

# Observatoire des familles



## Notre santé demain avec les nouvelles technologies

### Etude sur les usagers et la télésanté dans la 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.

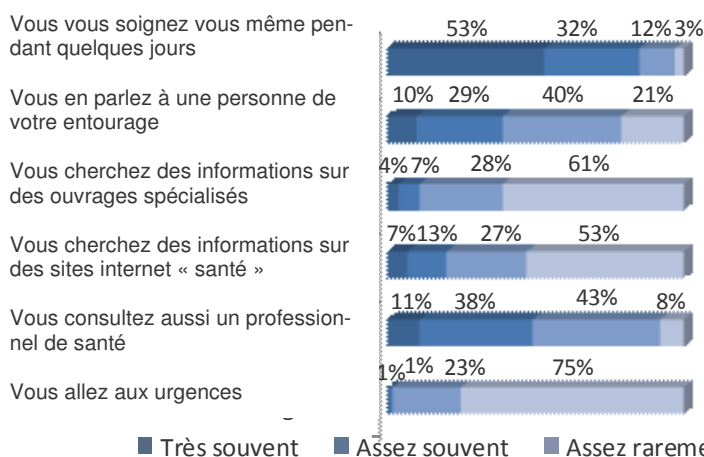
C'est pour ces raisons que, les quatre UDAF de Champagne-Ardenne et l'URAF de cette région ont sollicité au 1er trimestre 2012, 9 144 champ-ardennais de 18 ans et plus pour cette enquête intitulée « notre santé demain avec les nouvelles technologies » à laquelle 1 857 personnes champ-ardennaises et 728 personnes marnaises ont répondu (taux de retour : région : 21.8% et Marne : 20.4%).

Les principales informations sur les pratiques actuelles de santé des personnes 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, 85% des Marnais se soignent par eux-mêmes pendant quelques jours, 49% consultent un professionnel de santé et 20% consultent un site internet de santé. 91% des 18-39 ans, 85% des 40-59 ans et 84% des 60-74 ans se soignent souvent par eux-mêmes pendant quelques jours contre 73% des personnes de 75 ans et plus.

### 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 Marne (échantillon : 728 questionnaires 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

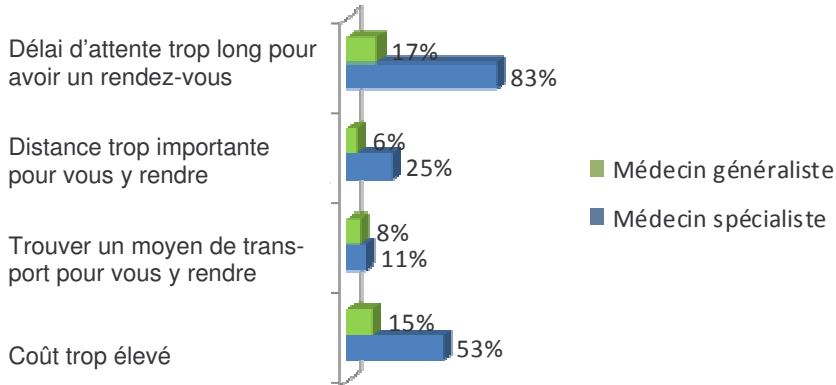
Les difficultés supposées des Marnais en matière de santé sont ici analysées à

travers l'étude de la prise de rendez-vous chez le médecin, le temps pour rejoindre différents points médicaux, 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 ?**



\* 15% des 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 :

\* 83% des Marnais estiment que le délai d'attente pour obtenir un rendez-vous avec leur médecin spécialiste est trop long.

\* 53% des 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 Marne et de l'Aube rencontrent moins de difficultés pour se rendre à une consultation chez un spécialiste en raison de la distance à parcourir.

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

\* **17%** des Marnais estiment que le délai pour obtenir un rendez-vous avec leur médecin généraliste est trop long. Ce sentiment est plus présent chez les plus jeunes (18-39 ans), les parents et les actifs. Ainsi, 25% des 18-39 ans et 20% des 40-59 ans estiment que le délai pour obtenir un rendez-vous auprès de leur médecin généraliste est trop long

contre 7% des personnes de 60 ans et plus.

De même, 22% des personnes actives trouvent ce délai trop long contre 10% des personnes inactives.

Et 23% des parents estiment également que ce délai est trop long contre 12% seulement des personnes sans enfant.

### ⇒ *Temps pour rejoindre différents points médicaux*

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

\* 77% des personnes interrogées mettent moins de 10 minutes pour rejoindre, par leurs moyens habituels, la pharmacie la plus proche.

\* 63% des personnes interrogées mettent également moins de 10 minutes pour rejoindre le cabinet médical le plus proche.

\* Et seulement 19% 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 : 29% d'entre elles sont à moins de 10 min d'un hôpital contre seulement, 8% des personnes vivant en zone rurale. Les personnes les plus éloignées d'un cabinet médical, d'une pharmacie, d'un cabinet infirmier ou d'un cabinet de kiné-

sithérapeute sont aussi celles qui ont le moins accès à internet.

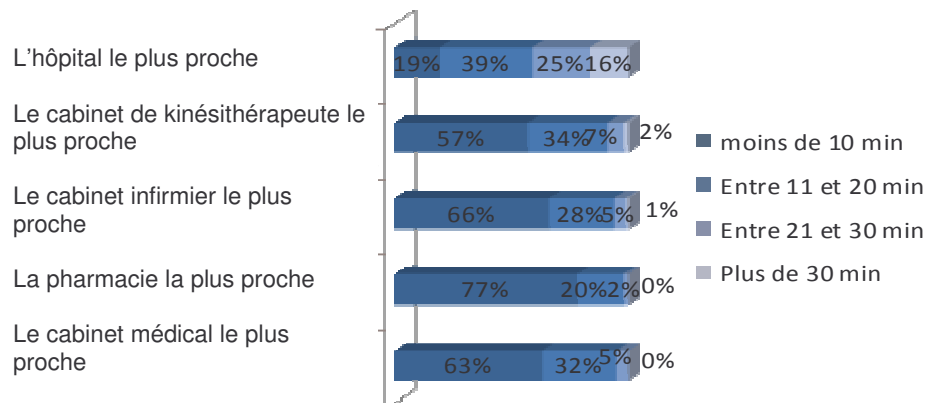
Ainsi, 23% des personnes qui se trouvent à plus de 10 min. d'un cabinet médical n'ont pas d'accès à internet contre 13% des personnes qui vivent à moins de 10 min. d'un cabinet médical.

Les personnes les plus éloignées d'un cabinet médical, ou d'un cabinet infirmier

sont également les moins enclines à remplacer les documents de santé « papier » par un support informatique.

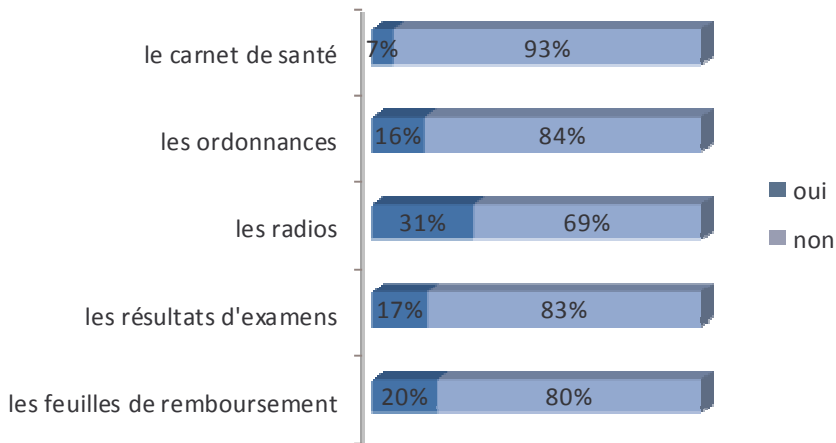
Il semble donc difficile d'allier nouvelles technologies de santé pour les personnes les plus éloignées des soins dans leur secteur, alors que ce pourrait être elles qui en bénéficieraient le plus.

#### **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 Marnais

En revanche, l'informatisation de ces documents divise : 52% sont pour, 48% sont contre :

\* Les personnes de 18 à 39 ans, les parents, les actifs et les personnes

dont les revenus sont supérieurs à 2500€ par mois y sont les plus favorables.

Ainsi, 63% des 18-39 ans, 58% des 40-59 ans et 46% des 60-74 ans y sont favorables contre 31% des personnes de 75 ans et plus.

\* Par ailleurs, les Marnais qui ont déjà intégrés les nouvelles technologies et

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. 31% des Marnais estiment ainsi, que leur classement est compliqué.

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



les associent déjà à leur pratique de santé y sont plus favorables.

Ainsi, 58% des personnes interrogées qui ont accès à internet accepteraient que leurs informations de santé soient disponibles sur support informatique contre seulement 16% des Marnais sans accès à internet.

## ⇒ Utilisation du carnet de santé

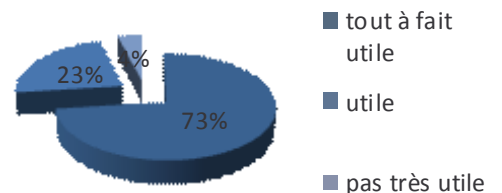
### Si l'utilité du carnet de santé ne fait aucun doute pour les Marnais, son informatisation divise

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

nue, puisque 96% des parents interrogés le trouvent utile.

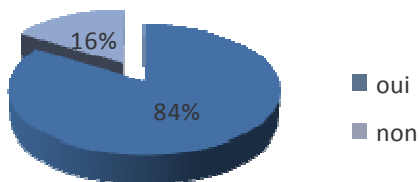
A nouveau, l'accès des informations du carnet de santé sur internet consultable par les parents et le médecin, divise les parents : 52% sont pour, 34% sont contre et 14% ne savent pas.

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



## Utilisation des nouvelles technologies

### Avez-vous accès à internet ?



\* 84% des Marnais ont accès à internet, 88% savent se servir d'un ordinateur et 85% 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 38% des personnes de 75 ans et plus savent utiliser un ordinateur.

\* 48% des Marnais consultent des sites internet de santé et parmi eux, 91% recherchent des informations sur un problème de santé

spécifique qui les touche eux-mêmes ou un de leurs proches.

\* 13% 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% des personnes interrogées).

## Connaissance et craintes par rapport aux nouveautés en cours

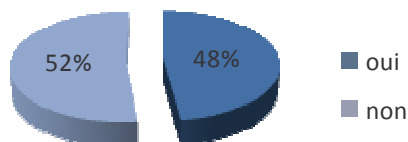
L'analyse a ensuite permis de mieux percevoir le degré de connaissance

des 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) ?



48% des Marnais ont entendu parler du Dossier Médical Personnel mais seulement 8% ont été sollicités pour son ouverture.

Une large majorité des 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 et 89% qu'elle peut permettre une meilleure efficacité de traitement et 89% qu'elle peut permettre un gain de temps important.
- \* 83% des personnes interrogées jugent utile de pouvoir consulter les informations contenues dans leur Dossier Médical Personnel.
- \* Et 48% pensent utile de pouvoir y inscrire elles-mêmes des informations.

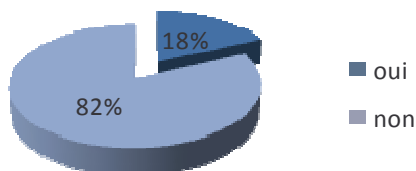
Toutefois, une certaine méconnaissance sur les modalités de transmission des informations du Dossier Médi-

cal Personnel à différents professionnels de santé existe. Ainsi, 33% des 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 43% des personnes interrogées notamment en ce qui concerne le respect de la confidentialité, la sécurité des informations enregistrées (Plus de 90% des personnes qui se posent des questions s'inquiètent du respect de la confidentialité et sur la sécurité des informations enregistrées).

### Dossier Pharmaceutique

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



Seuls, 18% des Marnais ont entendu parler du Dossier Pharmaceutique et 14% ont été sollicités pour son ouverture.

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

De plus, 69% 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.*

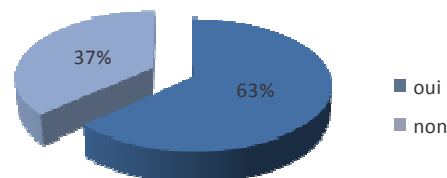
### Site de l'assurance maladie : ameli.fr

- \* 63% des personnes interrogées connaissent ameli.fr, le site de l'assurance maladie,
- \* 37% l'utilisent au moins une fois par an. Les 18-39 ans, les parents et en particulier les parents d'enfants en bas âge et les actifs utilisent plus souvent ce site.

Ainsi, 58% des 18-39 ans utilisent ce site contre 37% des 40-59 ans, 31% des 60-74 ans et 7% des 75 ans et plus.

Parmi ceux qui n'utilisent pas ce site, 55% ne savent pas à quoi il sert et 43% 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, 76% des personnes interrogées pensent que les technologies de l'information peuvent permettre de mieux coordonner l'action des professionnels de santé

\* et 71% qu'elles peuvent permettre d'améliorer la prise en charge du patient.

Mais 53% des Marnais pensent aussi, que l'utilisation de ces technologies peut déshumaniser la relation patient—médecin (v. graphique ci-dessous).

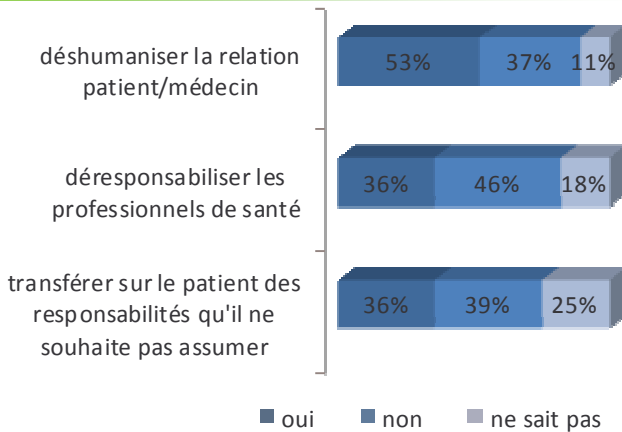
42% des Marnais connaissent le terme « télémédecine ». Les termes « télésanté » et « e-santé » sont moins connus des Marnais (respectivement

19 et 17% des Marnais connaissent ces termes).

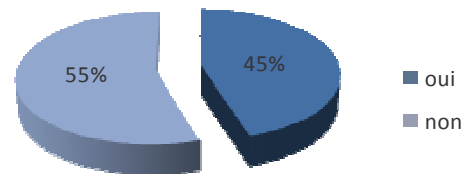
Enfin, 45% des personnes interrogées seraient intéressées pour tester des pratiques alliant santé et nouvelles technologies :

Les personnes les plus jeunes (18-39 ans) sont les plus intéressées pour participer à ce type d'expérience : 54% des 18-39 ans, 46% des 40-59 ans et 35% des personnes de 60 à 74 ans seraient intéressées pour tester ces pratiques innovantes contre seulement 26% des personnes de 75 ans et plus.

### Pensez-vous que ces technologies risquent de :



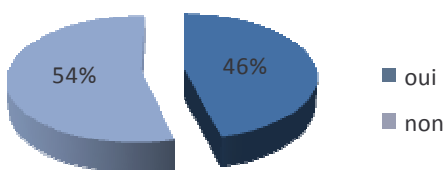
### Seriez-vous intéressé(e) pour tester des pratiques alliant santé et nouvelles technologies ?



## 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)



46% des personnes de moins de 60 ans interrogées ont au sein de leur foyer une personne qui suit un traitement médical régulier.

Il n'existe pas de significative différence entre ces personnes et celles sans traitement en ce qui concerne la consultation de sites internet de santé.

Ils ont en revanche une meilleure connaissance des différentes avancées en matière de télésanté. Ainsi, 52% des personnes de moins de 60 ans qui suivent ou dont l'un des proches suit un traitement médical régulier, ont entendu parler du Dossier Médical Personnel (DMP), contre 42% des personnes de moins de 60 ans sans traitement.

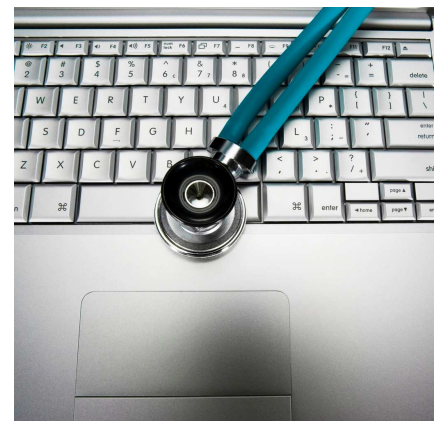
Et 22% de ces personnes ont entendu parler du Dossier Pharmaceutique contre 11% des personnes sans traitement régulier.

Ces personnes ont également été plus sollicitées par leur médecin pour l'ouverture de leur Dossier Médical Personnel : 9% des personnes dont l'un des membres du foyer suit un traitement médical régulier ont été sollicitées pour l'ouverture du DMP contre 5% des personnes sans traitement.

De même, 18% de ces personnes ont été sollicitées pour l'ouverture de leur Dossier Pharmaceutique contre

8% seulement des personnes sans traitement médical régulier.

Les personnes qui suivent ou dont l'un des proches suit un traitement médical régulier sont donc plus informées et plus sollicitées en matière de télésanté.



# 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 Marnais se soignent seuls, face à un problème de santé non vital (85%).

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 Marnais interrogés dans cette enquête, se montrent assez informés des nouveautés en cours concernant la santé : 42% connaissent le terme « télémédecine », 48% ont entendu parler du Dossier Médical Personnel (DMP) et 63% connaissent le site [ameli.fr](http://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 Marnais manifestent même une certaine curiosité intéressée : 45% 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 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 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 faire le pas d'expérimenter des pratiques de télésanté.

- \* 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 vivant en zone rurales sont celles qui ont le moins accès à internet.

De même, les personnes les plus éloignées d'un point de vue géographique de différents points médicaux sont aussi celles 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, les personnes touchées par une pathologie au sein de leur famille sont plus informées et plus sollicitées par leur médecin et leur pharmacien 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 Marnais sont dans un mouvement d'évolution s'ils sont bien accompagnés.

## 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.

## L'Essentiel

  
Uraf  
Champagne-Ardenne

  
UDAF  
MARNE

Pour des résultats plus complets, merci de contacter :

UDAF de la Marne  
Claudia MATHEWS  
Tel : 03 26 69 47 57