



Notre santé demain avec les nouvelles technologies

Etude sur les usagers et la télésanté en Champagne-Ardenne

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 télé-médecine, expressions nouvelles couvrant 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 Champ-Ardennais ont répondu (taux de retour : 21.8%).

Les principales informations sur les pratiques actuelles de santé des personnes champ-ardennaises, leur connaissance et leurs craintes en ce qui concerne les nouveautés proposées par la télésanté et les typologies de personnes selon leur degré d'adhésion aux projets et aux opportunités proposés par la télésanté sont présentés ci-dessous :

Pratiques actuelles de santé et de télésanté

Réaction face à un problème de santé

Face à un problème de santé non vital, pour eux-mêmes ou un de leurs proches, 86% des Champ-Ardennais se soignent par eux-mêmes pendant quelques jours, 45% consultent un professionnel

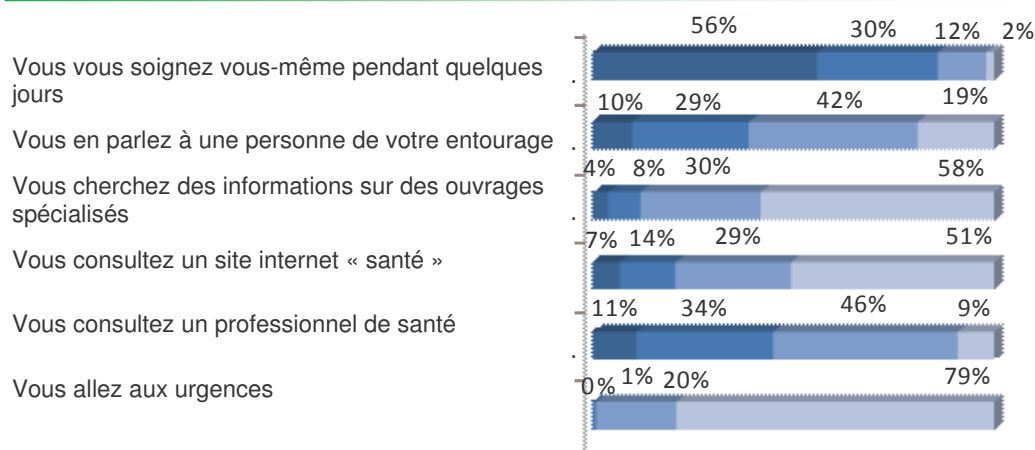
de santé et 21% consultent un site internet de santé. Les 18-39 ans se soignent plus souvent par eux-mêmes et consultent plus souvent des sites internet de santé. Les personnes qui consultent des sites internet de santé se

soignent plus souvent seules pendant quelques jours. Ces personnes ont donc déjà inclus l'utilisation des nouvelles technologies à leurs pratiques de santé.

Sommaire

- Pratiques actuelles de santé et de télésanté 1
- Connaissance et craintes par rapport aux nouveautés en cours 4
- Typologies de personnes selon leur degré d'adhésion aux projets et opportunités proposés par la télésanté 5
- Analyses et pistes à suivre 6

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



Note de lecture

Cette synthèse présente les principaux résultats de l'enquête « notre santé demain avec les nouvelles technologies » pour la région Champagne-Ardenne sur la base d'un échantillon redressé de 1 481 questionnaires champ-ardennais.

Difficultés rencontrées

Les difficultés supposées des Champ-Ardennais 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**

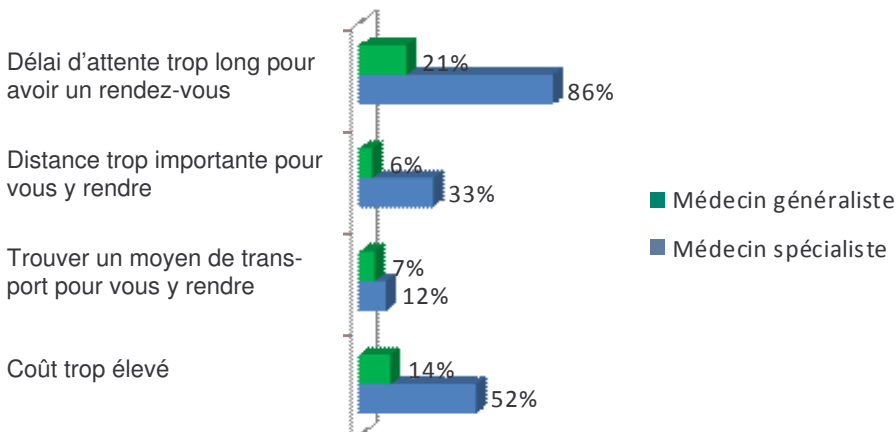
* **21%** des Champ-Ardennais estiment que le délai pour obtenir un rendez-vous avec leur médecin généraliste est trop long. Ce sentiment

est plus présent chez les plus jeunes (18-39 ans), les parents et les actifs.
* 14% des Champ-Ardennais 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:

* 86% des Champ-Ardennais estiment que le délai d'attente pour obtenir un rendez-vous avec leur médecin spécialiste est trop long.
* 52% des Champ-Ardennais estiment que le coût de la consultation chez un médecin spécialiste est trop élevé.

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



En ce qui concerne la distance pour se rendre chez un médecin spécialiste, une distinction par département et par zone d'habitation (milieu urbain ou rural) s'opère.

Ainsi, les habitants de la Haute-Marne et des Ardennes ainsi que les habitants du milieu rural sur l'ensemble des départements champ-ardennais expriment plus souvent leurs difficultés pour se rendre à une consultation chez un spécialiste en raison de la distance à parcourir.

⇒ **Temps pour rejoindre différents points médicaux**

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

* 79% des personnes interrogées mettent moins de 10 minutes pour rejoindre, par leurs moyens habituels, la pharmacie la plus proche.
* 65% 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 de 18 à 39 ans mettent souvent moins de temps pour rejoindre par leurs moyens habituels ces différents postes de soins.

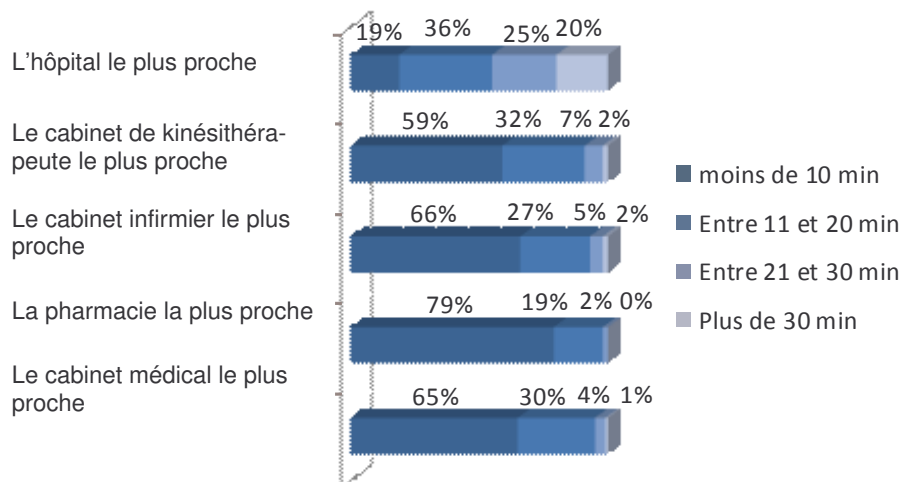
Les personnes vivant en milieu urbain sont bien évidemment plus proches de ces différents postes de soins.

On note également, que les personnes les plus éloignées d'un cabinet médical ou d'un hôpital sont aussi celles qui ont

le moins accès à internet et qui sont le moins enclines à remplacer les documents de santé « papier » par un support informatique.

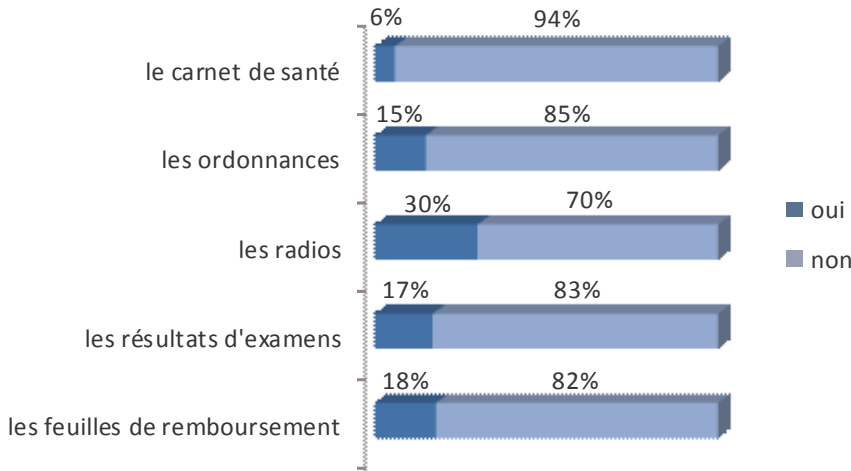
Il semble donc difficile d'allier nouvelles technologies de santé pour les personnes les plus éloignées des soins dans leur secteur, alors que ce pourrait être elles qui en bénéficieraient le plus.

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 Champ-Ardennais

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

- * Les personnes de 18 à 39 ans, les parents et les actifs avec des revenus dépassant 2 500€ mensuels y sont les plus favorables.
- * Par ailleurs, les Champ-Ardennais qui ont déjà intégrés les nouvelles technologies et les associent déjà à leur

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 30% des Champ-Ardennais estiment ainsi, que leur classement est compliqué.

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



pratique de santé y sont plus favorables.

Ainsi à titre d'exemple, 60% des personnes interrogées qui ont accès à internet accepteraient que leurs informations de santé soient disponibles sur support informatique contre seulement 16% des Champ-Ardennais sans accès à internet.

⇒ Utilisation du carnet de santé

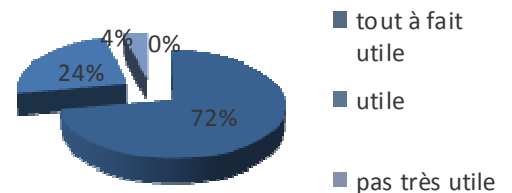
Si l'utilité du carnet de santé ne fait aucun doute pour les Champ-Ardennais, son informatisation divise

En ce qui concerne l'utilité du carnet de santé, celle-ci est largement reconnue, puisque 96% des parents interrogés le trouvent utile.

Les mères et les parents d'enfants en bas âge sont plus sensibles à son utilité.

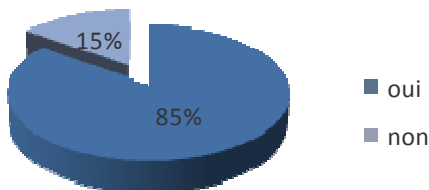
A nouveau, l'accès des informations du carnet de santé sur internet consultable par les parents et le médecin, divise les parents : 50% sont pour, 34% sont contre et 16% ne savent pas. 61% des mères sont favorables à ce projet.

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



Utilisation des nouvelles technologies

Avez-vous accès à internet ?



* 85% des Champ-Ardennais ont accès à internet, savent se servir d'un ordinateur et envoyer un message électronique.

L'utilisation des nouvelles technologies s'est généralisée mais reste très liée à l'âge de la personne. Ainsi, seules 40% des personnes de 75 ans et plus savent utiliser un ordinateur.

* La moitié des Champ-Ardennais consultent des sites internet de santé, 92% recherchent des informations sur un problème de santé

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

* 16% 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.

Connaissance et craintes par rapport aux nouveautés en cours

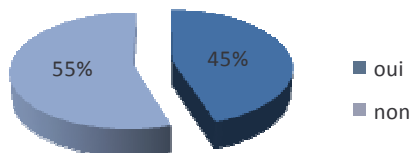
L'analyse a ensuite permis de mieux percevoir le degré de connaissance

des Champ-Ardennais 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 Champ-Ardennais ont entendu parler du Dossier Médical Personnel mais seulement 8% ont été sollicités pour son ouverture.

Une large majorité des Champ-Ardennais apprécie cette mise à disposition d'information :

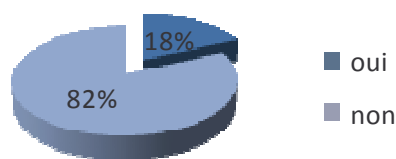
- * 90% des personnes interrogées pensent ainsi, que la mise en place du Dossier Médical Personnel, peut permettre un gain de temps important et une meilleure connaissance de l'historique des soins.
- * 84% des personnes interrogées jugent utile de pouvoir consulter les informations contenues dans leur Dossier Médical Personnel.
- * Et 49% pensent utile de pouvoir y inscrire elles-mêmes des informations.

Toutefois, une certaine méconnaissance sur les modalités de transmission des informations du Dossier Médical Personnel à différents professionnels de santé existe. Ainsi, 34% des Champ-Ardennais 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 44% des personnes interrogées notamment en ce qui concerne le respect de la confidentialité, la sécurité des informations enregistrées.

Dossier Pharmaceutique

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



Seuls, 18% des Champ-Ardennais ont entendu parler du Dossier Pharmaceutique et 16% ont été sollicités pour son ouverture.

Le Dossier Pharmaceutique est donc moins connu que le Dossier Médical Personnel, en revanche, les Champ-Ardennais ont été deux fois plus sollicités pour son ouverture.

De plus, près des 2/3 des personnes sollicitées pour l'ouverture de leur Dos-

sier 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 transmises 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.

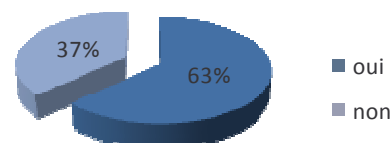
Site de l'assurance maladie : ameli.fr

- * 63% des personnes interrogées connaissent ameli.fr, le site de l'assurance maladie,
- * 57% l'utilisent au moins une fois par an. Les 18-39 ans, les parents et particulièrement les parents d'en-

fants de moins de 6 ans et les actifs utilisent plus souvent ce site.

Parmi ceux qui n'utilisent pas ce site, 51% ne savent pas à quoi il sert et 42% 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 santé.

- * Ainsi, 77% des personnes interrogées pensent que les technologies de l'information peuvent permettre de mieux coordonner l'action des professionnels de santé
- * et 70% qu'elles peuvent permettre d'améliorer la prise en charge du patient.
- * Mais la moitié des Champ-Ardennais pensent aussi, que l'utilisation de ces technologies peut déshumaniser la relation patient—médecin.

39% des Champ-Ardennais connaissent le terme « télémédecine ». Les termes « télésanté » et « e-santé » sont moins connus des Champ-Ardennais (17%).

Enfin, 43% 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.
- * Les 60-74 ans semblent les personnes les mieux renseignées sur l'existence du DMP et sur le terme de télémédecine. 55% des 60-74 ans ont déjà entendu parler du DMP

contre 34% des personnes de 75 ans et plus. Et 45% des 60-74 ans ont entendu parler du terme « télémédecine » contre 35% des personnes de 75 ans et plus, par exemple.

Les personnes de 60 à 74 ans sont peut-être aussi les plus sollicitées (par les médecins, par les pharmaciens, par l'assurance maladie ?), pensant que ces personnes sont les plus « utilisatrices » de santé et capables d'intégrer les nouvelles technologies, pourtant ce sont les personnes les plus jeunes qui sont les plus prêtes à sauter le pas et à expérimenter des pratiques innovantes en terme de santé.

Typologies de personnes selon leur degré d'adhésion aux projets et opportunités proposés par la télésanté

A travers cette partie, il s'agit d'identifier des typologies de personnes selon leur degré d'adhésion aux projets et opportunités proposés par la télémédecine.

Les novateurs

10% des Champ-Ardennais peuvent être considérés comme « novateurs » en matière de télémédecine.

10% des personnes interrogées peuvent être considérées comme « novatrices ». Ces personnes ont déjà intégré les nouvelles technologies dans leur pratique de santé et souhaitent poursuivre leur utilisation de ces outils*.

Les résistants

9% des Champ-Ardennais peuvent être considérés comme « résistants » en matière de télémédecine.

9% des personnes interrogées peuvent être qualifiées de « résistants ». Ces personnes n'utilisent pas les nouvelles technologies et ne connaissent pas l'existence des pratiques de santé innovantes*.

Les patients réguliers et leurs proches

43% des personnes de moins de 60 ans interrogées ont au sein de leur foyer une personne qui suit un traitement médical régulier. 51% des personnes de moins de 60 ans dont un membre de leur foyer suit un traitement médical régulier, sont inactives.

Les personnes dont l'un des membres suit un traitement médical régulier, ne consultent pas significativement plus que les autres personnes des sites internet de santé.

En revanche, leur utilisation de ces outils diffère. Ainsi, 27% des personnes dont l'un des membres de leur foyer suit un traitement médical régulier, échangent avec d'autres personnes qui se posent les mêmes ques-

Ces personnes se trouvent tout particulièrement parmi les plus jeunes (55% ont moins de 40 ans et 34% ont entre 40 et 59 ans), les parents et les personnes qui exercent une activité professionnelle.

Ces novateurs sont aussi, mieux informés des projets proposés par la télésanté (le Dossier Médical Personnel, la télémédecine) et leurs comportements de santé intègrent déjà les nouvelles technologies. Ainsi, 34% des novateurs achètent au moins une fois par an des produits de parapharmacie via internet, contre 14% des autres personnes.

Ces personnes se trouvent particulièrement parmi les personnes les plus âgées (41% des personnes « résistants » ont 75 ans ou plus, 27% ont entre 60 et 74 ans, 20% ont entre 40 et 59 ans et 12% ont moins de 40 ans).

Ces personnes sont plus réfractaires que les autres à l'informatisation des documents de santé « papier » et ont moins entendu parler que les autres des avancées en matière de télésanté (site ameli.fr, connaissance du terme « télémédecine ») et ne souhaitent pas tester de nouvelles pratiques de

santé qu'eux, contre 19% des personnes sans problème de santé. Ils ont aussi une meilleure connaissance des différentes avancées en matière de télésanté (49% des personnes qui suivent ou dont l'un des proches suit un traitement médical régulier, ont entendu parler du Dossier Médical Personnel, contre 39% des personnes sans traitement).

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, toutefois ce sont aussi les personnes les plus prudentes par rapport à ces avancées.

Ainsi, 83% des personnes qui ont un traitement de santé régulier (pour elles-mêmes ou un membre de leur famille),

(* Pour définir cette typologie, nous avons procédé à un recodage. Toutes les personnes qui ont répondu « oui » aux quatre questions suivantes :

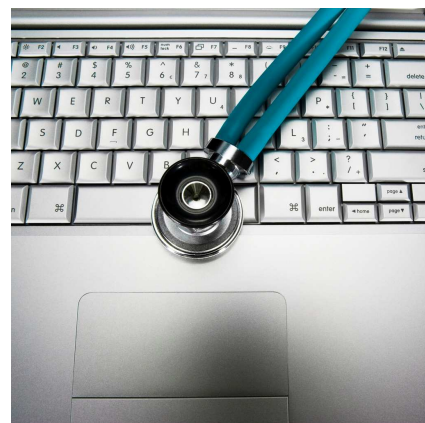
- Consultez-vous des sites internet de santé ?
 - Combien de fois utilisez-vous le site ameli.fr ? (réponse au moins une fois par an)
 - Seriez-vous d'accord pour que vos documents de santé « papier » soient remplacés par un support informatique ?
 - Seriez-vous intéressé(e) pour tester des pratiques alliant santé et nouvelles technologies ?
- sont considérées comme faisant partie de la catégorie des personnes novatrices.)

santé. Ainsi, seules, 13% des personnes « résistants » seraient intéressés pour tester des pratiques alliant santé et nouvelles technologies contre 45% des autres personnes.

(* Pour définir cette typologie, nous avons procédé à un recodage. Toutes les personnes qui ont répondu « non » aux deux questions suivantes :

- Avez-vous accès à internet ?
 - Avez-vous déjà entendu parler du Dossier Médical Personnel ?
- sont considérées comme faisant partie de la catégorie des personnes résistants.)

craignent que cette informatisation des données de santé ne permette à tout le monde de connaître l'historique de leur santé, contre 74% des personnes sans traitement médical régulier.



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 Champ-Ardennais se soignent seuls, face à un problème de santé non vital (86%).

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 Champ-Ardennais interrogés dans cette enquête, se montrent assez informés des nouveautés en cours concernant la santé : 39% connaissent le terme « télémédecine », 45% ont entendu parler du Dossier Médical Personnel (DMP) et 63% 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 Champ-Ardennais manifestent même une certaine curiosité intéressée : 43%

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 Champ-Ardennais 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 Ardennais 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.

Par ailleurs, il semble qu'un intérêt plus grand soit porté par les personnes âgées de 60 à 74 ans aux questions de télésanté ou peut-être sont-elles plus sollicitées pour les intégrer à leur suivi de santé, pourtant ce ne sont pas les personnes qui souhaitent le plus faire le pas d'expé-

ri-
menter des pratiques de télésanté. L'information est donc plus présente pour ces personnes mais pas forcément l'étape suivante qui serait de franchir le pas.

* Le lieu de résidence de la personne a également son 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 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 santé.

* Enfin, les personnes touchées par une pathologie au sein de leur famille, pourraient être intéressées pour intégrer ces nouvelles technologies au suivi de leur santé mais ce sont aussi les personnes qui ont le plus besoin d'être rassurées en ce qui concerne l'utilisation de ces données et leur gestion au quotidien.

Il semble donc que pour chaque type de personnes, l'information doive 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 Champ-Ardennais sont dans un mouvement d'évolution s'ils sont bien accompagnés.

Remerciements

Cette contribution présentée par l'URAF 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 Recorat ;

- 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



Pour des résultats plus complets, merci de contacter :

URAF Champagne-Ardenne
Catherine DANET
Tél/ Fax : 03 26 68 50 04
uraf51@wanadoo.fr

