

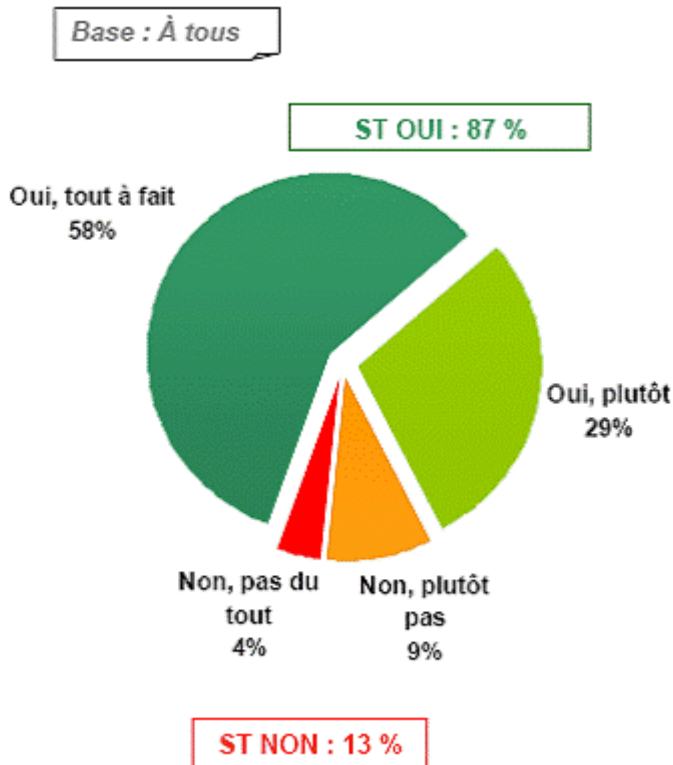
Santé et information

Le niveau d'information des Français sur la santé

Depuis la loi du 4 mars 2002 qui a consacré le principe de « démocratie sanitaire », chaque patient dispose d'un droit à l'information sur son état de santé et son dossier médical. D'après un sondage de février 2009 réalisé pour le CISS (Collectif Inter Associatif pour la Santé), les Français semblent satisfaits de l'information qui leur est délivrée, notamment par leur médecin. Ainsi, 87% d'entre eux (contre 86% en 2008) ont le sentiment que les médecins leur apportent l'information dont ils ont besoin concernant leur état de santé et les traitements prescrits.⁽¹⁾

L'information délivrée par le médecin semble satisfaisante :

Avez-vous le sentiment que le/les médecin(s) que vous consultez habituellement vous apportent l'information dont vous avez besoin concernant votre état de santé ainsi que les soins et les traitements qui y sont liés ?



Source : Sondage LH2 pour le Collectif Interassociatif Sur la Santé (CISS), réalisé en février 2009

Le médecin n'est cependant pas la seule source d'information pour le citoyen, car de nouveaux vecteurs d'information se développent, notamment par le biais d'Internet.

Les sources d'information sur la santé

L'information sur la santé est de plus en plus accessible au grand public au travers des :

- médecins et pharmaciens, qui sont les premiers relais d'information des patients

- revues scientifiques, qui sont désormais en accès libre sur Internet (le grand public peut lire des revues professionnelles comme *La recherche* ou *Pour la science*)
- magazines de santé grand public
- émissions sur la santé (Tv et radio)
- sites Internet sur la santé

L'information santé sur Internet

Face à la multiplicité des informations et des sources d'information disponibles sur Internet, il peut être très difficile pour le grand public d'évaluer la fiabilité de l'information mise à sa disposition.

Selon le rapport « Patient Internaute » de la Haute Autorité de Santé (HAS) ⁽²⁾, environ un patient sur cinq consulte un site Internet pour y rechercher de l'information médicale aujourd'hui. Cette audience est confirmée par une étude de Médiamétrie/Netratings, qui révèle que le site www.doctissimo.fr figure parmi les 10 sites Internet les plus visités en France au cours du mois de février 2009, se classant au 6e rang. ⁽³⁾

Face à cet engouement pour la recherche d'informations via le web, les autorités françaises ont voulu définir un cadre réglementaire et désigner une autorité indépendante chargée de la certification des sites de santé. Ainsi, la Haute Autorité de Santé (HAS) a été chargée par la loi du 13 août 2004 portant réforme de l'assurance maladie de proposer des outils permettant d'améliorer et de certifier la qualité de l'information médicale, notamment celle diffusée par le biais des logiciels d'aide à la prescription ainsi que celle accessible à tous sur les sites Internet santé.

Ainsi, depuis novembre 2007, la HAS évalue les sites Internet de santé au regard d'un barème élaboré par la fondation « Health On the Net » (HON) qui a abouti à la certification « HONcode ». Cette certification a été délivrée à plus de 5500 sites dans 72 pays.

Cette certification se base sur 8 critères, qui sont :

- la qualification des rédacteurs
- la confidentialité des informations transmises par les visiteurs du site
- la citation des sources
- la transparence du financement
- le respect de la séparation entre publicité et éditorial
- la justification de toute affirmation sur les bienfaits ou inconvénients d'un traitement
- le professionnalisme dans la mise à disposition de l'information
- la mention que les informations délivrées ne viennent pas remplacer la relation patient/médecin.



En novembre 2008, 552 sites Internet français spécialisés sur la santé ont obtenu la certification « HONcode », dont une majorité de sites d'associations et d'organisations de professionnels de santé, ainsi que certains sites de laboratoires pharmaceutiques sur lesquels les citoyens peuvent trouver des informations sur les pathologies.

La liste est consultable sur le site de la Fondation HON après inscription gratuite (http://www.hon.ch/index_f.html).

L'information santé et l'hôpital

L'accès à l'information sur l'hôpital demeure un enjeu d'actualité en France, puisqu'en mai 2009 47% des Français se déclaraient mal informés sur la qualité et le niveau de performance des hôpitaux, et 51% en ce qui concerne les droits des patients (Enquête GSK-IFOP « Les Français et l'hôpital »).

Si les Français privilégient encore en grande majorité leur médecin comme première source d'informations sur l'hôpital, aujourd'hui en France le patient dispose d'une grande variété de sources d'information comme les émissions de santé, les classements des hôpitaux dans les magazines ou encore Internet.

En effet, depuis janvier 2008, le site hopital.fr, premier portail d'information grand public sur l'hôpital, met à disposition des informations pratiques à destination des usagers de l'hôpital (patients, familles ayant des proches hospitalisés, associations d'usagers...). Elaboré par la Fédération Hospitalière de France (FHF) en partenariat avec la Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne privés à buts non lucratifs (FEHAP) et la Fédération Nationale des Centres de Lutte Contre le Cancer (FNCLCC), le portail regroupe plusieurs rubriques autour des droits et démarches des patients (garantie de la qualité des soins, accès à l'information, respect de l'intimité, démarches à suivre en cas d'urgence, d'hospitalisation ou de consultation, etc) et des contenus pédagogiques sur le fonctionnement du secteur hospitalier et sur certains grands thèmes de santé publique (addictions, cancer, contraception, diabète, dons et greffes, sida, etc). Il propose aussi un annuaire des établissements hospitaliers et des maisons de retraites ainsi qu'un dictionnaire médical de vulgarisation des mots médicaux.

Plus récemment, un espace Internet entièrement consacré au champ de l'hospitalisation et de l'organisation des soins a été mis en place en mars 2009 sur le site du ministère de la santé et des sports (<http://www.sante-sports.gouv.fr/hopital/direction-hospitalisation-organisation-soins/>) à destination des usagers du système de santé, des professionnels de santé ainsi qu'à l'ensemble du grand public. L'espace « Hospitalisation et Organisation des soins » met à disposition une information officielle et actualisée traitant de l'accueil et des droits des usagers, des professionnels de santé, de l'organisation du système de soins, du fonctionnement général des établissements, de la qualité et la sécurité des soins et du financement des établissements.

Enfin le Collectif Interassociatif sur la santé (CISS) propose des informations et conseils sur les droits des patients disponibles sur son site Internet <http://www.leciss.org/> et au service « Santé Info Droits » au 0 810 004 333.

Sources :

- (1) Sondage LH2 pour le Collectif Interassociatif Sur la Santé (CISS), réalisé en février 2009
http://www.lh2.fr/_upload/ressources/sondages/societe/lh2cissbarometredroitsmaladesmars09.pdf
- (2) Rapport « Patient Internaute » du la Haute Autorité de Santé, réalisé en mai 2007
http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/patient_internaute_revue_litterature.pdf
- (3) Sondage Médiamétrie « La fréquentation des sites Internet français en Février 2009 »
http://www.mediametrie.fr/resultats.php?rubrique=net&resultat_id=640
- (4) Enquête GSK-IFOP « Les Français et l'hôpital » : <http://www.gsk.fr/avenirdelasante/lettre/index.htm#2009>