



- Communiqué de presse -

Paris, le 3 mars 2011

## **BAROMETRE LH2-CISS<sup>1</sup> SUR LES DROITS DES MALADES : baisse de la confiance et de la satisfaction des Français à l'égard de leur système de santé**

**⇒ L'impact de « l'affaire Mediator »**

**⇒ Des difficultés d'accès aux soins confirmées**

A l'occasion du 9<sup>e</sup> anniversaire de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, le CISS publie les résultats de son baromètre qui montre une baisse significative de la confiance des Français quant à la qualité de leur système de santé. L'actualité médiatique n'est certainement pas étrangère à cette tendance baissière, mais il faut aussi la mettre en perspective avec les difficultés rencontrées par les Français en matière d'accès aux soins.

**Bien que toujours positif, le sentiment des Français sur la qualité de leur système de santé baisse dans tous les domaines d'environ 5 points par rapport à l'année dernière**

- le pourcentage de Français satisfaits quant à l'information sur leur état de santé délivrée par leur(s) médecin(s) passe de 89% à 84% ;
- des résultats exactement identiques sont obtenus quand on les questionne sur la prise en compte par leur(s) médecin(s) de leurs attentes et demandes dans les soins et traitements préconisés ;
- de la même façon on note une baisse de plus de 4 points du pourcentage de Français satisfaits de l'information délivrée sur les actions à mener en cas de problème suite à un acte de soin (66% cette année, vs 70% l'année dernière) ;
- et leur jugement sur l'information concernant la qualité des soins qu'ils vont recevoir lorsqu'ils se rendent chez un professionnel de santé en France suit la même baisse, avec un pourcentage de personnes se déclarant « bien informées » qui passe de 84% à 79% ;
- plus frappante encore, l'estimation de l'information reçue quant au coût des soins et à leur prise en charge, déjà basse les années précédentes, passe de 58% à 53% de personnes satisfaites.

**« L'affaire Mediator » a eu une influence négative sur la confiance des Français envers l'ensemble des acteurs de la santé**

- les plus affectés sont l'industrie pharmaceutique vis-à-vis de laquelle plus des 2/3 des Français s'estiment moins confiants depuis la mise à jour de l'affaire, ainsi que les institutions publiques (62% des Français s'estiment moins confiants) ;
- mais sont également atteints les associations et le corps médical en général (respectivement 45% et 43% des Français déclarent que leur confiance a été affectée) ;
- et même leur propre médecin traitant pour 22% des Français interrogés, alors même qu'il s'agit traditionnellement d'une figure bénéficiant d'une image et d'une crédibilité presque inébranlables.

<sup>1</sup> Sondage LH2 réalisé pour le CISS les 18 et 19 février 2011 par téléphone auprès d'un échantillon de 1.006 personnes représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus (méthode des quotas)

C'est pourquoi le CISS et ses associations membres vont poursuivre leur implication dans les suites qui sont données à cette affaire :

- d'abord en se battant pour une indemnisation intégrale simple et rapide des victimes via la mise en place d'un fonds d'indemnisation que nous exigeons depuis le début de la révélation de ce scandale sanitaire,
- ensuite en participant à la réflexion initiée sous l'égide des pouvoirs publics pour s'assurer que nos dispositifs de pharmacovigilance et de sécurité sanitaire fassent effectivement l'objet des évolutions et réformes nécessaires révélées par cette affaire,
- enfin en se portant partie civile dans la procédure judiciaire en cours pour suivre au plus près l'identification des responsabilités et souhaiter que la confiance de tous les usagers envers leur système de santé puisse ainsi être au plus vite rétablie.

**Mais leurs difficultés grandissantes d'accès aux soins doivent aussi être prises en compte pour que les Français accordent à nouveau une confiance durable à leur système de santé**

- En matière de difficultés géographiques d'accès aux soins, en lien avec la mauvaise répartition des médecins sur le territoire, ils sont près des 2/3 (65%) à affirmer qu'il faut « *encadrer l'installation des médecins pour les amener à exercer dans les zones où ils sont absents* » plutôt que d' « *augmenter les aides publiques versées aux médecins pour les inciter à exercer dans les zones où ils sont absents* » (32%).
- Et en matière de difficultés financières d'accès aux soins, les Français déclarent avoir déjà dû renoncer ou reporter des soins dans les cas suivants :
  - o Plus d'1 Français sur 5 à la consultation d'un médecin en raison de son coût (21% du fait des dépassements d'honoraires pratiqués et 17% du fait de l'obligation d'avancer le montant de la consultation).
  - o Près d'1 Français sur 3 à des soins dentaires (30%), et 1/5 à l'achat de lunettes de vue (22%) ou à l'achat de médicaments prescrits par le médecin mais mal remboursés (21%).

Des chiffres qui rappellent l'importance de continuer à agir pour que soit maintenu et amélioré notre système qui doit garantir l'accès de tous à des soins de qualité.

**Pourtant, ni le gouvernement, ni le législateur, ni les partenaires sociaux n'ont pu porter de façon durable des dispositions permettant de répondre à ces difficultés auxquelles sont confrontés les usagers du système de santé dans l'exercice de leur droit à l'accès aux soins :**

- **suppression probable du Contrat Santé Solidarité**, dans le cadre de la proposition de loi Fourcade actuellement en discussion au Sénat, qui ne visait qu'à apporter un minimum d'encadrement pour la participation de tous à l'effort commun d'une meilleure utilisation de la ressource médicale sur le territoire ;
- **aucune mesure visant à limiter les dépassements d'honoraires**, ni dans la loi ni dans la négociation conventionnelle, en dehors de la création d'un nouveau secteur optionnel aux contours très risqués pour les restes à charge des patients ;
- et de la même manière, rien n'a par exemple été fait pour permettre la **généralisation du tiers payant chez le médecin traitant**, malgré l'intérêt d'une mesure aussi simple à mettre en œuvre pour faciliter le recours aux soins de millions d'assurés sociaux.

**Contact presse :**

Marc Paris – Responsable communication – Tél. : 01 40 56 94 42 / 06 18 13 66 95