



La **solidarité**, c'est bon pour la santé.

Les Belges sont satisfaits de leur médecin

Transparence et coûts restent cependant à améliorer

Annexe

À l'occasion du 50^{ème} anniversaire de l'assurance soins de santé et indemnités, la MC a mené une enquête sur la satisfaction des Belges par rapport à leurs prestataires de soins. Plus de 21.000 répondants ont exprimé leur opinion sur les soins de santé, par rapport à six thématiques :

1. La fréquence des contacts avec les prestataires de soins
2. La satisfaction par rapport aux soins réalisés
3. Le mode de prise de contact avec le spécialiste (de leur propre initiative ou après renvoi d'un généraliste)
4. Leur état de santé
5. Leur tendance à reporter des soins
6. Les points sur lesquels l'intervention de l'assurance soins de santé et indemnités doit être améliorée

1. Fréquence des contacts avec les prestataires de soins

Le généraliste reste une figure clé dans le système de santé belge. Le dentiste est également fréquemment consulté (remarque méthodologique : voir point 7). La fréquence de contact avec un spécialiste dépend du type de spécialité. Le gynécologue (pour les femmes) et l'ophtalmologue sont les spécialistes les plus consultés.

Lien avec l'âge

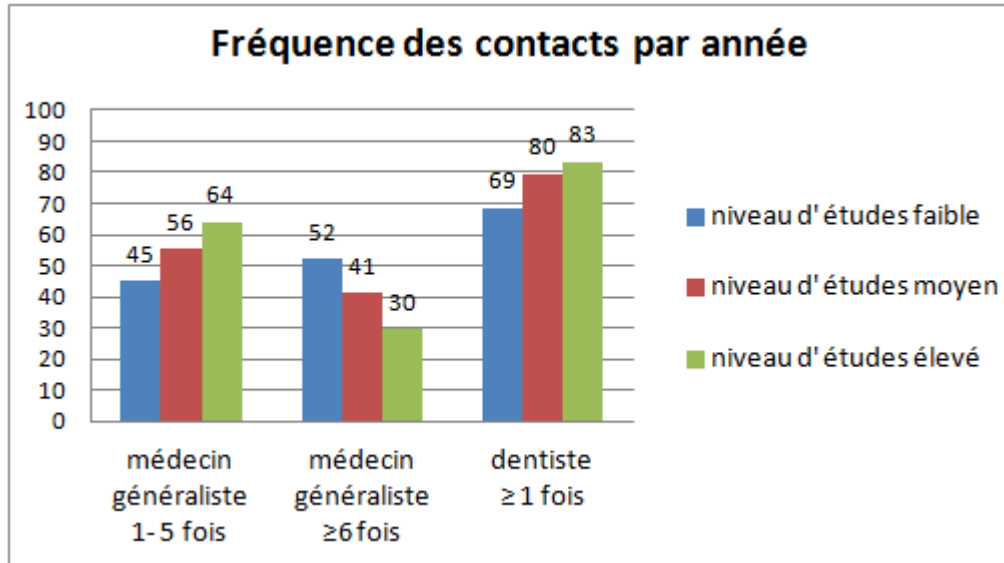
Rien d'étonnant à ce qu'il y ait un lien entre l'âge et la fréquence des contacts avec un prestataire de soins :

- Plus le répondant est âgé, plus souvent il a au moins un contact annuel avec un généraliste, un ophtalmologue, un oncologue, un cardiologue et un orthopédiste.
- Pour le gynécologue et le pédiatre, c'est l'inverse : les répondants jeunes ont plus souvent au moins un contact annuel.
- Le groupe médian (30-64 ans) se rend le plus fréquemment chez le dentiste et le psychiatre.

Lien avec le niveau d'études

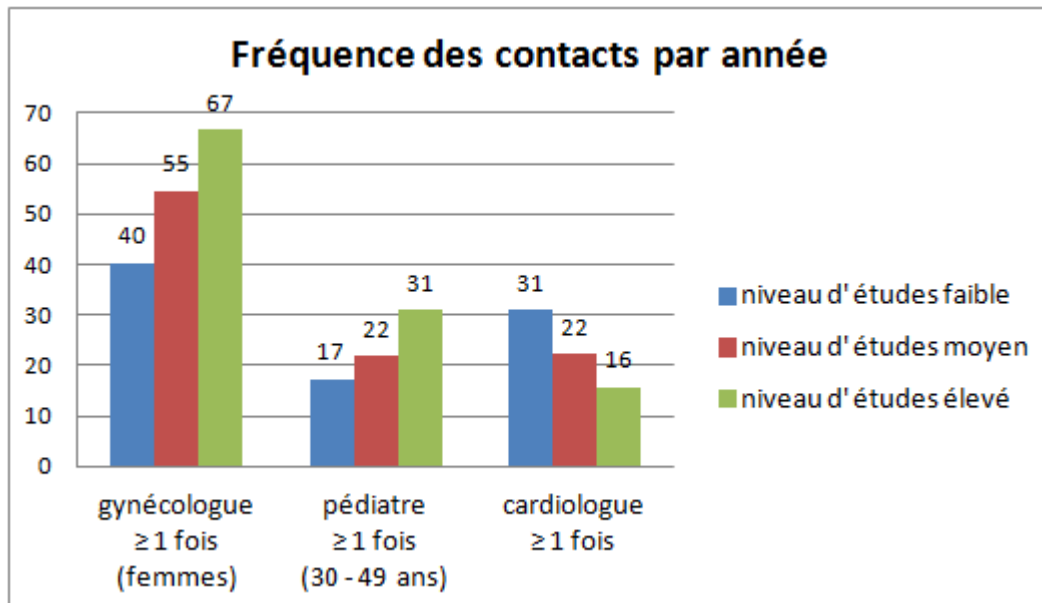
Trois niveaux de formation ont été définis : les moins qualifiés (enseignement primaire ou secondaire inférieur), les moyennement qualifiés (enseignement secondaire supérieur) ou les plus qualifiés (enseignement supérieur). Le niveau d'études joue un rôle dans la fréquence des contacts avec un généraliste, un dentiste et certains spécialistes (cardiologue, gynécologue et pédiatre).

Graphique 1 : Fréquence des contacts au cours des 12 derniers mois chez le généraliste et le dentiste, selon le niveau d'études



Le graphique 1 montre que les moins qualifiés ont des contacts plus fréquents avec leur généraliste. La part des personnes ayant au moins 6 contacts par an avec leur généraliste passe de 30 % pour les plus qualifiés à 52 % pour les moins qualifiés. Chez le dentiste, c'est l'inverse : la part de personnes allant annuellement chez le dentiste est plus importante chez les plus qualifiés (83 %) que chez les moins qualifiés (69 %).

Graphique 2 : Fréquence des contacts au cours des 12 derniers mois chez le spécialiste, selon le niveau d'études



Le graphique 2 montre le lien entre le niveau de formation et la fréquence des contacts avec certains spécialistes. Les moins qualifiés vont plus souvent chez le cardiologue, mais moins souvent chez le gynécologue et le pédiatre en comparaison avec les plus qualifiés.

2. Satisfaction concernant les prestataires de soins¹

Globalement, la satisfaction par rapport aux prestataires de soins est très élevée. C'est particulièrement le cas pour le généraliste chez qui le niveau de satisfaction est élevé à tous points de vue :

- 96 % des répondants sont globalement satisfaits de leur généraliste
- 91 % savent à l'avance combien coûtera environ la consultation ou la visite chez le généraliste
- 82 % estiment que la consultation ou la visite chez le généraliste est accessible financièrement
- 88 % estiment que l'on obtient rapidement un rendez-vous chez le généraliste

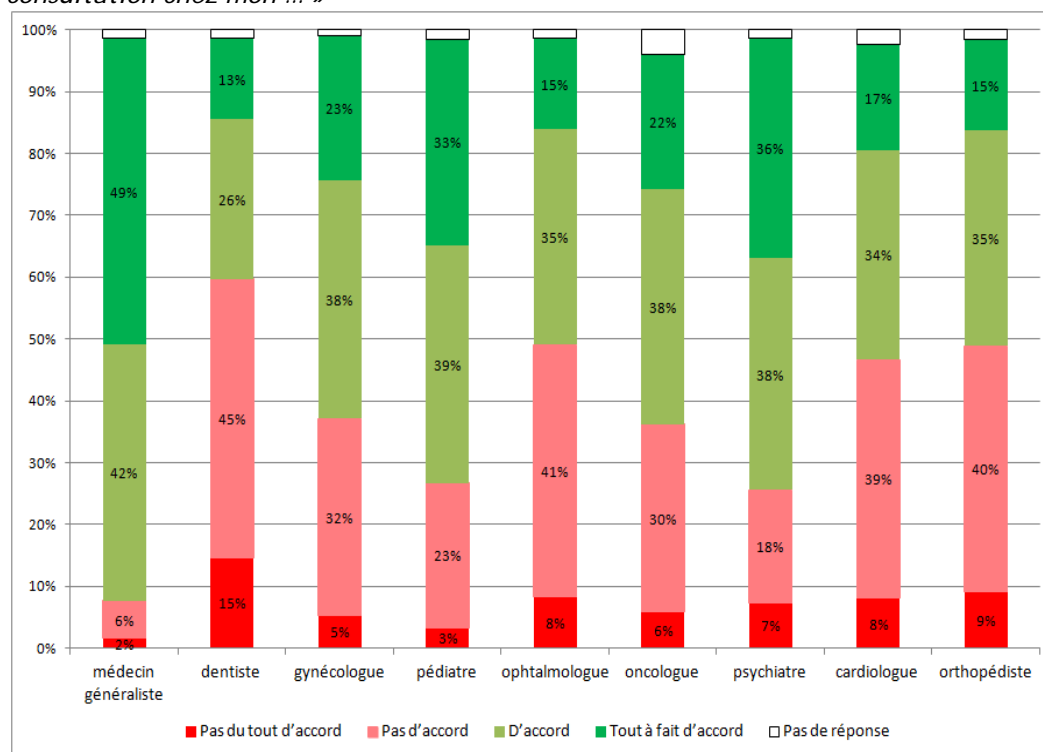
Concernant les dentistes et les spécialistes, les répondants se disent également satisfaits, mais quelques problèmes apparaissent.

Le graphique 3 révèle que les répondants sont nettement moins au courant du coût d'une consultation chez le dentiste ou les spécialistes que chez le généraliste. Chez le généraliste, seuls 8 % des sondés ignorent le tarif, alors que ce taux varie de 26 % à 60 % pour les autres prestataires de soins. Ce problème est le plus manifeste pour le dentiste (60 %), suivi par l'ophtalmologue (49 %), l'orthopédiste (49 %) et le cardiologue (47 %).

Le paiement de la consultation pose également problème chez le dentiste et certains spécialistes (voir graphique 4). Seulement 14 % des personnes interrogées jugent la consultation chez le généraliste peu accessible financièrement, tandis que le taux varie de 20 % à 47 % pour les autres prestataires de soins. L'accessibilité financière est jugée la plus difficile chez les psychiatres (47 %) et les dentistes (39 %).

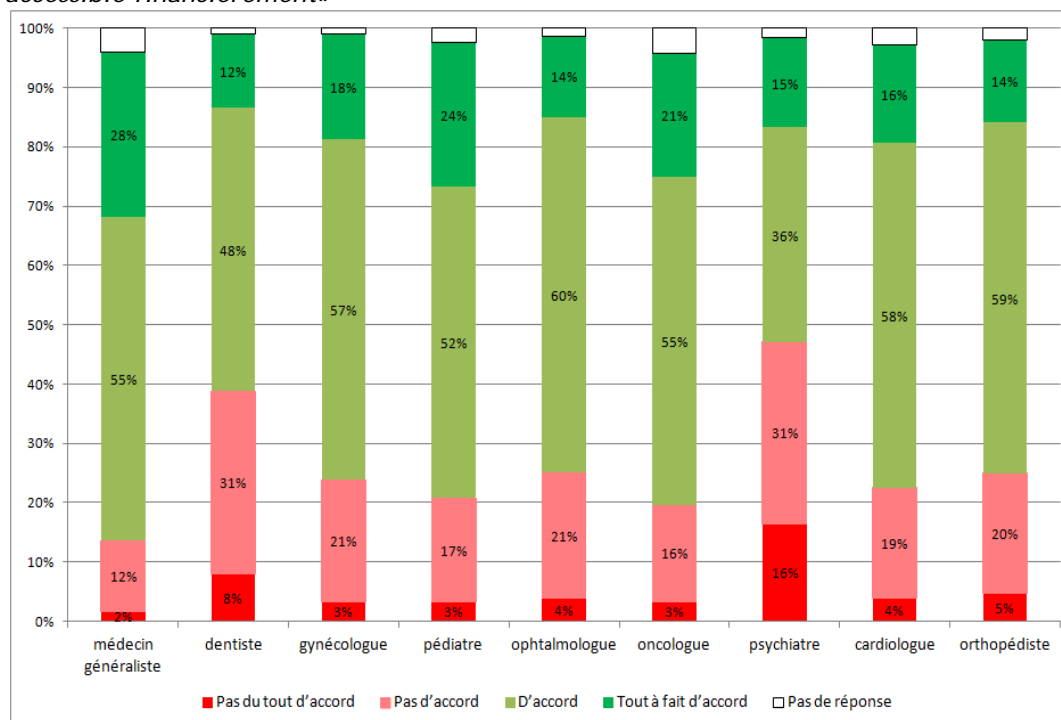
Enfin, il n'est pas toujours aisé d'obtenir rapidement un rendez-vous chez certains spécialistes. Chez le généraliste, seuls 7 % des répondants estiment ne pas obtenir rapidement un rendez-vous, alors que ce taux varie de 18 % à 51 % pour les autres prestataires de soins. Le problème est le plus manifeste chez l'ophtalmologue (51 %), le gynécologue (42 %) et l'orthopédiste (33 %).

Graphique 3 : Affirmation « Je sais à l'avance une idée de combien coûtera environ une consultation chez mon ... »



¹ Seuls ont été sondés les répondants qui, au cours des 12 derniers mois, ont eu au moins un contact avec le prestataire concerné.

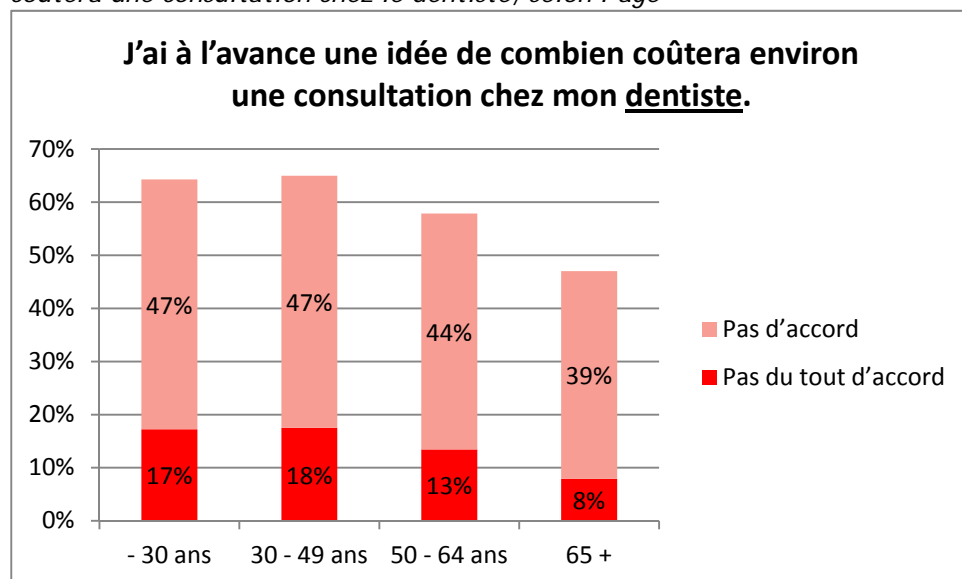
Graphique 4 : Affirmation « Je trouve qu'une consultation chez mon ... est accessible financièrement »



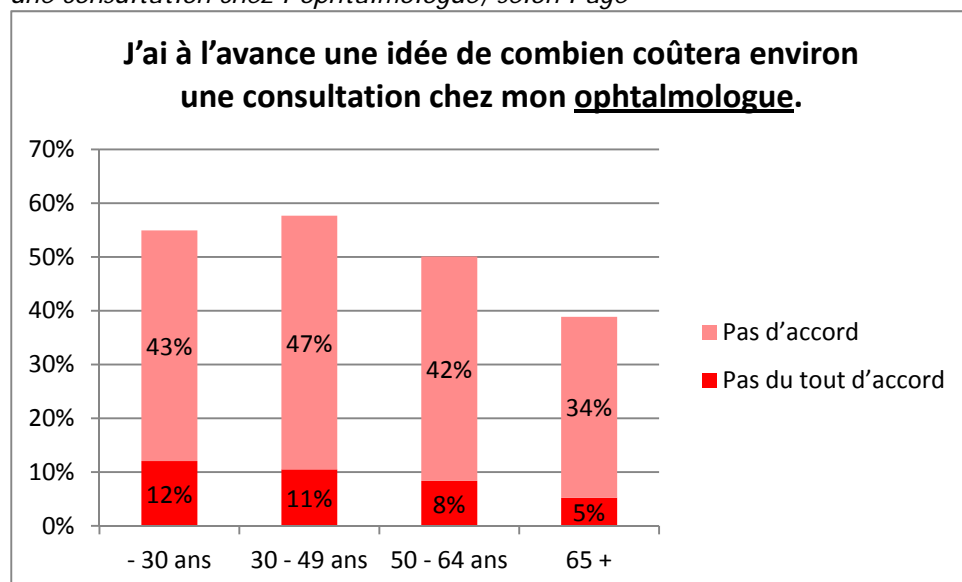
Lien avec l'âge

- Plus le répondant est jeune, moins il connaît le coût d'une consultation.
 - Le graphique 5 révèle que 47 % des plus de 65 ans ignorent le coût d'une consultation chez le dentiste. Ce pourcentage grimpe à 64 % chez les moins de 30 ans.
 - Le graphique 6 révèle la même situation pour l'ophtalmologue. 39 % des plus de 65 ans ignorent le prix de la consultation chez l'ophtalmologue, et le taux monte à 55 % pour les moins de 30 ans (58 % chez les 30-49 ans).
- Plus le répondant est jeune, plus le problème d'accessibilité est important
 - 31 % des plus de 65 ans rencontrent des problèmes d'accessibilité financière chez le psychiatre (graphique 7). Le taux grimpe à 50 % pour les 30-49 ans (45 % pour les moins de 30 ans).
 - 25 % des plus de 65 ans rencontrent des problèmes d'accessibilité financière chez le dentiste. Le taux monte à 47 % pour les moins de 30 ans (graphique 8).
- Plus le répondant est jeune, moins il est satisfait du temps d'attente pour avoir un rendez-vous
 - Chez l'ophtalmologue, 44 % des plus de 65 ans sont insatisfaits du temps d'attente pour avoir un rendez-vous. Cela va jusqu'à 56 % pour les moins de 30 ans (graphique 9).

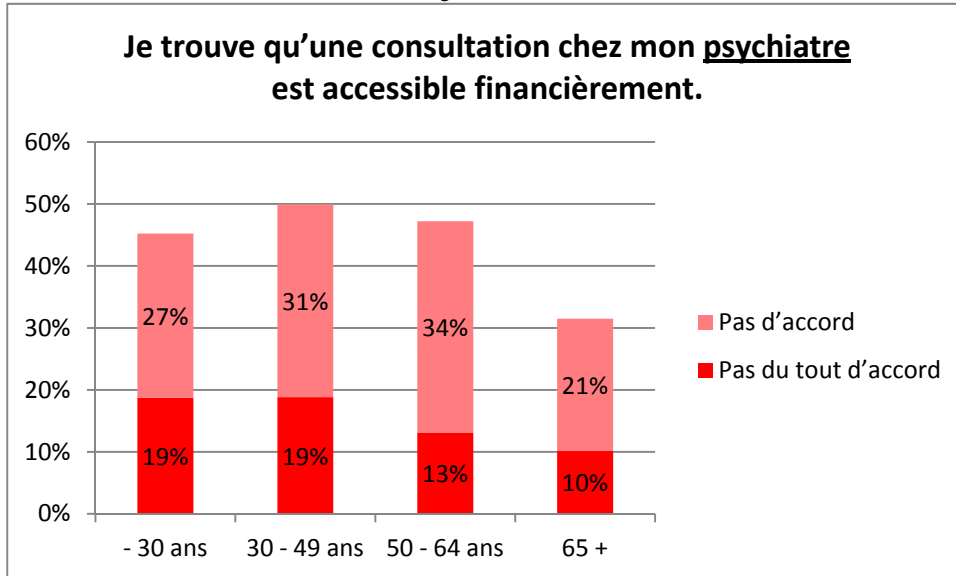
Graphique 5 : Part des répondants qui ne savent pas (ou pas du tout) à l'avance combien environ coûtera une consultation chez le dentiste, selon l'âge



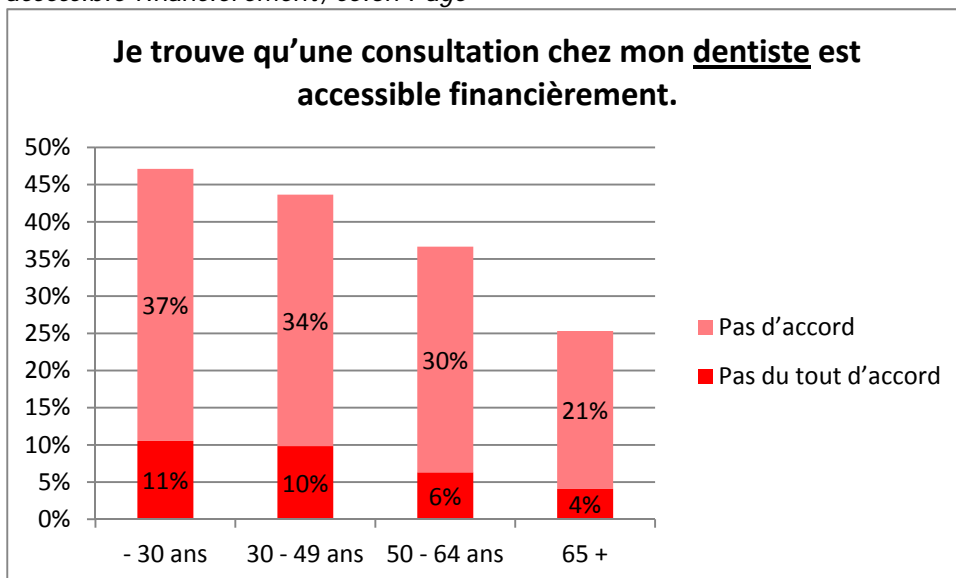
Graphique 6 : Part des répondants qui ne savent pas (du tout) à l'avance combien environ coûtera une consultation chez l'ophtalmologue, selon l'âge



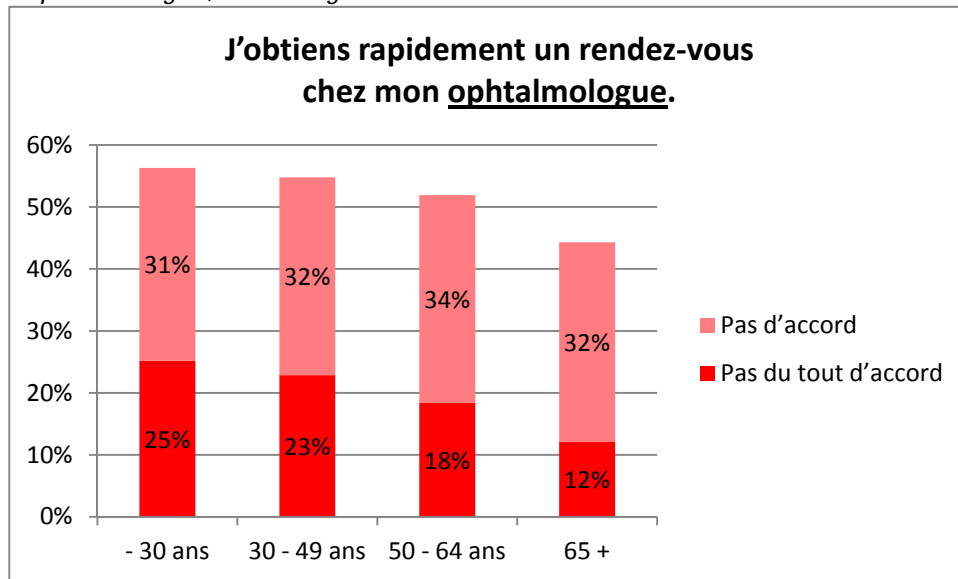
Graphique 7 : Part des répondants qui jugent une consultation chez le psychiatre pas (du tout) accessible financièrement, selon l'âge



Graphique 8 : Part des répondants qui jugent une consultation chez le dentiste pas (du tout) accessible financièrement, selon l'âge



Graphique 9 : Part des répondants qui n'obtiennent pas (du tout) rapidement un rendez-vous chez l'ophtalmologue, selon l'âge



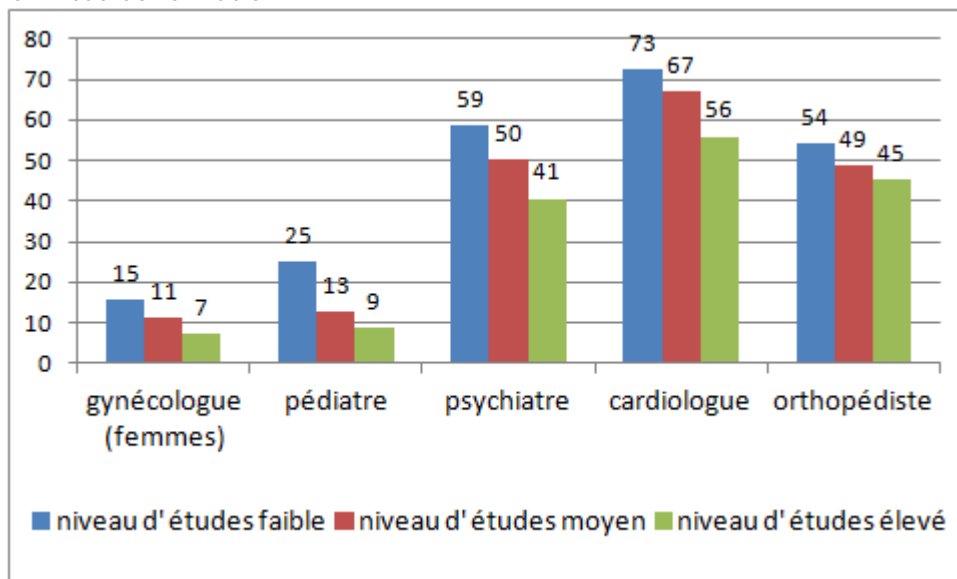
3. Renvoi par un généraliste chez le spécialiste

Quand on étudie le mode de prise de contact avec les spécialistes concernés par l'enquête, nous pouvons identifier trois types différents. Les patients arrivent chez le spécialiste :

- majoritairement de leur propre initiative : chez l'ophtalmologue (92 %), le gynécologue (91 %) et le pédiatre (89 %) ;
- dans environ la moitié des cas après renvoi du généraliste : chez l'orthopédiste (48 %) et le psychiatre (47 %) ;
- majoritairement après renvoi du généraliste : chez le cardiologue (64 %) et l'oncologue (66 %).

Le niveau de formation joue un rôle important dans le mode de prise de contact avec un spécialiste. Les plus qualifiés se rendent davantage de leur propre initiative chez le spécialiste (sauf l'ophtalmologue) (graphique 10). Seuls 9 % des plus qualifiés consultent un pédiatre après renvoi du généraliste. Pour les moins qualifiés, le taux monte à 25 %.

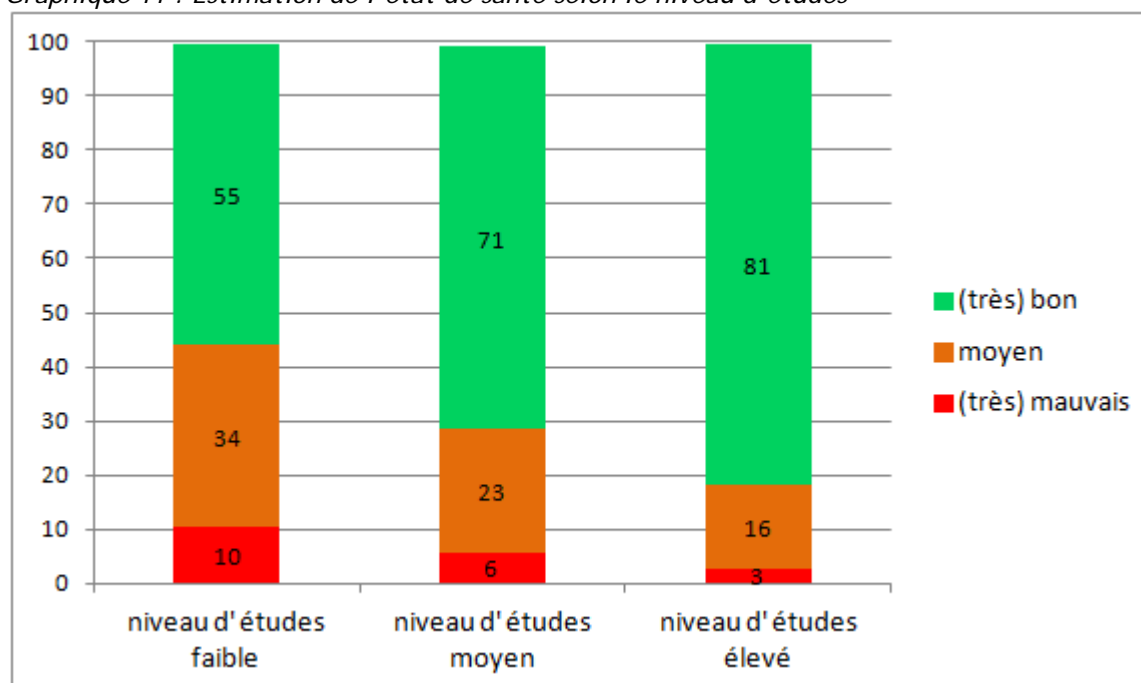
Graphique 10 : Part des répondants qui vont chez le spécialiste après renvoi du généraliste, selon le niveau de formation



4. État de santé

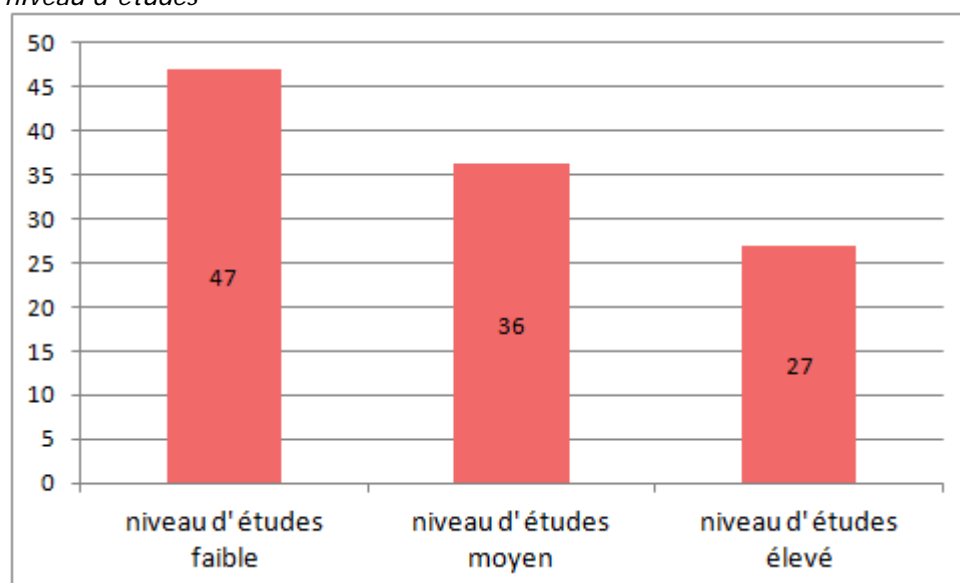
La plupart des Belges estiment être en bonne santé. 74 % qualifient leur santé de bonne à très bonne. Ce pourcentage est plus faible chez les plus de 60 ans (61 %) que chez les moins de 30 ans (87 %). Outre l'âge, il y a également un lien avec le niveau d'études. Les plus qualifiés indiquent plus souvent être en (très) bonne santé (81 %) que les moins qualifiés (55 %).

Graphique 11 : Estimation de l'état de santé selon le niveau d'études



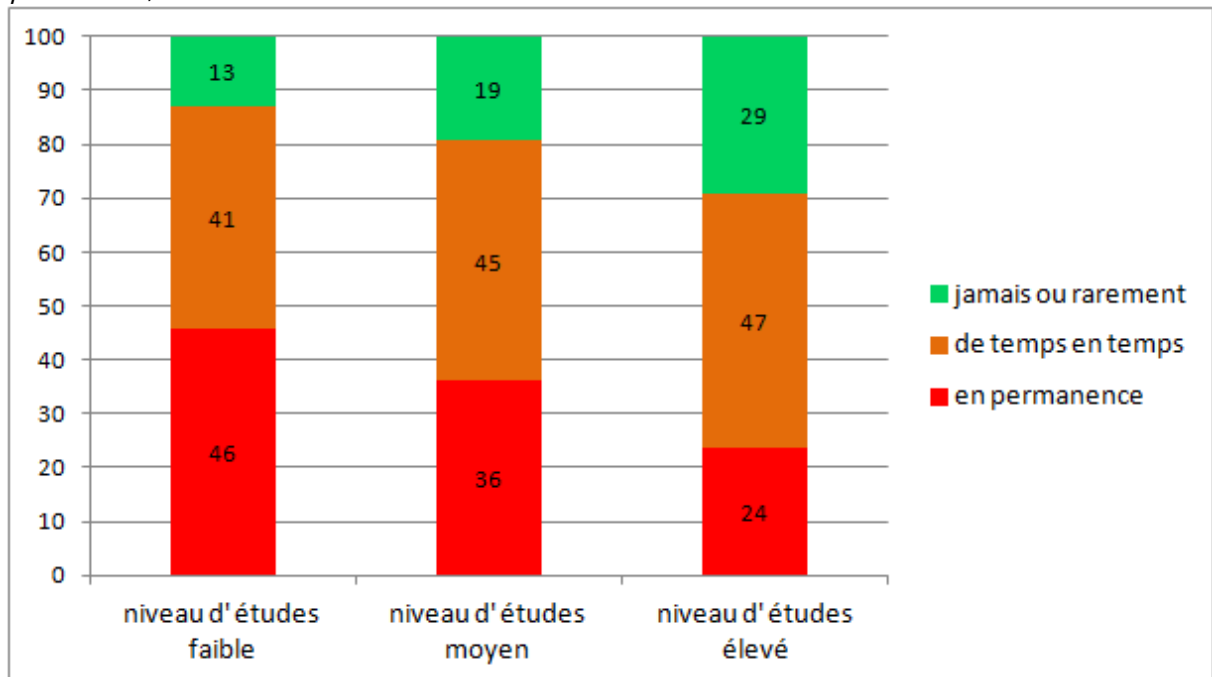
Un Belge sur trois (33 %) souffre d'une maladie chronique ou d'un handicap. Ce pourcentage s'élève à 20 % chez les jeunes (moins de 30 ans) et va jusqu'à 45 % chez les seniors (65 ans et plus). Le lien avec le niveau d'études est à nouveau important. 47 % des moins qualifiés souffrent d'une maladie chronique ou d'un handicap, contre 27 % des plus qualifiés (graphique 12).

Graphique 12 : Présence de maladie(s) ou d'affection(s) chronique(s) ou de handicap(s), selon le niveau d'études



Le niveau d'études joue un rôle non seulement dans la fréquence de la maladie ou du handicap, mais influence aussi la manière dont la maladie ou le handicap entravent la gestion de la vie quotidienne. 46 % des moins qualifiés se sentent gênés en permanence en raison de leur maladie ou handicap, contre seulement 24 % des plus qualifiés.

Graphique 13 : Influence de la maladie, pathologie ou handicap sur la gestion de la vie quotidienne, selon le niveau d'études



5. Report des soins

11 % de la population reportent des soins de santé nécessaires pour des raisons financières.

Parmi les groupes les plus vulnérables, ce pourcentage est nettement plus élevé. Cela concerne :

- 31 % des personnes en incapacité de travail/en invalidité
- 28 % des demandeurs d'emploi
- 23 % des isolés avec enfants

On constate tant le lien avec l'âge qu'avec le niveau d'études :

- Plus le répondant est jeune, plus il reporte des soins. Les soins sont davantage reportés parmi les moins de 30 ans (15 %) que parmi les plus de 65 ans (5 %).
- Plus le niveau de formation est bas, plus les soins sont reportés. Les moins qualifiés reportent plus souvent les soins (13 %) que les plus qualifiés (9 %).

Top 5 des formes de report de soins :

- Soins dentaires (26 %)
- Consultation chez un spécialiste (19 %)
- Lunettes (15 %)
- Médicaments (11 %)
- Kinésithérapeute (11 %)

6. Interventions à revaloriser en priorité dans les soins de santé

Le top 5 des soins de santé pour lesquels l'intervention doit être relevée en priorité selon les répondants :

- Matériel médical (lunettes, appareil auditif, voiturette, ...) (19 %)
- Admission en MRPA ou MRS (maison de repos) (16 %)
- Soins dentaires (15 %)
- Consultation d'un spécialiste (13 %)
- Hospitalisation (12 %)

7. Méthodologie

La MC a réalisé une enquête nationale en ligne en mars et avril 2013. Quelque 200.000 personnes ont reçu un e-mail les invitant à participer à l'enquête. Cet échantillon est représentatif de la population belge de 18 ans et plus. Au final, ce sont 21.957 personnes qui ont rempli l'enquête. Elles constituent un échantillon représentatif de la population belge selon le sexe, l'âge et le régime linguistique.

Par rapport à l'enquête de santé de 2008 (généraliste : 78%, dentiste : 58%), les pourcentages de contact avec un généraliste et un dentiste sont surestimés (généraliste : 95 %, dentiste : 80 %). Les données de facturation de la MC (2012) montrent que 81 % des membres MC de 18 ans ou plus ont eu un contact annuel avec leur généraliste. La surestimation dans cette enquête est liée au thème : la satisfaction concernant les prestataires de soins. L'e-mail d'invitation soulignait que l'avis de tous était pertinent : personnes malades ou en bonne santé, contacts avec les prestataires de soins fréquents ou rares. Le fait que le questionnaire comportait de nombreuses questions sur les contacts avec les prestataires de soins a incité de nombreuses personnes n'ayant pas eu de contacts à abandonner. L'objectif de l'enquête n'était pas de déterminer la fréquence des contacts, mais bien la satisfaction envers les prestataires de soins. À cet égard, l'enquête a bien atteint son objectif puisque seules les personnes avec au moins un contact au cours des 12 derniers mois ont été interrogées. Le constat selon lequel il y a une corrélation entre d'une part l'âge et le niveau d'études et d'autre part la fréquence des contacts se confirme.

Plus d'infos : Marie Strowel, responsable Communication et Marketing, marie.strowel@mc.be, 0474 92 01 40