



Communiqué de presse

Paris, le 18 mai 2015

Orange Healthcare et la MNH dévoilent les résultats de leur Baromètre Santé 360 sur les nouveaux parcours de soins à l'hôpital, réalisé par ODOXA

Les nouvelles technologies offrent aujourd'hui de nombreuses possibilités pour optimiser les parcours de soins, en soutien de la relation médecin-patient traditionnelle. Dans ce contexte, la seconde vague du baromètre Santé 360 d'Orange Healthcare et la MNH réalisé par ODOXA – avec le concours scientifique de la Chaire Santé de Sciences Po – interroge le grand public, les patients et les médecins sur leur perception du rôle de l'hôpital au sein des nouveaux parcours de soins.

L'Hôpital numérique n'est pas encore une réalité

Les trois-quarts des patients prennent aujourd'hui contact avec l'hôpital par téléphone (49%) ou sur place (26%) et seulement 5% d'entre eux choisissent Internet et les emails pour communiquer avec l'hôpital. Le médecin traitant reste un acteur pivot de la relation patient-hôpital puisqu'il y organise les séjours dans 21% des cas. La notion d'Hôpital numérique demeure lointaine car les médecins utilisent encore beaucoup le courrier et les dossiers papiers pour le partage d'informations médicales (56%), même s'ils seraient très demandeurs d'un usage accru des nouvelles technologies dans ce domaine. Près de 90% des patients sont par ailleurs satisfaits de la gestion de leur relation avec les hôpitaux.

Les avis des français et médecins sur le rôle de l'hôpital dans le parcours de soins divergent

Il existe un écart de perception concernant le jugement du parcours de soins par les populations interrogées. Ainsi, alors que ce dernier est jugé satisfaisant par les Français (69%) et surtout par les patients (72%), ce n'est pas le cas des médecins, qui le jugent plus sévèrement et le considèrent insatisfaisant (51%). Cette différence de perception peut s'expliquer par la vision plus globale du parcours de soins dont disposent les médecins. Français et médecins s'opposent aussi quant au rôle à donner à l'hôpital dans le parcours de soins :

Plus des trois-quarts des médecins (78%) souhaiteraient qu'à l'avenir la consultation à l'hôpital soit ponctuelle voire exceptionnelle et ne se fasse que « lorsque les compétences ou des ressources en médecine de ville sont indisponibles ».

A l'inverse, les patients et les Français (56% et 59%) sont une majorité à souhaiter que l'hôpital reste central dans l'accueil des patients et qu'il puisse « proposer une prise en charge complète des patients souffrant de pathologies chroniques ».

Le patient ne gère que de manière ponctuelle sa relation avec l'hôpital, l'organisation du relai avec la médecine de ville est essentielle

Moins de 15% des patients ont été contactés par l'hôpital avant ou après leur consultation ou hospitalisation pour des raisons médicales (préparation de l'hospitalisation, constitution du dossier, éducation thérapeutique, suivi médical, etc.).

Les nouvelles technologies sont plébiscitées par les médecins pour le partage d'informations

Les médecins plébiscitent largement le numérique et souhaiteraient utiliser Internet et les emails (76%), ou le mobile et les SMS (60%) pour assurer la bonne gestion du séjour hospitalier. Les quatre usages que ces derniers souhaitent associer en priorité aux nouvelles technologies sont la communication du compte-rendu d'hospitalisation ou des résultats d'examens (73%), la gestion du dossier administratif en pré- et post hospitalisation (69%), le rappel et la prise des rendez-vous (respectivement 67% et 47%).

Mais le digital doit être utilisé en complément de la relation traditionnelle patient-médecin

Une large majorité des patients (63%) privilégie le rendez-vous physique avec son médecin pour le partage d'informations médicales. Les patients s'accordent avec les médecins sur les quatre principales applications des nouvelles technologies qu'ils attendent pour améliorer la prise en charge hospitalière : le rappel et la prise des rendez-vous (à 67% et 65% respectivement), la communication du compte-rendu d'hospitalisation ou des résultats d'examens (61%), la gestion du dossier administratif en pré- et post hospitalisation (52%). Les bénéfices attendus par les français quant à l'usage du mobile dans le parcours de soins sont liés à la rapidité, à la quantité d'informations échangées et au meilleur suivi du patient.

Les français sont prêts à partager les informations concernant leur santé avec des acteurs de confiance

Français et patients se disent prêts à partager les informations concernant leur santé avec l'équipe de soin qui les prend en charge (86%), avec un autre professionnel de santé (79%), ou avec une personne de confiance qu'ils ont eux-mêmes nommée (74%). En revanche, ils se montreraient plus réticents, et les médecins le savent bien, dès lors que cet échange d'information s'effectuerait avec des acteurs économiques comme les laboratoires pharmaceutiques (32%).

Enfin, une large majorité des français et des médecins plébiscitent l'utilisation des nouvelles technologies dans la prise en charge hospitalière, avec, entres autres, la possibilité d'utiliser les mobiles et les services cloud personnels comme carnet de santé digital

Dans la veine du *blue button* américain, 63% des français et 84% des médecins souhaiteraient pouvoir récupérer l'ensemble de leurs données de santé réparties dans les systèmes d'informations hospitaliers et auprès des professionnels de santé grâce à un simple bouton sur leur téléphone mobile.

Orange Healthcare, partenaire de la transformation digitale du parcours de soins

Orange Healthcare propose des solutions de télémédecine intelligentes pour optimiser la coordination ville-hôpital, qui reste un axe important du parcours de soins, en conservant le rôle prépondérant du médecin. Orange Healthcare utilise les nouvelles technologies pour développer des outils de télémédecine et de santé mobile qui facilitent le partage d'informations et de dossiers médicaux de manière sécurisée, gèrent les rendez-vous et améliorent la gestion du parcours de soins afin d'optimiser le suivi du patient avant et après son passage à l'hôpital, c'est par exemple le cas du déploiement, du Télé-AVC par le GCS Aquitaine ou du dossier patient informatisé (DPI) au CHRU de Montpellier.

Méthodologie du baromètre « Santé 360 » - Odoxa/Orange Healthcare/MNH :

- **Triple enquête réalisée auprès :**

Echantillon Grand Public interrogé par Internet du 9 au 20 avril 2015

Echantillon de patients interrogé par Internet du 9 au 20 avril 2015

Echantillon de médecins interrogé par téléphone et par Internet du 25 mars au 18 avril 2015

- **Echantillon :**

Grand Public : Echantillon de 3 001 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge et profession de l'interviewé après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Patients : Echantillon de 708 personnes atteintes de maladies chroniques ou d'affections longue durée issues d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Médecins : Echantillon de 399 médecins spécialistes et généralistes

Pour rappel : Le Baromètre santé 360 sur la santé connectée, réalisé par Odoxa en Janvier 2015 :

<http://healthcare.orange.com/a-la-une/a-la-une/Orange-Healthcare-et-la-MNH-devoient-les-resultats-de-leur-Barometre->

A propos d'Orange Healthcare, la division santé d'Orange

A travers de nombreuses actions menées avec les acteurs de santé, Orange a acquis depuis 10 ans une expérience significative, renforcée fin 2007 par la création d'Orange Healthcare, sa nouvelle division Santé.

Au sein d'Orange Business Services, Orange Healthcare dispose de tous les savoir-faire technologiques pour proposer des solutions à la fois simples, fiables et efficaces dans les services médicaux et les services à la personne, contribuant ainsi à apporter des réponses innovantes aux besoins des patients et des professionnels de santé.

Parce qu'elles permettent d'optimiser les pratiques tout en assurant la qualité et l'égalité de l'accès aux soins, les nouvelles technologies jouent en effet un rôle essentiel dans la modernisation et l'amélioration des dispositifs de santé. Faciliter la transmission d'informations médicales, réduire les coûts administratifs, améliorer le suivi du patient, développer les dispositifs d'observation et de gestion des risques pour favoriser la prévention, optimiser et personnaliser la gestion de la maladie par le patient, faciliter le maintien à domicile des personnes dépendantes... sont autant de nouveaux services que développe Orange Healthcare.

Pour plus d'informations : www.healthcare.orange.com

Suivez-nous sur Twitter : @OrangeHCare et le Blog e-santé

A propos du Groupe MNH

Le Groupe de Protection Professionnel MNH accompagne au plus près les professionnels et les établissements de la santé et du social autour de trois pôles d'expertise : l'assurance, la banque et les services.

Il assure leur protection avec des solutions adaptées et personnalisées en matière de santé, de prévoyance et d'épargne, d'assurance de biens, de services bancaires, d'e-learning, d'emplois et de contenus médias. Il accompagne le développement de l'hôpital avec des services professionnels et innovants.

Issu du monde hospitalier, il place les valeurs humaines et sociales au cœur de son offre, de ses services et de toutes ses actions.

www.mnh.fr - www.mnh-prevention.fr

Suivez la MNH sur les réseaux sociaux sur Twitter : @webmnh et sur You tube : www.youtube.com/user/MNH

Contacts presse Orange

Caroline Simeoni – 01 44 44 93 93 – service.presse@orange.com

Hélène Dos Santos – 01 44 37 65 56 – helene.dossantos@orange.com

Tanaquil Papertian – 01 56 03 13 79 – tanaquil.papertian@bm.com

Contacts presse MNH

Caroline Weill – 01 47 04 12 52 – cweill@selfimage.fr

Isabelle Gauquelin – 01 47 04 12 48 – igauquelin@selfimage.fr