



Les Français et la santé

Rapport d'étude

Ipsos Insight Santé/AGF

Contacts presse AGF :

Bérandère Auguste-Dormeuil (01 44 86 78 97)

Anne-Sandrine Cimatti-Fries (01 44 86 67 45)

Ce rapport peut être consulté sur le site www.agf.fr/presse



SOMMAIRE

Fiche technique	3
Synthèse des résultats.....	4
Profil de l'échantillon	8
Niveau d'information.....	9
Connaissances détaillées	10
Opinions sur les systèmes de remboursement actuels	12
Opinions sur les systèmes d'évaluation	15
Le remboursement lié à l'évaluation	17
Mise en place d'un système d'information sur la qualité des soins	18
Mise en place d'une mesure de la fiabilité des équipements	19
Tableau récapitulatif	20

FICHE TECHNIQUE

ETUDE EFFECTUEE POUR : Les AGF

DATES DU TERRAIN : Les 22 et 23 Octobre 2004

ECHANTILLON : 1012 personnes âgées de 15 ans et plus

METHODE : Les interviews ont été réalisées par téléphone au domicile. La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas de sexe, d'âge, de profession du chef de famille après stratification par région et catégorie d'agglomération.

SYNTHESE DES RESULTATS

LE NIVEAU D'INFORMATION ET L'ETAT DES CONNAISSANCES

Les Français ont en majorité le sentiment d'être bien informés sur le remboursement des dépenses de santé ou, dans une moindre mesure, sur la qualité des soins. Le décalage entre sentiment d'information et connaissances est cependant frappant quand on les interroge sur la réalité des évaluations mises en œuvre.

Une majorité a le sentiment d'être bien informée

Aujourd'hui, environ 7 Français sur 10 (71%) ont le sentiment d'être bien informés sur le remboursement des soins et des médicaments (20% très bien informés, 51% assez bien informés).

Une proportion à peine moindre (67%) se sent bien informée sur la qualité des soins.

Comme c'est souvent le cas dès lors qu'il s'agit de santé, le sentiment d'information a tendance à s'affirmer et à s'élever avec l'âge des personnes interrogées.

Des inexactitudes ou des confusions dans le domaine de l'évaluation

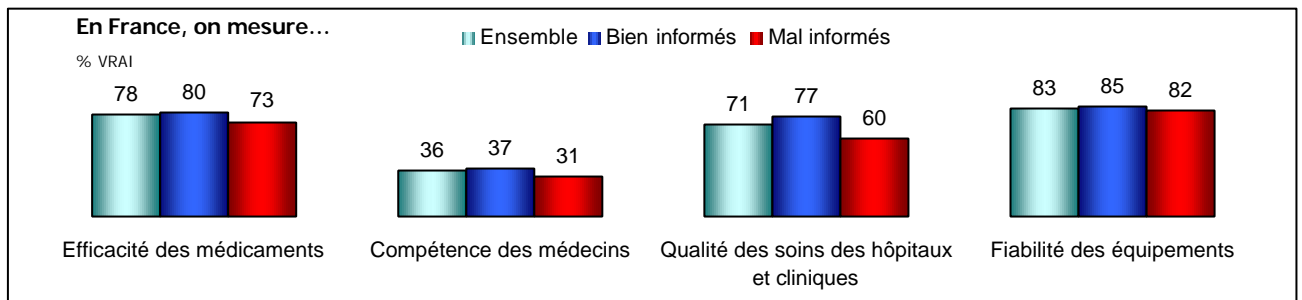
Quand on mesure dans le détail les connaissances portant sur les évaluations existant dans le système de santé, des proportions non négligeables de la population témoignent d'une information encore fragmentaire.

Près de 8 Français sur 10 (78%) pensent qu'on mesure l'efficacité des médicaments en France, contre 18% qui pensent le contraire.

Plus d'un tiers (36%) pensent que l'on mesure régulièrement la compétence des médecins. Surtout, 71% estiment que le niveau de qualité des hôpitaux et des cliniques est régulièrement évalué, et 83% jugent de même en ce qui concerne la fiabilité des équipements (échographie, radiographie, scanner,...).

Seuls 2% des personnes interrogés répondent correctement dans les quatre domaines concernés, et moins d'une personne sur cinq fournit au moins trois bonnes réponses sur quatre...

La méconnaissance des systèmes d'évaluation destinés à mesurer l'efficacité des soins, apparaît donc clairement, et persiste d'ailleurs dans les catégories se déclarant « bien informés » sur la qualité des soins.

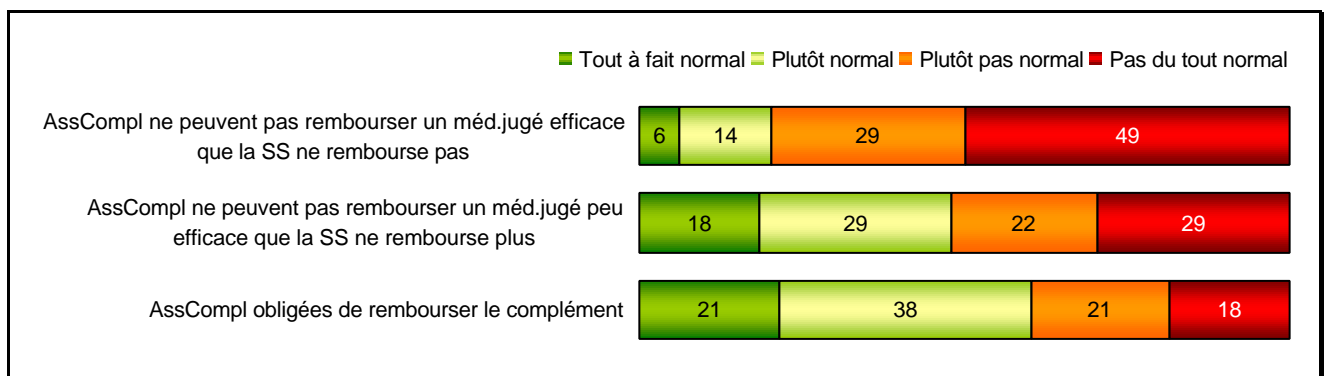


LES OPINIONS DES FRANÇAIS SUR LE SYSTEME DE REMBOURSEMENT ACTUEL ENTRE ASSURANCE MALADIE ET ASSURANCES COMPLEMENTAIRES

Une très large majorité des individus interrogés (78%) ne trouve pas normal que les assurances complémentaires ne puissent pas rembourser un médicament jugé efficace que la Sécurité Sociale ne rembourse pas. Plus encore, près d'une personne sur deux jugent cela « *pas du tout normal* » (49%).

En revanche, les Français se montrent plus partagés lorsqu'on leur demande leur avis sur le fait que les assurances complémentaires ne peuvent pas rembourser un médicament jugé peu efficace que la Sécurité Sociale ne rembourse plus : 47% trouvent cela normal contre 51% qui trouvent cette situation pas normale. La perception du rôle des assurances complémentaires apparaît donc clairement liée à la réalité de l'efficacité des médicaments.

S'agissant de l'obligation pour les assurances complémentaires de rembourser le complément lorsque la Sécurité Sociale rembourse en partie seulement un médicament jugé peu efficace, 6 Français sur 10 (59%) trouvent cela normal contre 39% qui partagent l'avis opposé.



OPINION SUR LA MISE EN PLACE DE SYSTEMES D'EVALUATION

Un plébiscite pour la mesure de la compétence des médecins et du niveau de qualité des soins...mais qui ne soit pas en relation avec le système de remboursement.

La quasi-totalité des Français est favorable, à la mise en place de systèmes d'évaluation mesurant régulièrement :

- la compétence des médecins libéraux (89%) ;
- celle des médecins hospitaliers (90%) ;
- le niveau de qualité des soins des hôpitaux et des cliniques (94%) ;
- la fiabilité des équipements (97%).

Près d'une personne sur deux, quel que soit le domaine considéré, y est même « *très favorable* ».

En revanche, seuls un tiers des Français serait favorable (contre 64% opposés) à ce que leur assurance complémentaire ne rembourse plus les actes dont l'évaluation montrerait qu'ils sont de qualité insuffisante.

Ils sont un peu plus nombreux (44%) à y être favorables lorsqu'il s'agit de la fiabilité des équipements.

UN BESOIN MANIFESTE D'INFORMATION SUR LA QUALITE DES SOINS

9 Français sur 10 se déclarent favorables à ce que leur assurance complémentaire les informe de façon objective sur la qualité des soins fournies par les médecins libéraux (45% très favorables, 45% plutôt favorables).

Ils sont plus nombreux encore à adhérer à l'idée d'une information sur la qualité des soins dispensée par les hôpitaux et les cliniques (45% très favorables, 48% plutôt favorables).

EN CONCLUSION

Le niveau d'information des Français apparaît relativement faible en ce qui concerne la façon dont est organisé aujourd'hui en France le système d'évaluation des soins, même si les connaissances sont un peu plus développées dans le domaine de l'efficacité des médicaments (médiatisation des déremboursements en fonction des SMR oblige...).

Un très large majorité d'individus pense que l'on évalue d'ores et déjà le niveau de qualité des soins dispensé par les médecins libéraux, les hôpitaux et les cliniques ou bien encore la fiabilité des équipements.

En terme de rôles respectifs de l'Assurance Maladie et des assurances complémentaires, la population paraît mue par une double tendance :

- une adhésion à la liberté de choix des assurances complémentaires, en particulier quand cette liberté serait de nature à se traduire par un meilleur niveau de remboursement ;
- une volonté clairement affichée de voir rembourser les médicaments jugés efficaces.

La population interrogée se montre globalement tout à fait favorable au principe de mise en place d'un système d'évaluation des actes et des matériels dans tous les domaines (médecins, services hospitaliers et cliniques).

Une majorité reste circonspecte quant à sa mise en relation directe avec le mode de remboursement de leur assurance complémentaire, tandis que tous attendent une information précise si de tels systèmes étaient mis en place.

PROFIL DE L'ÉCHANTILLON

Ensemble	100%
Sexe	
• Hommes	48%
• Femmes	52%
Age	
• 15-19 ans	8%
• 20-24 ans	8%
• 25-34 ans	18%
• 35-44 ans	18%
• 45-59 ans	23%
• 60-69 ans	12%
• 70 ans et plus	13%
Profession du chef de famille	
• Agriculteur	2%
• Artisan, commerçant, chef d'entreprise	6%
• Cadre supérieur	10%
• Profession intermédiaire	15%
• Employé	11%
• Ouvrier	22%
• Retraité	27%
• Inactif	7%

Région	
• Ile de France	18%
• Nord-Ouest	23%
• Nord-Est	24%
• Sud-Ouest	11%
• Sud-Est	24%
Catégorie d'agglomération	
• Rural	25%
• Moins de 20 000 hab	17%
• 20 000 à 100 000 hab	13%
• Plus de 100 000 hab	29%
• Agglomération parisienne	16%
Consultations (généraliste ou spécialiste) dans les 3 derniers mois	
• Aucune	29%
• Une	31%
• Deux ou plus	40%
A été opéré au cours des 12 derniers mois	
• Oui	11%
• Non	89%

NIVEAU D'INFORMATION

Question 1 : Globalement, diriez-vous que vous vous sentez très bien, assez bien, assez mal ou très mal informés sur **le remboursement des soins et des médicaments**, que ce soit par la Sécurité Sociale ou par les assurances complémentaires ?

	Ensemble n= 1012	Hommes n=486	Femmes n=526	Moins de 35 ans n=345	35 ans et plus n=667
Très bien informé	20	18	23	16	22
Assez bien informé	51	52	49	48	52
S/T bien informé	71	70	72	64	74
Assez mal informé	19	20	19	26	16
Très mal informé	8	9	7	9	8
S/T mal informé	27	29	26	35	24
NSP	2	1	2	1	2
	100	100	100	100	100

Question 2 : Et diriez-vous que vous vous sentez très bien, assez bien, assez mal ou très mal informés sur **la qualité des soins** (qualité des actes médicaux, réussite des services hospitaliers, efficacité des médicaments...)?

	Ensemble n= 1012	Hommes n=486	Femmes n=526	Moins de 35 ans n=345	35 ans et plus n=667
Très bien informé	17	16	19	15	19
Assez bien informé	50	51	48	49	50
S/T bien informé	67	67	67	64	69
Assez mal informé	23	23	23	28	20
Très mal informé	8	8	8	8	9
S/T mal informé	31	31	31	36	29
NSP	2	2	2	-	2
	100	100	100	100	100

CONNAISSANCES DETAILLEES

Il existe plusieurs sortes d'assurances complémentaires : les compagnies d'assurance, les institutions de prévoyance, les mutuelles. Dans la suite du questionnaire, on utilisera le terme d'assurances complémentaires.

Question 3 : Pour chacune des affirmations suivantes dites-moi si à votre avis elle est vraie ou fausse ?

	Ensemble n= 1012	Hommes n=486	Femmes n=526	Moins de 35 ans n=345	35 ans et plus n=667
En France, on mesure l'efficacité des médicaments					
Vrai	78	79	76	85	73
Faux	18	17	19	13	21
Nsp	4	4	5	2	6
En France, on mesure régulièrement la compétence des médecins					
Vrai	36	32	38	33	37
Faux	58	63	54	64	55
Nsp	6	5	8	3	8
En France, on mesure le niveau de qualité des soins des hôpitaux et des cliniques					
Vrai	71	74	68	79	67
Faux	24	23	25	20	26
Nsp	5	3	7	1	7
En France, on mesure la fiabilité des équipements tels que l'échographie, la radiographie, le scanner,...					
Vrai	83	85	81	88	80
Faux	10	9	12	9	11
Nsp	7	6	7	3	9
	100	100	100	100	100

Question 3 : Pour chacune des affirmations suivantes dites-moi si à votre avis elle est vraie ou fausse ?

Récapitulatif des bonnes réponses

En France, on mesure ...	Ensemble n= 1012	Hommes n=486	Femmes n=526	Moins de 35 ans n=345	35 ans et plus n=667
L'efficacité des médicaments (% réponses Vrai)	78	79	76	85	73
Régulièrement la compétence des médecins (% réponses Faux)	58	63	54	64	55
Le niveau de qualité des soins des hôpitaux et des cliniques (% réponses Faux)	24	23	25	20	26
La fiabilité des équipements tels que l'échographie, la radiographie, le scanner, ... (% réponses Faux)	10	9	12	9	11

Score de connaissance	Ensemble n= 1012	Hommes n=486	Femmes n=526	Moins de 35 ans n=345	35 ans et plus n=667
Aucune bonne réponse	6	6	7	6	7
1 bonne réponse	36	34	38	29	40
2 bonnes réponses	41	44	39	49	37
3 bonnes réponses	15	15	14	14	15
4 bonnes réponses	2	2	2	2	1
	100	100	100	100	100

OPINIONS SUR LES SYSTEMES DE REMBOURSEMENT ACTUELS

Question 4 : Pour chacune des situations suivantes qui concernent notre système de remboursement actuel, dites-moi si vous la trouvez normale ou pas normale.

	Ensemble n= 1012	Hommes n=486	Femmes n=526	Moins de 35 ans n=345	35 ans et plus n=667
Les assurances complémentaires ne peuvent pas rembourser un médicament <u>jugé efficace que la Sécurité Sociale ne rembourse pas</u>					
Tout à fait normale	6	8	4	4	7
Plutôt normale	14	18	11	17	13
S/T normale	20	26	15	21	20
Plutôt pas normale	29	29	29	32	28
Pas du tout normale	49	43	54	46	50
S/T pas normale	78	72	83	78	78
NSP	2	2	2	1	2
Les assurances complémentaires ne peuvent pas rembourser un médicament <u>jugé peu efficace que la Sécurité Sociale ne rembourse plus</u>					
Tout à fait normale	18	20	15	13	20
Plutôt normale	29	34	25	32	28
S/T normale	47	54	40	45	48
Plutôt pas normale	22	21	23	24	21
Pas du tout normale	29	23	35	29	29
S/T pas normale	51	44	58	53	50
NSP	2	2	2	2	2

Question 4 : Pour chacune des situations suivantes qui concernent notre système de remboursement actuel, dites-moi si vous la trouvez normale ou pas normale.

(Suite et fin)

	Ensemble n= 1012	Hommes n=486	Femmes n=526	Moins de 35 ans n=345	35 ans et plus n=667
Quand la Sécurité Sociale rembourse en partie seulement un médicament jugé peu efficace, les assurances complémentaires sont obligées d'en rembourser le complément					
Tout à fait normale	21	22	20	21	21
Plutôt normale	38	36	39	49	32
S/T normale	59	58	59	70	53
Plutôt pas normale	21	22	20	18	22
Pas du tout normale	18	19	18	11	22
S/T pas normale	39	41	38	29	44
NSP	2	1	3	1	3
	100	100	100	100	100

Question 4 : Pour chacune des situations suivantes qui concernent notre système de remboursement actuel, dites-moi si vous la trouvez normale ou pas normale.

Récapitulatif

Sous-total «Pas normale»	Ensemble n= 1012	Hommes n=486	Femmes n=526	Moins de 35 ans n=345	35 ans et plus n=667
Quand la Sécurité Sociale rembourse en partie seulement un médicament jugé peu efficace, les assurances complémentaires sont obligées d'en rembourser le complément	39	41	38	29	44
Les assurances complémentaires ne peuvent pas rembourser un médicament <u>jugé peu efficace que la Sécurité Sociale ne rembourse plus</u>	51	44	58	54	50
Les assurances complémentaires ne peuvent pas rembourser un médicament <u>jugé efficace que la Sécurité Sociale ne rembourse pas</u>	78	72	83	78	78

OPINIONS SUR LES SYSTEMES D'EVALUATION

Question 5 : En France, il n'existe pas de système qui mesure régulièrement **les compétences des médecins**, ce qui existe dans 12 pays (Europe et Etats-Unis). Seriez-vous favorable ou opposé à ce que cela existe en France ?

	Ensemble n= 1012	Hommes n=486	Femmes n=526	Moins de 35 ans n=345	35 ans et plus n=667
En ce qui concerne les médecins libéraux					
Tout à fait favorable	45	46	45	52	42
Plutôt favorable	44	45	43	43	45
S/T favorable	89	91	88	95	87
Plutôt opposé	5	5	5	1	7
Tout à fait opposé	3	2	4	3	3
S/T opposé	8	7	9	4	10
NSP	3	2	3	1	3
En ce qui concerne les médecins hospitaliers					
Tout à fait favorable	47	47	47	52	44
Plutôt favorable	43	44	42	41	44
S/T favorable	90	91	89	93	88
Plutôt opposé	5	5	4	3	6
Tout à fait opposé	3	3	3	3	3
S/T opposé	8	8	8	6	9
NSP	2	1	3	1	3
	100	100	100	100	100

Question 5bis : En France, il n'existe pas non plus de système qui mesure **le niveau de qualité des soins des hôpitaux et des cliniques**. Seriez-vous favorable ou opposé à ce que cela existe en France ?

	Ensemble n= 1012	Hommes n=486	Femmes n=526	Moins de 35 ans n=345	35 ans et plus n=667
Tout à fait favorable	50	49	51	61	44
Plutôt favorable	44	47	41	36	48
S/T favorable	94	96	92	97	92
Plutôt opposé	4	3	4	2	4
Tout à fait opposé	1	-	2	-	2
S/T opposé	5	3	6	2	6
NSP	1	1	2	1	2
	100	100	100	100	100

Question 5 : Favorables à ce qu'il existe en France un système qui mesure ...

Récapitulatif

	Ensemble n= 1012	Hommes n=486	Femmes n=526	Moins de 35 ans n=345	35 ans et plus n=667
Le niveau de qualité des soins des hôpitaux et des cliniques.	94	96	92	97	92
En ce qui concerne les médecins hospitaliers	90	91	89	93	88
En ce qui concerne les médecins libéraux	89	91	88	95	87

LE REMBOURSEMENT LIE A L'EVALUATION

Question 6 : Seriez-vous favorable ou opposé à ce que votre assurance complémentaire décide de ne plus rembourser les actes de médecins ou de services hospitaliers et de cliniques dont l'évaluation montre qu'ils sont de qualité insuffisante ?

	Ensemble n= 1012	Hommes n=486	Femmes n=526	Moins de 35 ans n=345	35 ans et plus n=667
Tout à fait favorable	11	11	11	9	12
Plutôt favorable	22	24	20	20	23
S/T favorable	33	35	31	29	35
Plutôt opposé	32	32	33	36	30
Tout à fait opposé	32	30	33	34	31
S/T opposé	64	62	66	70	61
NSP	3	3	3	1	4
	100	100	100	100	100

MISE EN PLACE D'UN SYSTEME D'INFORMATION SUR LA QUALITE DES SOINS

Question 7 : Seriez-vous favorable ou opposé à ce que votre assurance complémentaire mette à votre disposition un service d'information objectif sur ... ?

	Ensemble n= 1012	Hommes n=486	Femmes n=526	Moins de 35 ans n=345	35 ans et plus n=667
La qualité des soins fournie par les médecins libéraux					
Tout à fait favorable	45	46	44	41	47
Plutôt favorable	45	45	46	50	43
S/T favorable	90	91	90	91	90
Plutôt opposé	5	5	6	5	5
Tout à fait opposé	3	3	2	2	3
S/T opposé	8	8	8	7	8
NSP	2	1	2	2	2
La qualité des soins fournie par les hôpitaux et les cliniques					
Tout à fait favorable	45	46	45	41	48
Plutôt favorable	48	47	48	53	45
S/T favorable	93	93	93	94	93
Plutôt opposé	4	4	5	4	4
Tout à fait opposé	2	2	1	2	2
S/T opposé	6	6	6	6	6
NSP	1	1	1	-	1
	100	100	100	100	100

MISE EN PLACE D'UNE MESURE DE LA FIABILITE DES EQUIPEMENTS

Question 8 : En France, il n'existe pas de système qui mesure la fiabilité des équipements tels que l'échographie, la radiographie, le scanner, etc, ... Seriez-vous favorable ou opposé à ce que cela soit fait en France ?

	Ensemble n= 1012	Hommes n=486	Femmes n=526	Moins de 35 ans n=345	35 ans et plus n=667
Tout à fait favorable	56	57	55	62	53
Plutôt favorable	41	41	41	36	43
S/T favorable	97	98	96	98	96
Plutôt opposé	1	1	2	1	2
Tout à fait opposé	1	1	1	1	1
S/T opposé	2	2	3	2	3
NSP	1	-	1	-	1
	100	100	100	100	100

Question 9 : Seriez-vous favorable ou opposé à ce que votre assurance complémentaire décide de ne plus rembourser les actes effectués avec des équipements dont l'évaluation montre qu'ils sont de qualité insuffisante ?

	Ensemble n= 1012	Hommes n=486	Femmes n=526	Moins de 35 ans n=345	35 ans et plus n=667
Tout à fait favorable	17	18	17	14	19
Plutôt favorable	27	30	25	27	27
S/T favorable	44	48	42	41	46
Plutôt opposé	32	29	34	38	28
Tout à fait opposé	20	21	19	19	21
S/T opposé	52	49	53	57	49
NSP	4	3	5	2	5
	100	100	100	100	100

TABLEAU RECAPITULATIF

	Ensemble n= 1012	Hommes n=486	Femmes n=526	Moins de 35 ans n=345	35 ans et plus n=667
Favorables à ce qu'il existe en France <u>un système qui mesure</u>					
Les compétences des médecins libéraux	89	91	88	95	97
Les compétences des médecins hospitaliers	90	91	89	93	88
Le niveau de qualité des soins des hôpitaux et des cliniques	94	96	92	97	92
La fiabilité des équipements tels que l'échographie, la radiographie, le scanner, etc,	97	98	96	98	96
Favorables à ce que votre assurance complémentaire <u>décide de ne plus rembourser...</u>					
Les actes de médecins ou de services hospitaliers et de cliniques dont l'évaluation montre une qualité insuffisante	33	35	31	29	35
Les actes effectués avec des équipements dont l'évaluation montre une qualité insuffisante	44	48	42	41	46
Favorables à ce que votre assurance complémentaire mette à votre disposition un <u>service d'information objectif</u>					
Sur la qualité des soins fournie par les médecins libéraux	90	91	90	91	90
Sur la qualité des soins fournie par les hôpitaux et les cliniques	93	93	93	94	93