



**LES ATTENTES DES PATIENTS ET DES ASSURES EN MATIERE DE  
SYSTEMES D'INFORMATION DE SANTE  
*Contribution CISS du 22/11/2006***

**L'accès à l'information :**

L'accès à l'information sur les questions de santé doit être facilité pour l'ensemble des patients, souvent très en attente sur ce sujet.

Actuellement on peut constater l'existence d'une multitude d'informations notamment via Internet, les médias généralistes, la presse dite « spécialisée ».

De qualité inégale, cette multitude d'informations laisse néanmoins le citoyen / patient démuni devant la complexité de certaines. Le langage employé n'est pas toujours à la portée de tous et manque de pédagogie. De plus la personne est seule devant son écran !

Or, l'information véhiculée doit être de qualité, structurée et comprise par tous.

Devant ce constat il nous paraît indispensable de mettre en œuvre un « portail santé publique » avec un moteur de recherche simple et accessible à tous, permettant parallèlement de faire des liens avec des centres agréés ou des agences de santé.

Toutefois, l'idée d'un portail santé bien que séduisante ne doit pas être l'unique moyen d'accès à l'information, au risque de creuser la fracture numérique (60% des personnes n'ont pas accès à Internet !).

L'information doit pouvoir parallèlement être délivrée par des services téléphoniques (N° verts ou à coûts réduits) ce qui aura le grand avantage d'individualiser et d'optimiser les recherches d'informations en santé.

Les documents papiers (guide HAS, assurance maladie ....) continuent d'être une source importante et essentielle d'information. Il est important de développer les lieux ressources : cabinets médicaux, centres sociaux, les mairies, les lieux d'accueil tout public, les établissements scolaires, afin de couvrir l'ensemble du territoire.

La ligne conductrice : qualité, lisibilité et accessibilité de l'information délivrée aux patients et aux assurés et ce quelque soit le moyen retenu.

**Recours aux systèmes de santé :**

Aujourd'hui il existe de nombreux sites, ou encore des plateformes téléphoniques ou de services, qui permettent aux patients ou aux assurés d'obtenir des informations ponctuelles sur les professionnels de santé, les établissements de santé... (ex : site ameli, site du CISS, sites des associations, site de la HAS....).

Néanmoins beaucoup ne connaissent pas leurs droits et ne savent pas s'orienter dans le système de santé actuel.

Prenons notamment l'exemple des étudiants : selon des études récentes menées par la mutuelle des étudiants, un étudiant sur dix ne connaît ni son niveau de protection sociale ni celui de sa prise en charge.

Le développement des systèmes d'informations de santé doit donc s'intégrer plus généralement dans l'éducation à la santé, ce vaste chantier ne concerne pas uniquement le ministère chargé de la santé ou encore de la sécurité sociale. C'est un véritable travail interministériel qui doit être engagé avec un rôle prédominant du ministère de l'Education nationale pour concevoir, avec les autres ministères concernés, des messages élémentaires allant des principales règles d'hygiène de vie à l'orientation dans le système de santé.

La santé publique est, par définition, un sujet transversal des politiques publiques.

### **Elargir l'offre de soins et la prise en charge des patients:**

Par le développement

- des télé services doivent être développés afin de décloisonner les systèmes d'informations qui se construisent chacun de leur côté.

Il n'est pas normal aujourd'hui dans notre pays que les médecins des services d'urgence soient obligés de téléphoner directement aux hôpitaux pour savoir si une place est libre dans tel ou tel service, leur rôle est de soigner et non de coordonner les services de soins.

- Des services de télé clinique afin de pouvoir aiguiller un médecin urgentiste et coordonner au mieux les différents services hospitaliers (avant et après la sortie d'un patient).

Ces systèmes sont également un excellent mode d'information à propos des médicaments en étant vigilant vis à vis des laboratoires pharmaceutiques pour ne pas confondre information et publicité sur un produit.

Le rôle des agences comme la HAS pourrait être renforcé sur ce point.

Des études scientifiques menées, sous contrôle de la HAS par exemple, permettraient de délivrer des informations scientifiques et objectives « grand public ». Les associations de patients et d'usagers du système de santé devraient y être associées.

C'est ce type d'expérimentation en matière de système d'informations qu'il faut favoriser (exemple à retenir également celui de CATEL en télésanté).

Le DMP serait une excellente porte d'entrée vers ces différentes sources d'informations, en ayant la garantie d'obtenir des informations validées, compréhensibles et objectives.