l'accès de tous à des soins de qualité**.
- Afin de **sensibiliser le grand public et les professionnels à la question des droits des usagers**, le CISS réalise depuis plusieurs années le « baromètre du droit des malades ».

Méthodologie



Recueil

Etude réalisée par l'Institut BVA **par téléphone** du 24 au 25 février 2017 auprès d'un échantillon de **1001** personnes, représentatif de la population française, **âgées de 15 ans et plus**



Echantillon

La représentativité de l'échantillon a été assurée grâce à la méthode des quotas et un redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge et CSP de l'interviewé, régions, catégorie d'agglomération, ainsi qu'un redressement sur la CSP du chef de famille.

Quelques résultats des questions barométriques sont comparés dans cette présentation à ceux des vagues précédentes du baromètre

Pour chacune des questions posées, la modalité de réponse « Ne se prononce pas » n'était pas suggérée aux interviewés.

Les résultats auprès des personnes atteintes d'une affection longue durée (ALD) sont représentés comme ci-dessous :

**XX
%**

Aide à la lecture : les bulles de cette forme mettent en évidence les différences statistiquement significatives de résultats qui peuvent exister entre sous-populations par rapport à la moyenne de tout l'échantillon.

Nous rappelons que toute diffusion des résultats de cette enquête doit être accompagnée d'éléments techniques tels que le nom de l'institut BVA et de son commanditaire le CISS, la méthode d'enquête, les dates de réalisation, la taille d'échantillon

Principaux enseignements

Principaux enseignements 1/2

- **Le niveau d'information sur les situations courantes de santé se maintient à un niveau élevé**
 - **En matière de santé et sur les situations courantes, les Français se sentent bien informés.** Ainsi, 9 sur 10 se disent bien informés sur les gestes à adopter pour être en bonne santé (91%, stable) et concernant leur état de santé et les soins et traitements qui y sont liés (90%, stable). En revanche, le niveau d'information sur la qualité des soins dans les établissements de santé diminue (81%, -4).
 - Des progrès sont à noter dans d'autres domaines : **plus de 8 Français sur 10 se disent être bien informés sur leur parcours de soins et leur orientation dans le système de santé** (86%, +3). Et plus de 7 Français sur 10 déclarent être bien informés sur les recours et les démarches à effectuer en cas de problème grave (74%, +5), et les modalités d'accès à leur dossier médical (70%, +2). Des proportions qui atteignent même respectivement 89%, 79% et 76% auprès des personnes atteintes d'une Affection Longue Durée.
- **Néanmoins, la notoriété des dispositifs de représentation des usagers reste minoritaire**
 - La notoriété des commissions d'indemnisation des accidents médicaux (CCI) est en baisse (34%, -4), ainsi que celle de la possibilité d'être défendu par une association d'usagers (30%, -2).
 - Si la possibilité d'être défendu et représenté à l'hôpital ou à la sécurité sociale par une association d'usagers est toujours connue par moins de 3 Français sur 10, cette année sa notoriété progresse légèrement (+2). Elle atteint même les 35% parmi les personnes atteintes d'une ALD.
- **Les Français continuent de solliciter en premier leur médecin traitant pour choisir un professionnel ou un établissement de santé**
 - Pour se renseigner, les Français affirment cette année encore se tourner vers leur médecin traitant (93%, +3), puis vers un médecin spécialiste (44%, +4), moins vers leurs proches (familles, amis, collègues...) (31%, -5). Le recours à Internet se stabilise quant à lui à 19%.
- **La perception de la bonne application des droits des malades continue d'augmenter**
 - D'une manière générale, **les droits appliqués aux malades sont cette année jugés mieux appliqués par les Français.** Les hausses les plus importantes concernent d'une part la rédaction de directives anticipées en fin de vie dans le cas où on ne serait plus en mesure de les exprimer, probablement dû au fait de la campagne de communication en cours, qui atteint le plus haut niveau évalué depuis le lancement du baromètre (51%; +9). Et d'autre part au sujet de l'information sur le coût des soins (prix et niveau de remboursement) qui atteint également le plus haut niveau mesuré depuis 2013 (64%, +7).
 - Une nouvelle fois, les droits relatifs aux situations les plus courantes sont perçus comme étant les mieux appliqués : 82% considèrent que le droit d'accès aux soins est bien appliqué (+1), soit un résultat qui revient à celui de 2014. D'autre part, 74% considèrent de façon identique que le fait de voir sa douleur soulagée (+3) et d'être informé sur les soins reçus (diagnostic ou traitements par exemple) (-1) sont bien appliqués.
 - En parallèle, plus des trois quarts des personnes en affection longue durée considèrent que le droit concernant leur dispense d'avance de frais est bien appliqué (77%).

Principaux enseignements 2/2

- **Malgré une baisse, les complémentaires santé sont toujours perçues comme les plus légitimes pour représenter les intérêts des malades**
 - En 2017, la légitimité des complémentaires santé pour représenter et défendre les intérêts des malades et des usagers enregistre une **baisse de 4 points par rapport à l'an passé, même si ces dernières conservent cette année encore leur première place (51%)**. Auprès des personnes atteintes d'une ALD, ce taux s'élève à 57%.
 - La légitimité d'action des associations de personnes malades et handicapées, de consommateurs, ou encore familiales pour défendre les intérêts des malades est stable par rapport à l'an dernier (48%, -1).
 - Loin derrière, la légitimité des organisations professionnelles de médecins augmente de 6 points par rapport à 2016, et revient à son plus haut niveau atteint également en 2015 (28%).
- **2 Français sur 10 affirment avoir déjà été confrontés personnellement ou via un proche à un problème d'accès au crédit en raison de sa santé**
 - D'une manière générale, **21% des Français ont déclaré qu'eux-mêmes ou un de leurs proches ont été confrontés à une situation de discrimination face au crédit**, soit un résultat en baisse de 4 points par rapport à l'an dernier. Un résultat qui atteint les 38% auprès des personnes atteintes d'une ALD.
 - Dans le détail, parmi les 3 cas de difficulté listés, aucune hiérarchie distincte ne se dégage comme en 2016. Ainsi, **14% des Français ont déjà reçu une proposition d'assurance avec exclusion de garanties (+1)**, et notamment 27% des personnes atteintes d'une affection longue durée. 13% (-1) des Français se sont déjà vus proposer une assurance avec surprime (23% auprès des personnes atteintes d'une affection longue durée), et 12% (-2) un refus d'assurance en raison de leur état de santé (21% chez les personnes atteintes d'une affection longue durée). Des résultats qui bougent à la marge mais néanmoins inférieurs à ceux mesurés en 2013.
 - Dans le même temps, **21% des individus ayant été confrontés à ces situations déclarent avoir pu accéder à un emprunt grâce à la convention AERAS** (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé), soit un résultat en baisse de 2 points par rapport à 2016. Cette proportion est équivalente auprès des personnes atteintes d'une ALD (20%).

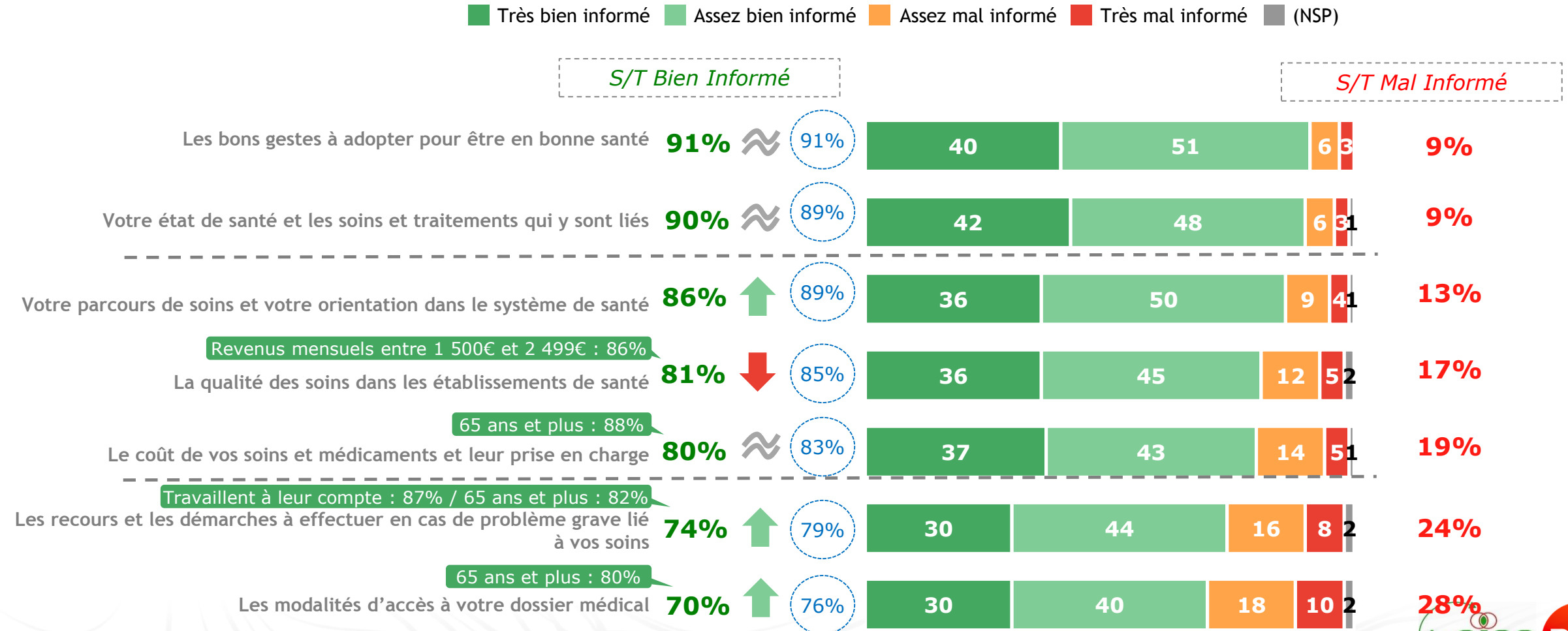
L'information en matière de santé en général

Bva

Un niveau d'information en hausse sur le parcours de soins, l'accès au dossier médical et les recours en cas de problème grave

Q1. Sur chacun de ces sujets concernant votre expérience en santé, vous sentez-vous très bien informé, assez bien informé, assez mal informé ou très mal informé ?

Base : à tous (1001 individus)



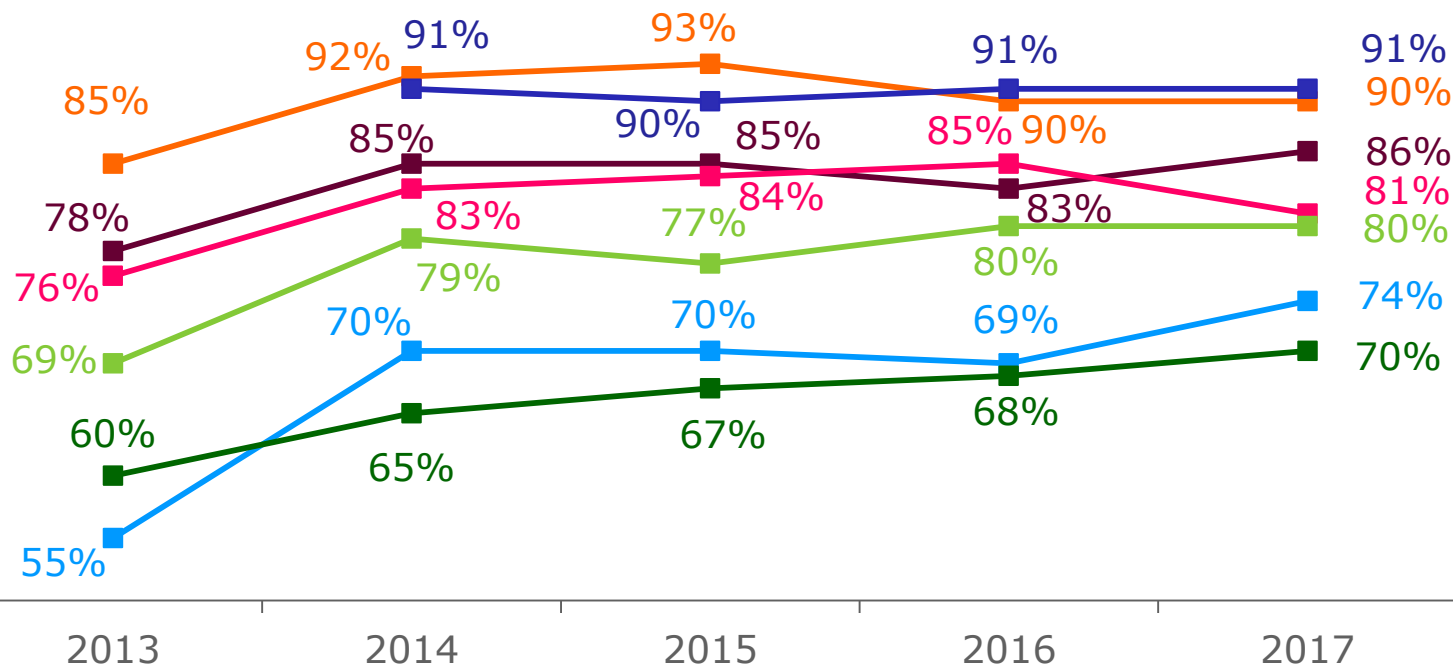
La connaissance des modalités d'accès au dossier médical en progression régulière depuis 4 ans

Q1. Sur chacun de ces sujets concernant votre expérience en santé, vous sentez-vous très bien informé, assez bien informé, assez mal informé ou très mal informé ?

Base : à tous (1001 individus)

S/T Bien Informé

- Votre état de santé et les soins et traitements qui y sont liés
- Les bons gestes à adopter
- Votre parcours de soins et votre orientation dans le système de santé
- La qualité des soins dans les établissements de santé
- Le coût de vos soins et médicaments et leur prise en charge
- Les recours et les démarches à effectuer en cas de problème grave lié à vos soins
- Les modalités d'accès à votre dossier médical



Les Français continuent de solliciter en premier lieu leur médecin traitant pour choisir un professionnel ou un établissement de santé

Q2. Lorsque vous avez besoin de choisir un professionnel ou un établissement de santé, vers qui ou vers quoi vous tournez-vous pour vous renseigner ?
En 1er et ensuite ?

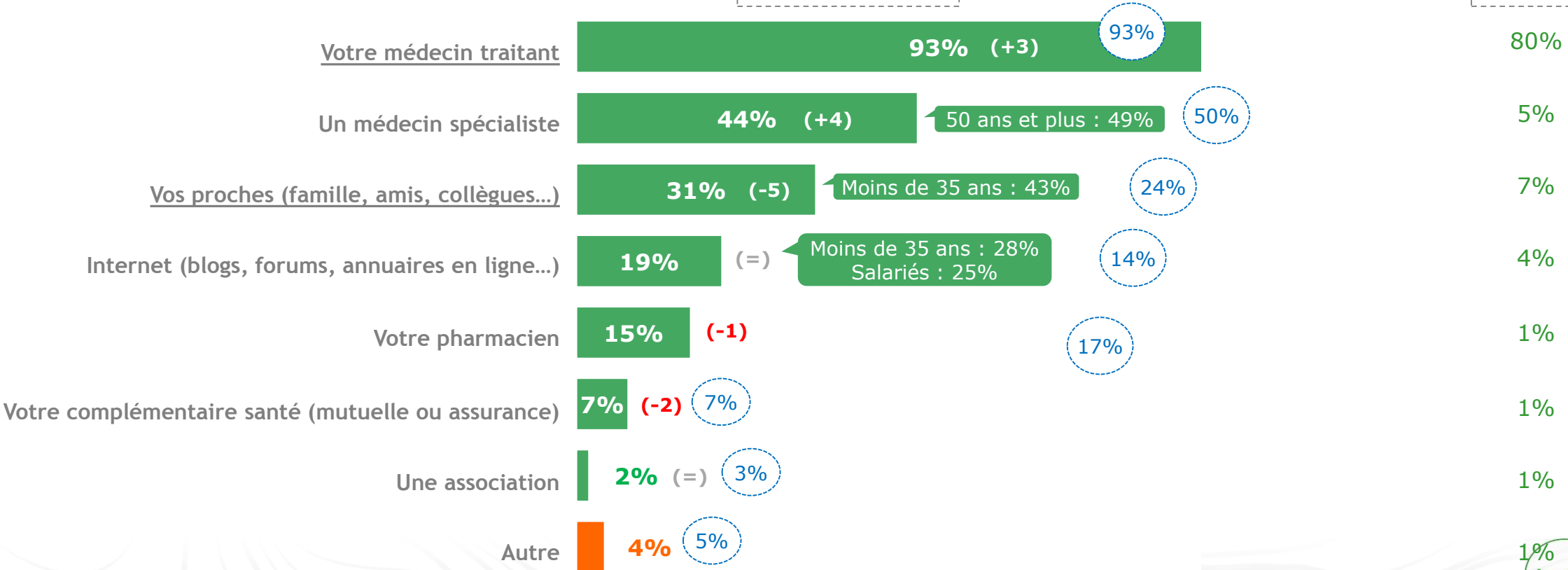
Base : à tous (1001 individus)

Pour rappel :
- 17% des Français se sentent mal informés sur la qualité des soins dans les établissements de santé

Plusieurs réponses possibles

Au global

En 1er



Le niveau de connaissance des commissions des usagers et commissions de conciliation et d'indemnisation

Bva

La notoriété des CCI et des associations d'usagers est en baisse, tandis que celle des commissions d'usagers dans les hôpitaux progresse légèrement

Q3. Avez-vous déjà entendu parler...

Base : à tous (1001 individus)

Pour rappel :
74% des Français se sentent bien informés sur les recours et les démarches à effectuer en cas de problème grave lié à leurs soins

S/T Oui

des commissions d'indemnisation des accidents médicaux, les CCI*



Revenus mensuels > 3 500€ : 43%
50 ans et plus : 42%
Retraités : 42%

de la possibilité pour vous d'être défendu et représenté à l'hôpital ou à la Sécurité sociale par une association d'usagers



Retraités : 42%
50 ans et plus : 39%
Revenus mensuels > 3 500€ : 39%

des commissions des usagers dans les hôpitaux



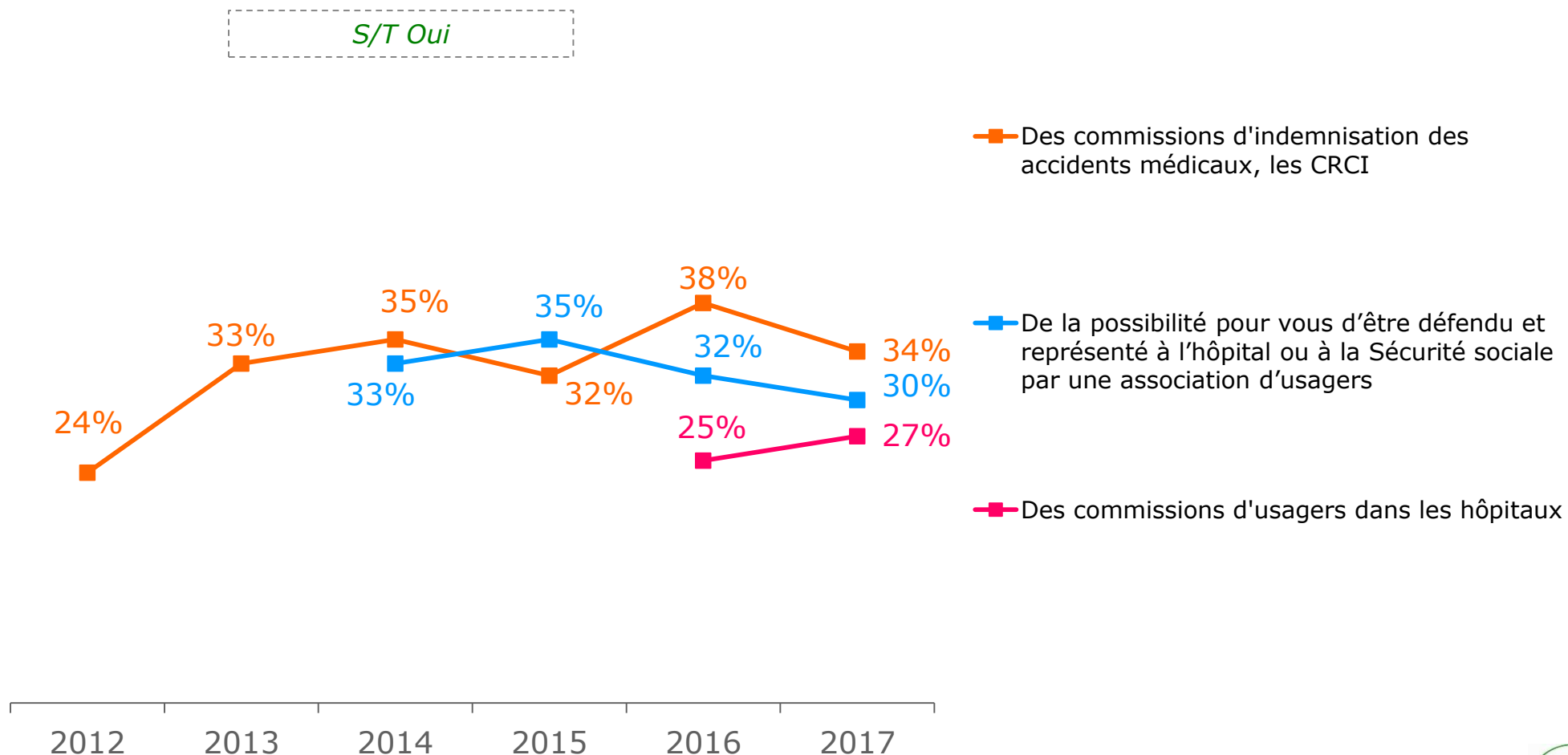
Cadres : 37%
50 ans et plus : 35%
Niveau d'études >=Bac+2 : 35%

- Oui, et vous savez précisément de quoi il s'agit
- Oui, mais vous ne savez pas précisément de quoi il s'agit
- Non : nsp

La notoriété des CCI et des associations d'usagers est en baisse, tandis que celle des commissions d'usagers dans les hôpitaux progresse légèrement

Q3. Avez-vous déjà entendu parler...

Base : à tous (1001 individus)



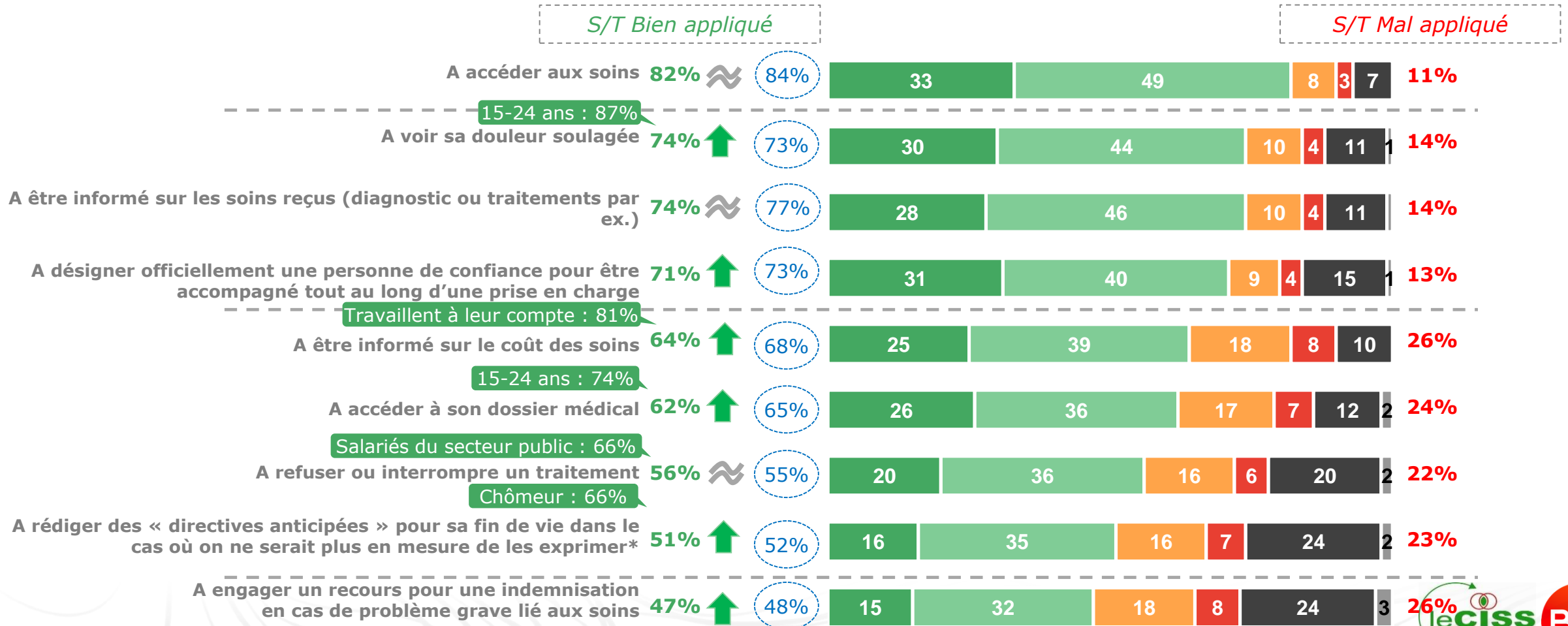
Les droits en matière de santé



Les droits fondamentaux des malades sont perçus comme de mieux en mieux appliqués

Q4. Je vais vous citer différents droits qui s'appliquent aux malades. Pour chacun d'entre eux, vous me direz s'il vous semble bien appliqué ou pas.
Base : à tous (1001 individus)

■ Très bien appliqué ■ Plutôt bien appliqué ■ Plutôt mal appliqué ■ Très mal appliqué ■ Je n'ai pas connaissance de ce droit ■ NSP



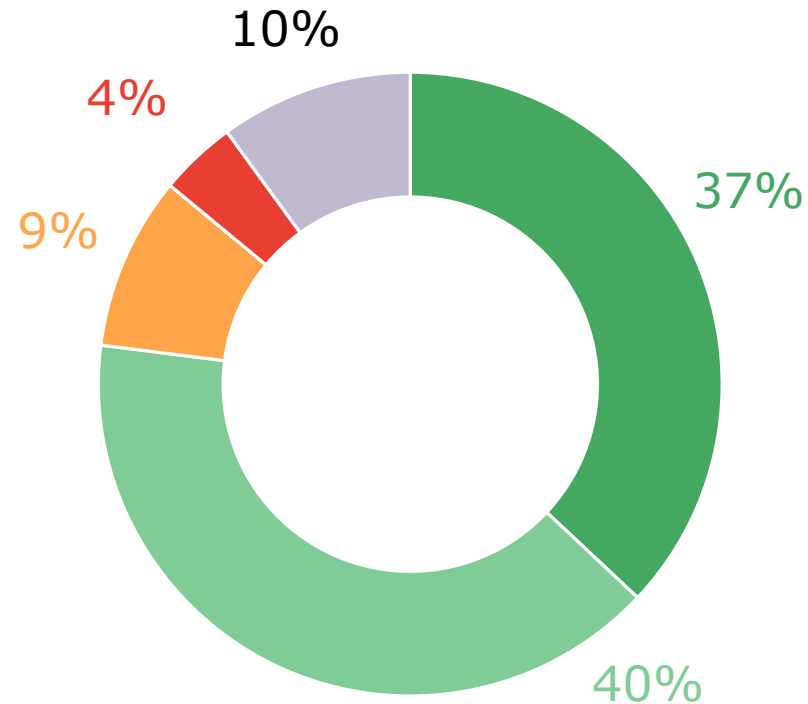
Plus des ¾ des personnes en affection longue durée considèrent que le droit concernant leur dispense d'avance de frais est bien appliqué

Q4. Je vais vous citer différents droits qui s'appliquent aux malades. Pour chacun d'entre eux, vous me direz s'il vous semble bien appliqué ou pas.
Base : aux personnes en Affection Longue Durée (188 individus)

A bénéficiaire de l'avance de frais lorsqu'on est en Affection Longue Durée

■ Très bien appliqué ■ Plutôt bien appliqué ■ Plutôt mal appliqué ■ Très mal appliqué ■ Je n'ai pas connaissance de ce droit

S/T Mal appliqué
13%

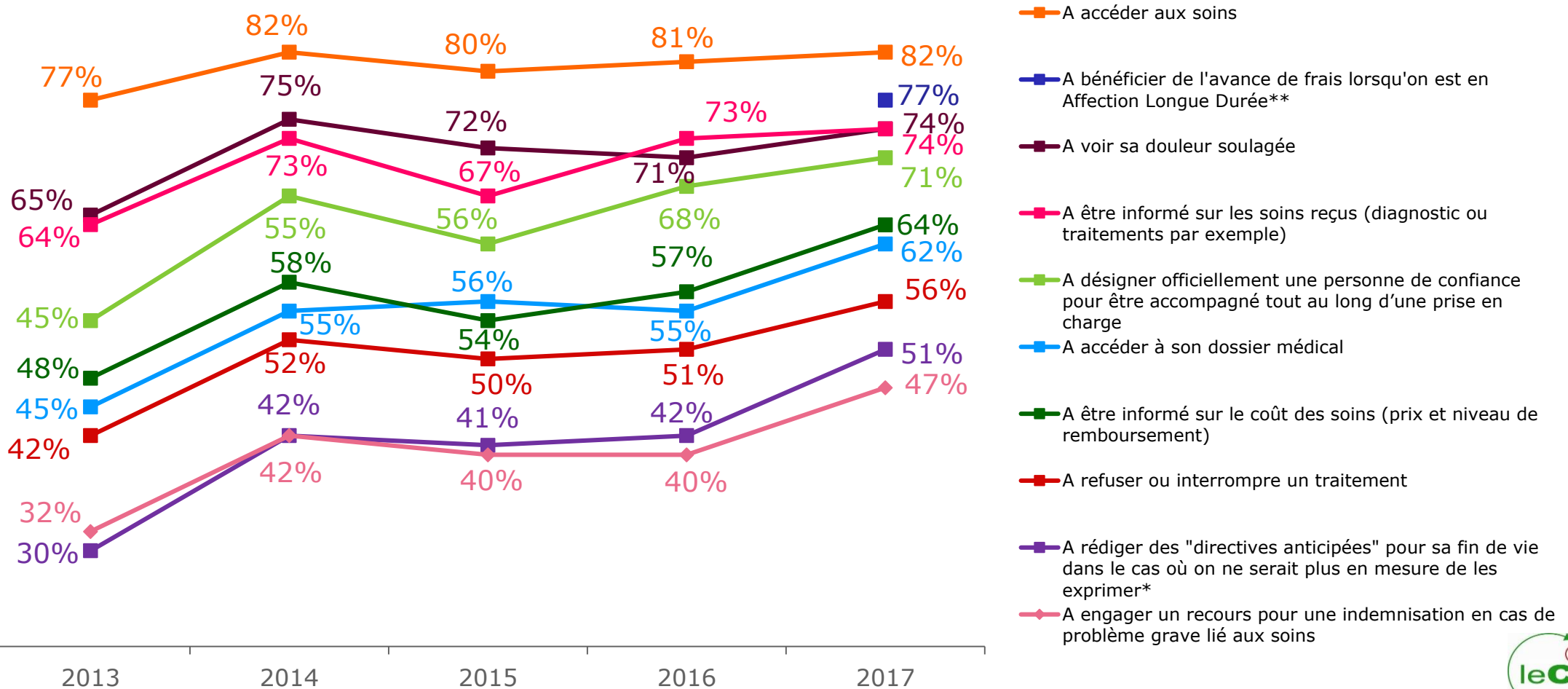


S/T Bien appliqué
77%

Les droits fondamentaux des malades sont perçus comme de mieux en mieux appliqués

Q4. Je vais vous citer différents droits qui s'appliquent aux malades. Pour chacun d'entre eux, vous me direz s'il vous semble bien appliqué ou pas.
 Base : à tous (1001 individus)

S/T Bien appliqué

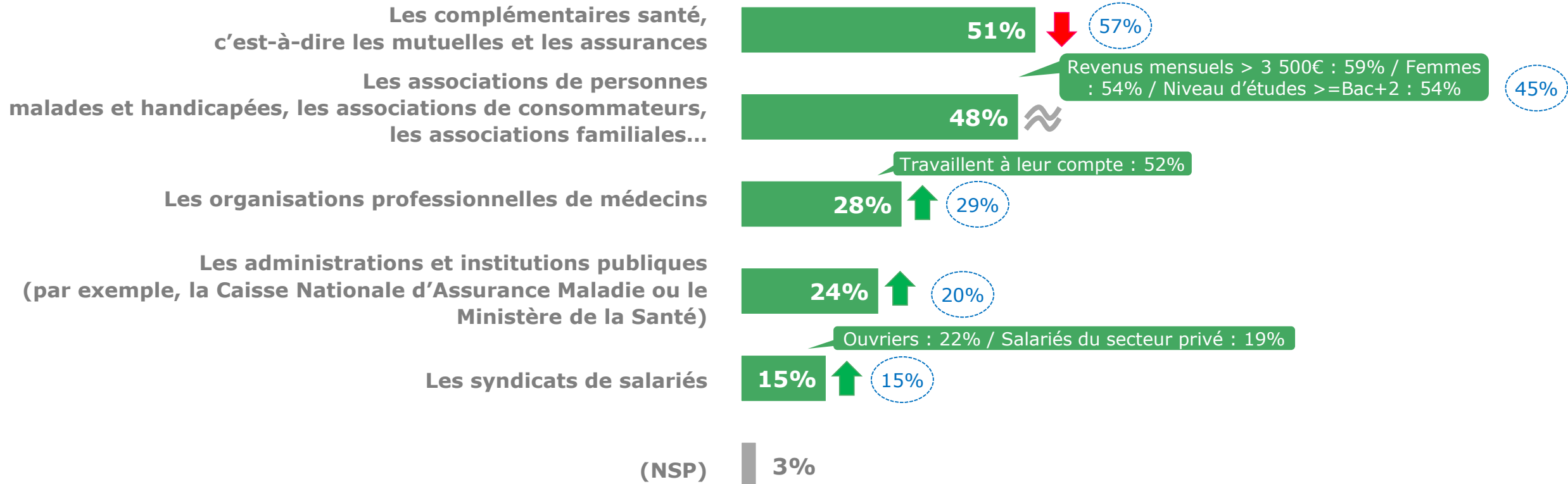


Malgré une baisse, les complémentaires santé sont toujours perçues comme les plus légitimes pour représenter les intérêts des malades

Q5. Parmi les organisations suivantes, quelles sont les deux qui vous semblent les plus légitimes pour représenter et défendre les intérêts des malades et des usagers du système de santé ?

Base : à tous (1001 individus)

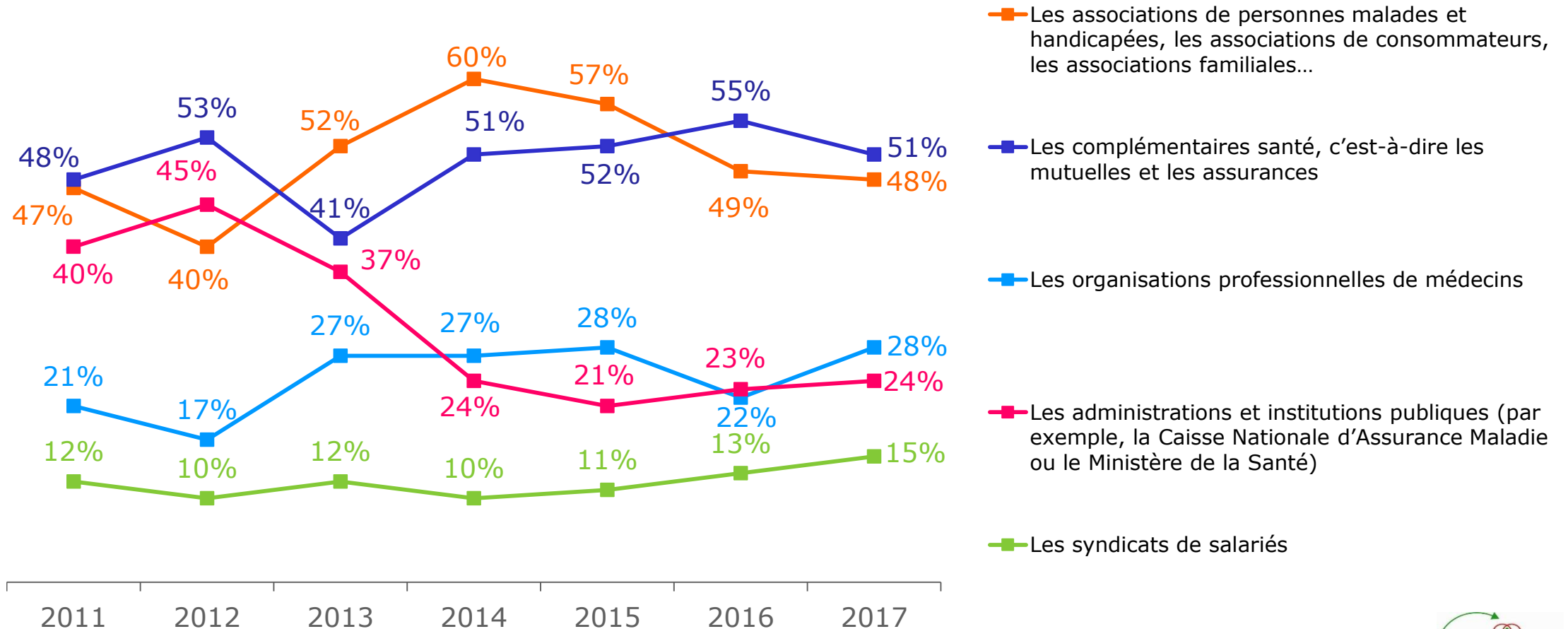
Deux réponses possibles



Malgré une baisse, les complémentaires santé sont toujours perçues comme les plus légitimes pour représenter les intérêts des malades

Q5. Parmi les organisations suivantes, quelles sont les deux qui vous semblent les plus légitimes pour représenter et défendre les intérêts des malades et des usagers du système de santé ?

Base : à tous (1001 individus)



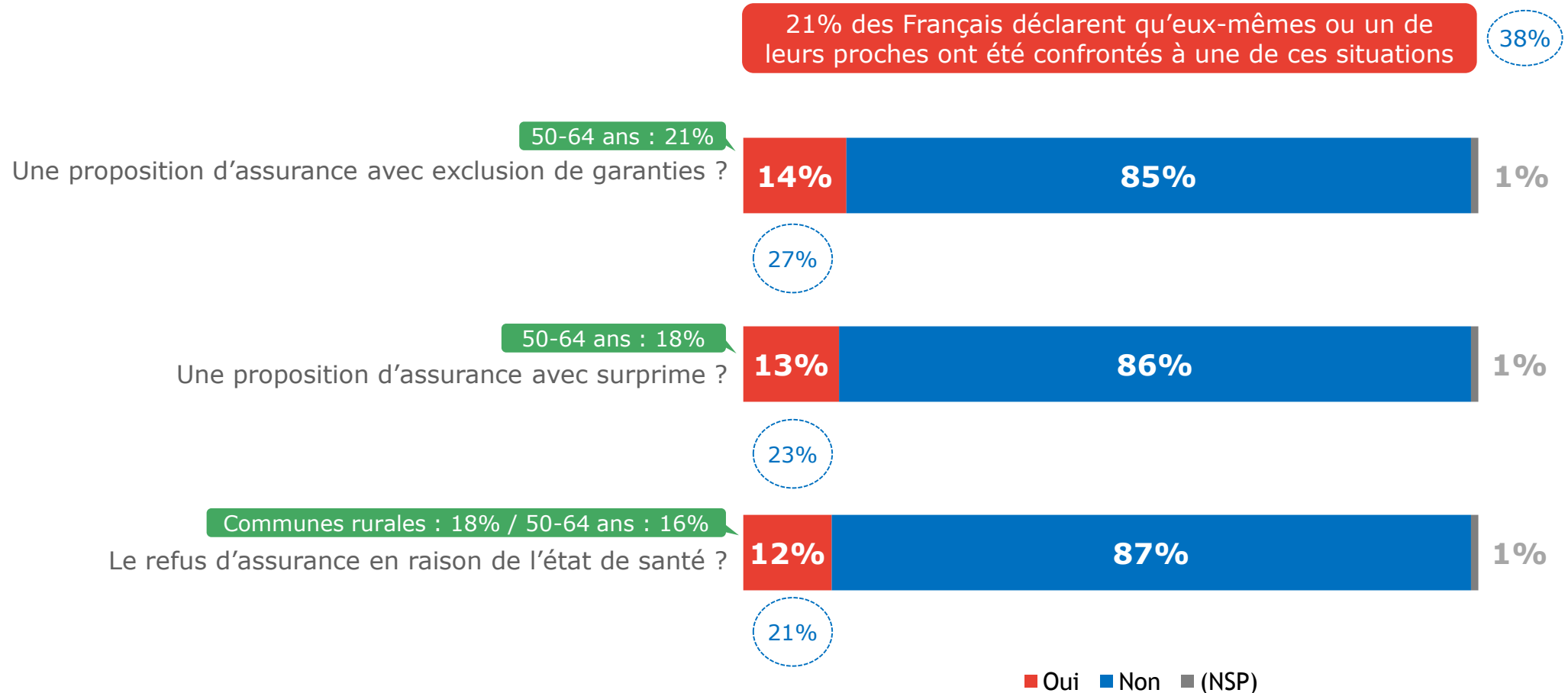
La difficulté d'accès au crédit

Bva

2 Français sur 10 affirment avoir déjà été confrontés personnellement ou via un proche à un problème d'accès au crédit en raison de sa santé

Q6. Les personnes en situation de handicap, malades ou ayant été malades peuvent rencontrer des difficultés lorsqu'elles souhaitent emprunter. Vous-même ou l'un de vos proches (famille ou amis), avez-vous déjà été confronté à l'une de ces situations dans le cadre de l'accès à un crédit :

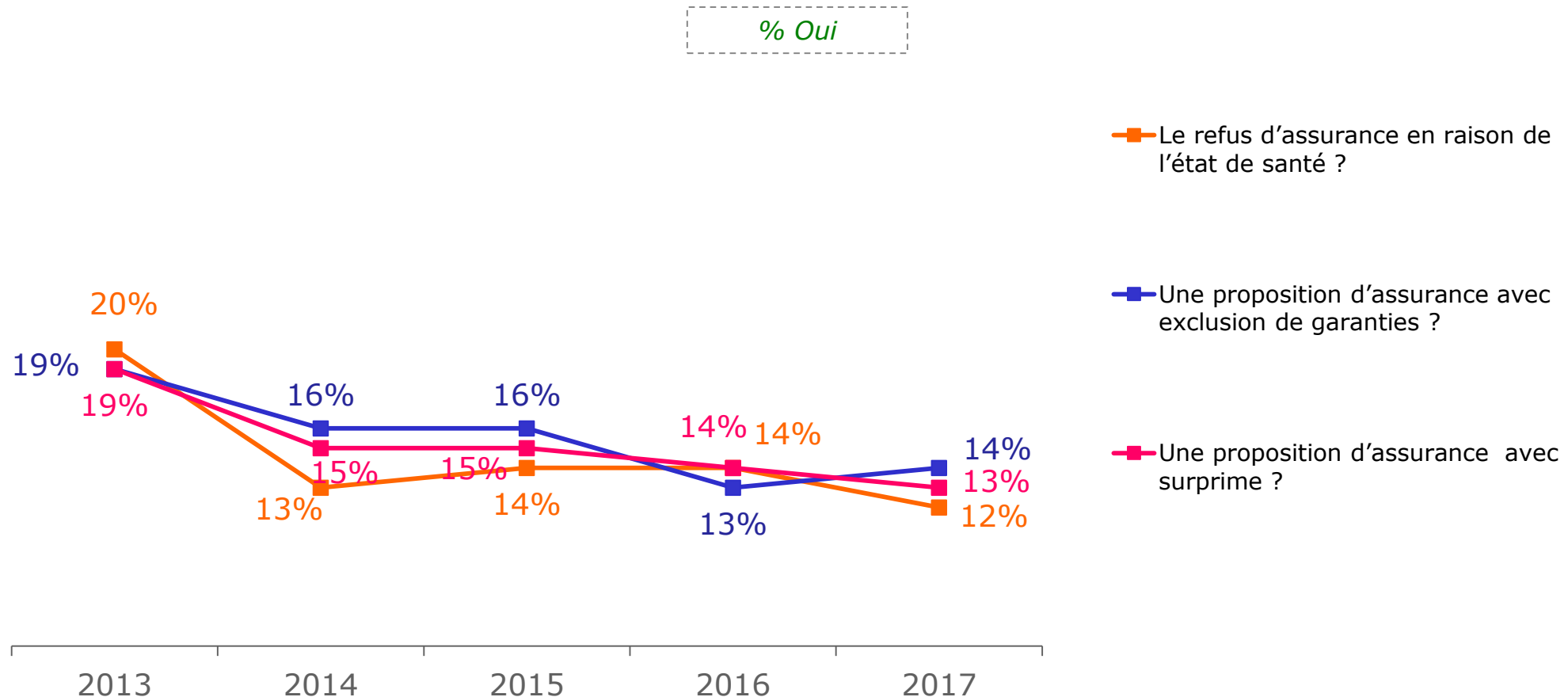
Base : à tous (1001 individus)



Une stabilité relative pour les problèmes d'accès au crédit par rapport aux années précédentes, un refus d'assurer qui devient minoritaire

Q6. Les personnes en situation de handicap, malades ou ayant été malades peuvent rencontrer des difficultés lorsqu'elles souhaitent emprunter. Vous-même ou l'un de vos proches (famille ou amis), avez-vous déjà été confronté à l'une de ces situations dans le cadre de l'accès à un crédit :

Base : à tous (1001 individus)



Suite à une hausse l'année précédente, le recours au dispositif AERAS se stabilise

Q7. Face à cette(ces) situation(s), 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 : à ceux qui ont été confrontés à au moins une des 3 situations dans le cadre de l'accès à un crédit (211 individus, soit 21% de l'échantillon)

■ Non ■ Vous ne connaissez pas ce dispositif ■ NSP ■ Oui

