



Notre santé demain avec les nouvelles technologies

Etude sur les usagers et la télésanté en Haute-Marne



Depuis 2004, les pouvoirs publics veulent faire bénéficier le système de santé des atouts des nouvelles technologies. Ainsi, on entend parler aujourd'hui de télésanté, de e-santé, de télémedecine, expressions nouvelles recouvrant des champs plus ou moins vastes et précis, pour évoquer l'utilisation du numérique en santé.

Même si les aspects techniques, organisationnels et financiers de ces pratiques nous dépassent, elles ne laissent pas indifférent le mouvement familial. Et nous font nous interroger sur le devenir du sujet, du patient, de l'utilisateur dans cette nouvelle organisation de santé.

C'est pour ces raisons que, les quatre UDAF de Champagne-Ardenne et l'URAF de cette région ont au 1er trimestre 2012, 9 144 champ-ardennais de 18 ans et plus pour cette enquête intitulée « notre santé demain avec les nouvelles technologies » à laquelle 1 857 personnes champ-ardennaises et 347 personnes haut-marnaises ont répondu (taux de retour : région : 21.8% et Haute-Marne : 25.5%).

Les principales informations sur les pratiques actuelles de santé des personnes haut-marnaises, leur connaissance et leurs craintes en ce qui concerne les nouveautés proposées par la télésanté et la situation spécifique des patients réguliers et de leurs proches sont présentées ci-dessous :

Pratiques actuelles de santé et de télésanté

Réaction face à un problème de santé

Quelle est votre réaction, face à un problème de santé non vital, pour vous ou un proche ?



Face à un problème de santé non vital, pour eux-mêmes ou un de leurs proches, 84% des Haut-Marnais se soignent par eux-mêmes pendant quelques jours, 42% consultent un professionnel de santé et 18% consultent un site internet de santé.

Sommaire

- Pratiques actuelles de santé et de télésanté 1
- Connaissance et craintes par rapport aux nouveautés en cours 4
- Patients réguliers et leurs proches 5
- Analyses et pistes à suivre 6

Note de lecture

Cette synthèse présente les principaux résultats de l'enquête « notre santé demain avec les nouvelles technologies » pour le département de la Haute-Marne (échantillon : 347 questionnaires haut-marnais).

Les comparaisons entre départements présentées ici, le sont sur la base d'une significative différence entre départements à partir de l'enquête régionale (échantillon redressé : 1481 questionnaires champ-ardennais).

Difficultés rencontrées

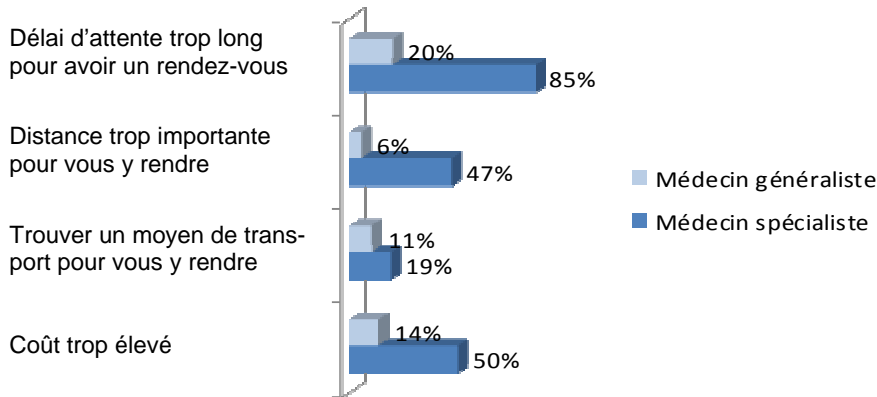
Les difficultés supposées des Haut-Marnais en matière de santé sont ici

analysées à travers l'étude de la prise de rendez-vous chez le médecin, le temps pour rejoindre différents points médi-

caux, la conservation des documents médicaux et l'utilisation du carnet de santé.

⇒ *Prise de rendez-vous chez les médecins généralistes et spécialistes*

Pour consulter votre médecin généraliste ou un spécialiste, quelles difficultés rencontrez-vous ?



* 85% des Haut-Marnais estiment que le délai d'attente pour obtenir un rendez-vous avec leur médecin spécialiste est trop long.

* 50% des Haut-Marnais estiment que le coût de la consultation chez un médecin spécialiste est trop élevé.

En ce qui concerne la distance pour se rendre chez un médecin spécialiste, une distinction par département s'opère.

Ainsi, les habitants de la Haute-Marne et des Ardennes expriment plus souvent leurs difficultés pour se rendre à une consultation chez un spécialiste en raison de la distance à parcourir.

* **20%** des Haut-Marnais estiment que le délai pour obtenir un rendez-vous avec leur médecin généraliste est trop long.

* 14% des Haut-Marnais pensent également que le coût d'une consultation

chez un médecin généraliste est trop élevé.

La consultation d'un spécialiste est jugée plus difficile que celle d'un généraliste, puisque :

47% des Haut-Marnais et 39% des Ardennais expriment leurs difficultés à se rendre chez un médecin spécialiste en raison de la distance trop importante pour s'y rendre contre 33% des Aubeois et 25% des Marnais.

⇒ *Temps pour rejoindre différents points médicaux*

Pour ce qui est du temps pour rejoindre différents points médicaux, il apparaît que :

* 71% des personnes interrogées mettent moins de 10 minutes pour rejoindre, par leurs moyens habituels, la pharmacie la plus proche.

* 57% des personnes interrogées mettent également moins de 10 minutes pour rejoindre le cabinet médical le plus proche.

* Et seulement 16% des personnes interrogées mettent moins de 10 minutes pour rejoindre l'hôpital le plus proche.

Les personnes qui vivent en zone urbaine sont bien sûr les plus proches d'un hôpital : 37% d'entre elles sont à moins de 10 min d'un hôpital contre seulement, 2% des personnes vivant en zone rurale. Les personnes les plus éloignées d'un cabinet médical sont aussi celles qui ont le moins accès à internet.

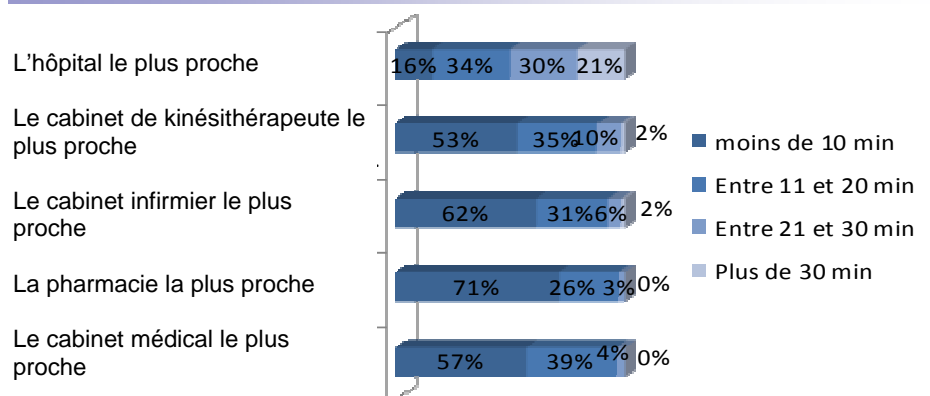
Ainsi, 32% des personnes qui se trouvent à plus de 10 min. d'un cabinet mé-

dical n'ont pas d'accès à internet contre 20% des personnes qui vivent à moins de 10 min. d'un cabinet médical.

Les personnes les plus éloignées d'un cabinet médical, d'une pharmacie sont également les moins enclines à remplacer les documents de santé « papier » par un support informatique.

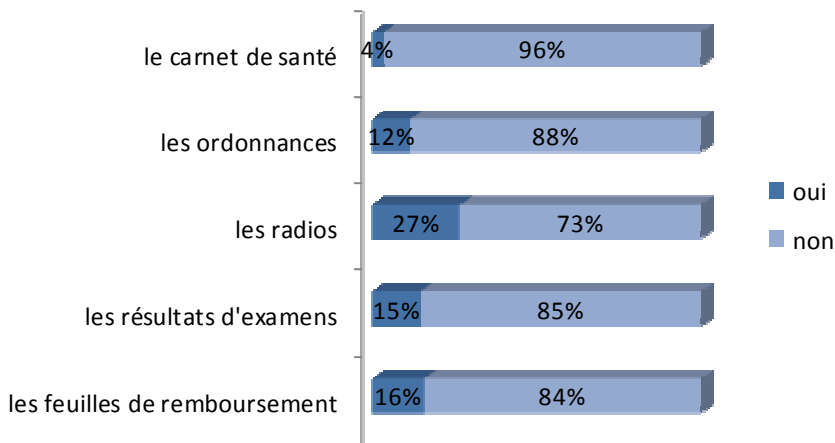
Il semble donc difficile d'allier nouvelles technologies de santé pour les personnes les plus éloignées des soins dans leur secteur, alors que ce pourrait être elles qui en bénéficieraient le plus.

Combien de temps vous faut-il pour rejoindre avec vos moyens habituels :



⇒ Conservation des documents de santé

La conservation et le rangement de vos documents liés à la santé sont-ils compliqués pour :



L'informatisation des documents de santé divise les Haut-Marnais

En revanche, l'informatisation de ces documents divise : 47% sont pour, 53% sont contre :

- * Les personnes de 18 à 39 ans, les actifs et les personnes dont les revenus sont supérieurs à 2 500€ mensuels y sont les plus favorables. Ainsi, 64% des 18-39 ans et 54% des 40-59 ans y sont favorables contre 29% des personnes de 60ans et plus.
- * Par ailleurs, les Haut-Marnais qui ont déjà intégrés les nouvelles technolo-

En ce qui concerne la conservation et le rangement des documents de santé, les radios apparaissent comme les documents médicaux les plus difficiles à ranger et à conserver. 27% des Haut-Marnais estiment ainsi, que leur classement est compliqué.

En ce qui concerne les autres documents de santé, plus de 80% des Haut-Marnais ne trouvent pas leur rangement et leur conservation compliqués.



gies et les associent déjà à leur pratique de santé y sont plus favorables. Ainsi, 57% des personnes interrogées qui ont accès à internet accepteraient que leurs informations de santé soient disponibles sur support informatique contre seulement 15% des Haut-Marnais sans accès à internet.

⇒ Utilisation du carnet de santé

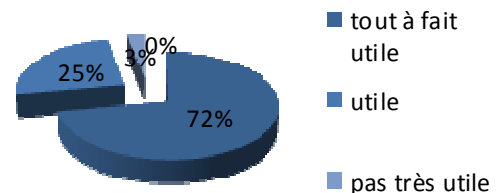
Si l'utilité du carnet de santé ne fait aucun doute pour les Haut-Marnais, son informatisation divise

En ce qui concerne l'utilité du carnet de santé, celle-ci est largement recon-

nue, puisque 97% des parents interrogés le trouvent utile.

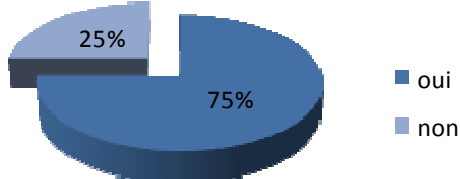
A nouveau, l'accès des informations du carnet de santé sur internet consultable par les parents et le médecin, divise les parents : 43% sont pour, 39% sont contre et 18% ne savent pas.

En tant que parent, que pensez-vous du carnet de santé ?



Utilisation des nouvelles technologies

Avez-vous accès à internet ?



* **75%** des Haut-Marnais ont accès à internet, 82% savent se servir d'un ordinateur et 78% savent envoyer un message électronique. L'utilisation des nouvelles technologies s'est généralisée mais reste très liée à l'âge de la personne. Ainsi, seules 59% des personnes de 60 à 74 ans et 17% des personnes de 75 ans et plus savent utiliser un ordinateur.

* 54% des Haut-Marnais consultent des sites internet de santé et parmi eux, 91% recherchent des informa-

tions sur un problème de santé spécifique qui les touche eux-mêmes ou un de leurs proches.

* 18% des personnes interrogées achètent au moins une fois par an des produits de parapharmacie via internet. Hormis ce type de produits, les achats de santé sur internet restent exceptionnels (achats de médicaments ou d'appareillage optique, orthopédie : 1 à 4% des personnes interrogées).

Connaissance et craintes par rapport aux nouveautés en cours

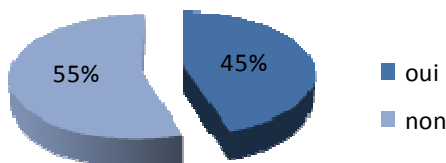
L'analyse a ensuite permis de mieux percevoir le degré de connaissance

des Haut-Marnais en ce qui concerne différentes opportunités offertes par les nouvelles technologies, ainsi que

les craintes et les attentes que chacune d'elles suscitent.

Dossier Médical Personnel

Avez-vous déjà entendu parler du Dossier Médical Personnel (DMP) ?



45% des Haut-Marnais ont entendu parler du Dossier Médical Personnel mais seulement 7% ont été sollicités pour son ouverture.

Une large majorité des Haut-Marnais apprécie cette mise à disposition d'information :

* 91% des personnes interrogées pensent ainsi, que la mise en place du Dossier Médical Personnel, peut permettre de suivre l'historique de ses soins, 90% qu'elle peut permettre un gain de temps important et 86% qu'elle peut permettre une meilleure efficacité de traitement.

* 82% des personnes interrogées jugent utile de pouvoir consulter les informations contenues dans leur Dossier Médical Personnel.

* Et 47% pensent utile de pouvoir y inscrire elles-mêmes des informations.

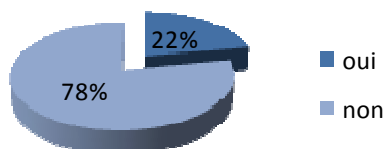
Toutefois, une certaine méconnaissance sur les modalités de transmission des informations du Dossier Médi-

cal Personnel à différents professionnels de santé existe. Ainsi, 35% des Haut-Marnais pensent que les médecins du travail pourraient avoir accès à leur Dossier Médical Personnel, ce qui est faux (Art. L 161-36-3 du Code de la Sécurité Sociale).

La mise en place d'un tel système pose également question à 41% des personnes interrogées notamment en ce qui concerne la sécurité des informations enregistrées et le respect de la confidentialité (Plus de 90% des personnes qui se posent des questions s'inquiètent du respect de la confidentialité et de la sécurité des informations enregistrées).

Dossier Pharmaceutique

Avez-vous déjà entendu parler du Dossier Pharmaceutique (DP) ?



Seuls, 22% des Haut-Marnais ont entendu parler du Dossier Pharmaceutique et 19% ont été sollicités pour son ouverture.

Le Dossier Pharmaceutique est donc moins connu que le Dossier Médical Personnel, mais les Haut-Marnais ont été plus sollicités pour son ouverture.

De plus, 78% des personnes sollicitées pour l'ouverture de leur Dossier Pharmaceutique l'ont aussi été pour leur Dossier Médical Personnel.

Selon l'ordre des pharmaciens, il apparaît qu'en octobre 2012, 49,2% de la population de Champagne-Ardenne possède déjà un Dossier Pharmaceutique. Cette information nous interroge sur l'information transmise lors de l'ouverture d'un Dossier Pharmaceutique, puisqu'il existe une disproportion entre le pourcentage de personnes qui estiment avoir été sollicitées pour l'ouverture d'un dossier et le pourcentage réel de dossiers ouverts.

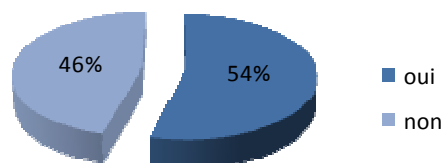
Site de l'assurance maladie : ameli.fr

- * 54% des personnes interrogées connaissent ameli.fr, le site de l'assurance maladie,
- * 34% l'utilisent au moins une fois par an. Les 18-39 ans, les parents et les actifs utilisent plus souvent ce site.

Ainsi, 43% des 18-39 ans utilisent ce site contre 20% des 60 ans et plus.

Parmi ceux qui n'utilisent pas ce site, 43% ne savent pas à quoi il sert et 34% ne dépendent pas du régime général de santé.

Connaissez-vous le site de l'assurance maladie : ameli.fr ?



Avis sur les technologies de l'information et de la santé

La majorité des personnes interrogées voit plusieurs avantages à l'utilisation des nouvelles technologies appliquées à la médecine.

* Ainsi, 72% des personnes interrogées pensent que les technologies de l'information peuvent permettre de mieux coordonner l'action des professionnels de santé

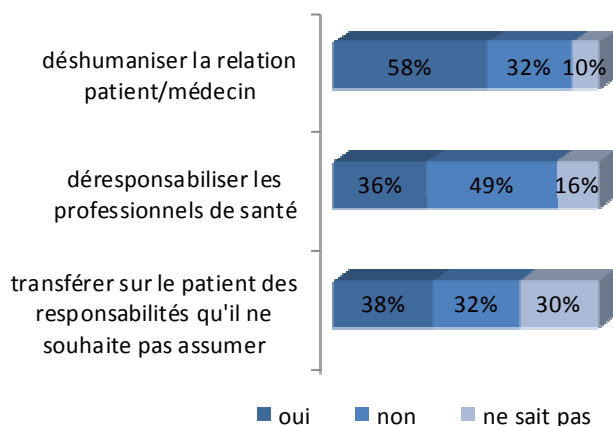
* et 67% qu'elles peuvent permettre d'améliorer la prise en charge du patient.

Mais 58% des Haut-Marnais pensent aussi, que l'utilisation de ces technologies peut déshumaniser la relation patient—médecin (v. graphique ci-dessous).

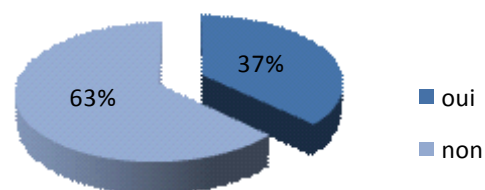
41% des Haut-Marnais connaissent le terme « télémédecine ». Les termes « télésanté » et « e-santé » sont moins connus des Haut-Marnais (respectivement 19 et 18% des Haut-Marnais connaissent ces termes).

Enfin, 37% des personnes interrogées seraient intéressées pour tester des pratiques alliant santé et nouvelles technologies.

Pensez-vous que ces technologies risquent de :



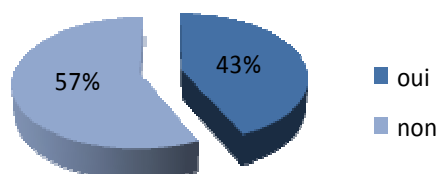
Seriez-vous intéressé(e) pour tester des pratiques alliant santé et nouvelles technologies ?



Patients réguliers et leurs proches

À travers cette partie, il s'agit d'identifier les particularités éventuelles des personnes qui suivent ou dont l'un des membres de leur foyer suit un traitement médical régulier.

L'un des membres de votre foyer suit-il un traitement médical régulier ? (sous-population des personnes de moins de 60 ans)

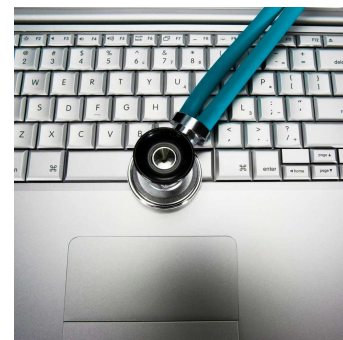


43% des personnes de moins de 60 ans interrogées ont au sein de leur foyer une personne qui suit un traitement médical régulier.

Ces personnes semblent mieux informées en ce qui concerne la télémédecine.

Ainsi, 54% des personnes de moins de 60 ans dont l'un des membres du foyer suit un traitement médical régulier, connaissent le terme de « télémédecine » contre 34% des

personnes de moins de 60 ans sans traitement médical.



Analyses et pistes à suivre

Pratiques actuelles de santé et de télésanté

A l'heure actuelle, en ce qui concerne les pratiques de santé, on note qu'une majorité de Haut-Marnais se soignent seuls, face à un problème de santé non vital (84%).

Des difficultés en matière de santé existent, notamment en ce qui concerne les rendez-vous chez les médecins spécialistes (délais d'attente trop long et coût élevé des consultations).

En revanche, la conservation des documents de santé hormis les radios et l'utilisation d'un outil comme le carnet de santé ne semblent pas poser de problèmes. Parallèlement à cela, l'utilisation des technologies de l'information s'est globalement généralisée.

Connaissance et craintes par rapport aux nouveautés en cours

Les Haut-Marnais interrogés dans cette enquête, se montrent assez informés des nouveautés en cours concernant la santé : 41% connaissent le terme « télémédecine », 45% ont entendu parler du Dossier Médical Personnel (DMP) et 54% connaissent le site ameli.fr de l'assurance maladie. Ils montrent un certain réalisme face aux évolutions, mentionnant les chances que proposent ces avancées—sur le DMP par exemple, et les risques notamment à propos de l'informatisation des données de santé, avec les questions de sécurité du stockage des données et la confidentialité.

Les Haut-Marnais manifestent même une certaine curiosité intéressée : 37% sont

prêts à tester de nouvelles pratiques de santé alliées aux technologies.

Pistes à suivre pour développer l'usage d'outils de télésanté

Seuls, un faible pourcentage de Haut-Marnais indiquent avoir été sollicités pour l'ouverture de leur Dossier Pharmaceutique (DP), cependant selon, l'ordre des pharmaciens près de la moitié de la population de Champagne-Ardenne en possède un. Cela peut interroger sur l'information réellement transmise à l'ouverture de chaque dossier.

Le taux d'ouverture des Dossier Médical Personnel (DMP) est également relativement faible sur la région et les Haut-Marnais indiquent qu'ils n'ont que peu été sollicités.

Cela peut nous interroger sur les freins à la mise en place du Dossier Médical Personnel.

Dans l'intégration des nouvelles technologies, différents facteurs semblent également freiner leur généralisation :

- * L'âge a une forte influence sur le traitement de sa santé et sur les pratiques qui y sont associées. D'une part car avec l'âge les pathologies se développent et le suivi médical augmente et d'autre part car l'utilisation des nouvelles technologies et leur intégration dans le quotidien est très liée à l'âge de la personne.

De plus, les personnes âgées de 60 ans et plus ne sont pas les personnes qui souhaitent le plus l'informatisation des documents de santé et sont moins utilisatrices que les plus jeunes d'un

site comme celui de l'assurance maladie, ameli.fr.

Les plus jeunes intègrent donc plus volontiers les pratiques nouvelles.

- * Le lieu de résidence de la personne a également une importance en ce qui concerne l'utilisation des nouvelles technologies en matière de santé.

Ainsi, les personnes les plus éloignées d'un point de vue géographique de différents points médicaux sont aussi celles qui ont le moins accès à internet et qui sont le moins intéressées pour remplacer les documents de santé papier par un support informatique.

Le bénéfice pourrait être important pour ces personnes mais ce sont celles qui souhaitent le moins la généralisation des nouvelles technologies alliées à la médecine.

- * Enfin, Enfin, les personnes touchées par une pathologie au sein de leur famille, ont une meilleure connaissance des termes « télémédecine ». Ces personnes sont donc plus informées en matière de télésanté.

Il semble donc que pour chaque type de personnes, l'information doit être adaptée.

Il faut donc continuer d'informer pour rassurer et rectifier certaines informations notamment sur le DMP et le DP et expliciter par catégories d'âges, par zone géographique ou en cas de traitement médical régulier.

Les Haut-Marnais sont dans un mouvement d'évolution s'ils sont bien accompagnés.

L'Essentiel



Pour des résultats plus complets, merci de contacter :

UDAF Haute-Marne
Anne-Céline PICARD

Tél : 03 25 35 36 00 - choix 3

institution@udaf52.fr

Remerciements

Cette contribution présentée par l'URAF, les quatre UDAF de Champagne-Ardenne et animée par Catherine DANET, n'a été possible qu'avec le concours de nombreux acteurs qui nous ont permis de réaliser ce travail :

- les répondants à l'enquête, tout d'abord, qui ont pris le temps nécessaire pour répondre (1 857 questionnaires retournés, soit un taux de réponse de près de 22%) ;

- les partenaires institutionnels en région qui ont facilité sa réalisation par leurs réflexions, leurs apports théoriques pratiques ou financiers et leurs encouragements

- l'ARS de Champagne-Ardenne, la CAR-SAT Nord-Est, le GIP E.F.T.L.V du Rectorat ;

- les représentants de l'UNAF : Hakim BOUDAUD, responsable de l'Observatoire des Familles, et Nicolas BRUN, chef du pôle santé ;

- les acteurs de terrain que sont les quatre UDAF de la Région, Maria DUMOULIN, de l'UDAF de Côte d'Or – titulaire d'un DESS Management des organisations de santé et d'éducation et statisticienne ;

qu'ils en soient remerciés.

