A l'occasion de l'anniversaire de la loi dite «Kouchner», relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, France Assos Santé dévoile les résultats du baromètre 2023, réalisé en partenariat avec BVA, auprès de 3 690 personnes de plus de 15 ans représentatives de la population française en France hexagonale et en outre-mer.

Un sentiment d'information stable Les Français sont majoritairement satisfaits de leur niveau d'information sur les situations courantes concernant leur santé : plus de 90% des personnes interrogées se sentent bien informées sur leur santé ainsi que sur les soins et traitements qui y sont liés et plus de 80% s'estiment bien informées sur la qualité des soins dans les établissements de santé, ou encore leurs parcours et coûts des soins.

Les résultats montrent que leur sentiment d'être bien informés à travers les outils numériques contenant leurs données de santé comme «Mon Espace Santé» progresse fortement (+ 11 points par rapport à 2022).

Le droit de choisir son médecin et son établissement de santé fragilisé dans un contexte de désertification médicale Dans l'ensemble les Français ont le sentiment que la majorité de leurs droits en matière de santé sont plutôt bien appliqués : c'est notamment le cas pour le respect du secret médical que 93% des sondés (4% de plus que l'an dernier) estiment respecté, la désignation d'une personne de confiance (90%). Mais dans l'esprit des Français, l'application du droit de choisir son médecin ou son établissement de santé est en recul de 5 points par rapport à 2022, c'est ainsi désormais près d'1 Français sur 4 qui estime que le droit de choisir son médecin ou son établissement de santé n'est plus garanti. Ce chiffre corrobore les constats de France Assos Santé sur les difficultés d'accès aux soins et notamment d'accès au médecin traitant : une enquête exclusive France Assos Santé/CSA publiée en décembre 2022 pointait que 43% des Français ont été confrontés à des difficultés pour accéder à leur médecin traitant (difficulté voire impossibilité d'obtenir un rendez-vous à temps), et que 10% des Français sans médecin traitant ont dû purement et simplement renoncer à se faire soigner.

Une fracture géographique : les départements et régions d'outre-mer (DROM) Si la perception de l'application des droits des personnes malades se maintient à un niveau stable en France hexagonale, le baromètre souligne la nécessité de renforcer l'application de ces droits dans les DROM: 37% estiment que le droit d'être informé sur le coût des soins et des frais qui restent à charge n'est pas appliqué, tout comme le droit de rédiger des «directives anticipées» pour sa fin de vie et le droit d'engager un recours pour une indemnisation en cas de problème grave lié aux soins pour respectivement 42 et 45% des sondés. Parmi les DROM, il est à noter que les résultats pour La Réunion se rapprochent toutefois plus des chiffres des régions hexagonales.

Dans 15% des situations de fin de vie, les souhaits et préférences des personnes

concernées ne sont pas prises en compte Interrogés sur leur sentiment de prise en compte des volontés et préférences d'un proche concerné en matière de soins pour sa fin de vie, 60% des sondés considèrent qu'ils l'ont été totalement ou partiellement, 23% indiquent que ces souhaits et préférences n'avaient pas été exprimés, et 15% qu'ils n'ont pas été pris en compte. Ces deux derniers chiffres alertent sur le manque de respect ou de recherche d'un principe clef pour la démocratie en santé : la place prépondérante du patient dans les décisions qui le concernent.

De plus en plus de Français confrontés à des pénuries de médicaments 37% des Français ont déjà fait l'expérience d'une pénurie de médicaments en pharmacie, une proportion en augmentation de 8 points par rapport à 2022 et particulièrement élevée chez les aidants dont près de la moitié ont été confrontés au problème.

En outre 39% des personnes ayant fait face à une pénurie sont reparties sans s'être vu proposer une solution alternative.

Une situation inquiétante, sur laquelle France Assos Santé et d'autres acteurs du monde de la santé ne cessent de tirer la sonnette d'alarme depuis plusieurs années : face à l'accélération des ruptures de stocks pour les seuls médicaments d'intérêt thérapeutique majeur -44 en 2008, 3000 en 2023-, il est impératif de faire appliquer la législation en vigueur vis-à-vis des industriels tant au niveau de leurs obligations que des sanctions encourues en cas de manquement, de renforcer les stocks de sécurité et d'objectiver les pertes de chances provoquées par ces pénuries.

La légitimité des associations confirmée pour porter la parole Les associations restent en tête des organisations reconnues comme les plus légitimes, pour porter la parole des usagers avec 54% des personnes interrogées qui leur reconnaissent cette légitimité (+ 6 points par rapport à 2022).

Mais la démarche de représentation des usagers reste trop peu identifiée par le grand public Environ 1 Français sur 3 dit être familier avec la notion de représentation et de défense des usagers. Seulement 30% savent qu'il existe des personnes qui les représentent au sein des établissements de santé et à l'Assurance maladie (-2 points par rapport à 2022) et seulement 28% connaissent les commissions des usagers dans les hôpitaux (CDU) (+ 3 points par rapport à 2022). Des chiffres qui rappellent l'importance de continuer à agir pour que les Français, en tant qu'usagers et contributeurs de leur système de santé, soient mieux sensibilisés sur l'existence et le rôle des représentants des usagers au sein des établissements de santé.

Tous ces résultats sont disponibles région par région ici dans le rapport complet.