

# VIAVOICE

MIEUX COMPRENDRE L'OPINION POUR AGIR



## LE DOSSIER PHARMACEUTIQUE

Septembre 2011



Arnaud ZEGIERMAN  
Amandine MESSINA

Tel : +33(0)1 40 54 13 71

[www.institut-viavoice.com](http://www.institut-viavoice.com)



Note technique	3
<b>Tableau de bord</b>	<b>4</b>
<b>Résultats détaillés</b>	<b>5</b>
<b>I. Le dossier pharmaceutique dans la population française</b>	<b>6</b>
Principaux enseignements	7
Notoriété du dossier pharmaceutique	8
Niveau de détention du dossier pharmaceutique	9
Raisons de non-détention	10
Motifs d'agrément ou de refus	11
<b>II. État des connaissances</b>	<b>13</b>
Principaux enseignements	14
Les informations contenues	15
L'accès au dossier pharmaceutique	16
La conservation des données	17
La réglementation de l'accès	18
Les objectifs à l'origine de sa création	19
<b>III. Les conditions d'ouverture et la mise à jour</b>	<b>20</b>
Principaux enseignements	21
Les circonstances d'ouverture	22
L'alimentation du dossier pharmaceutique	24
La ligne Santé Infos Droits	26
<b>IV. Le niveau de confiance et d'information des usagers</b>	<b>27</b>
Principaux enseignements	28
La confiance accordée	29
La sécurité des données	30
Le niveau d'information	31
L'information faite par le pharmacien	32
<b>V. Les enjeux du dossier pharmaceutique</b>	<b>33</b>
Principaux enseignements	34
L'intérêt personnel du dossier pharmaceutique	35
Focus sur les interactions médicamenteuses	36
L'intérêt public du dossier pharmaceutique	37
La prise en charge du coût	38
Opinion sur l'objectif du dossier pharmaceutique	39
<b>VI. Perspectives de développement</b>	<b>40</b>
Principaux enseignements	41
L'ajout d'informations médicales	42
L'extension de l'accès aux autres praticiens	43
L'autonomie de l'usager	44
<b>VII. Le dossier pharmaceutique dans son environnement</b>	<b>45</b>
Le dossier médical personnel (DMP)	46
La relation au pharmacien	48



## Note technique

Sondage réalisé par Viavoice pour le CISS.

Le terrain s'est déroulé du jeudi 8 au mercredi 21 septembre 2011.

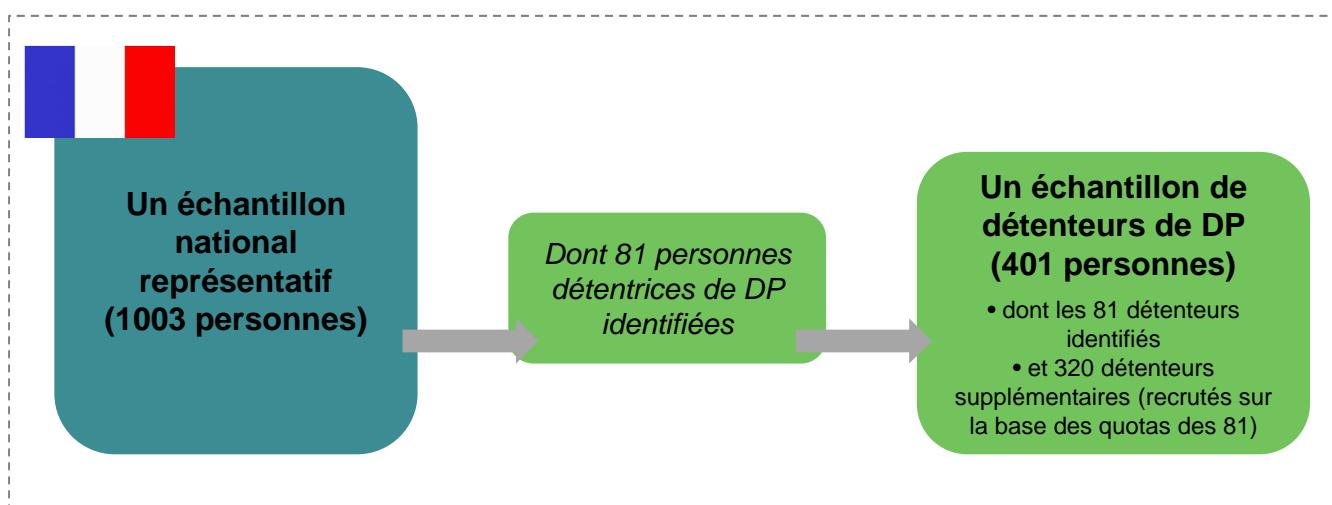
Interviews réalisées par téléphone auprès :

- D'un échantillon de 1003 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

*Représentativité assurée par la méthode des quotas appliquée aux critères suivants : sexe, âge, profession de la personne de référence au sein du foyer, après stratification par région et catégorie d'agglomération.*

- D'un échantillon de 401 détenteurs de dossier pharmaceutique dont 379 personnes ayant un dossier pharmaceutique actuellement ouvert, et 22 personnes ayant eu un DP aujourd'hui fermé.

*Représentativité assurée par la méthode des quotas après un redressement réalisé sur la base du profil des 81 détenteurs de dossiers pharmaceutiques recensés dans l'échantillon national représentatif.*



Soit un échantillon global de 1404 personnes interrogées



## Tableau de bord

### LE DOSSIER PHARMACEUTIQUE DANS LA POPULATION

- Déclare connaitre le DP au moins de nom : **18 %**
- Niveau de détention : **9 %**

#### Caractéristiques principales des détenteurs

Les détenteurs de dossiers pharmaceutiques sont :

- des femmes à **65 %**
- des CSP – à **45 %**
- des habitants de communes rurales à **33 %**
- et ont entre 50 et 64 ans à **29 %**

### NIVEAU D'INFORMATION ET DE CONFIANCE

Confiance faite en l'utilisation du dossier : Oui à **88 %**

Sentiment de sécurité des données : Oui à **82 %**

Sentiment d'être bien informé : Oui à **55 %**

Le pharmacien fournit les informations nécessaires : Oui à **54 %**

### INTÉRÊT DU DOSSIER PHARMACEUTIQUE

Intérêt pour la santé personnelle: Oui à **85 %**

Intérêt pour la santé des proches : Oui à **68 %**

Dispositif efficace pour la lutte contre les interactions médicamenteuses : Oui à **74 %**

### CIRCONSTANCES D'OUVERTURE

Ouverture sur proposition du pharmacien : **58 %** - Ouverture découverte : **42 %**

Demande explicite du consentement à l'ouverture : Oui à **85 %**

Ouverture encouragée par le pharmacien : **75 %**

#### Différence d'appréciation entre :

- ceux qui ont confiance en leur pharmacien ▲ et les autres ▼
- ceux qui ont une pharmacie attitrée ▲ et ceux qui en ont plus ou aucune▼
  - les plus de 50 ans ▲ et les moins de 35 ans ▼



## RESULTATS DÉTAILLÉS



## I.LE DOSSIER PHARMACEUTIQUE DANS LA POPULATION FRANÇAISE

*Base : échantillon national représentatif (1003 personnes)*



## PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS



### Le dossier pharmaceutique : un outil à la diffusion restreinte

- **Spontanément, un peu moins de 20 % de la population française déclare connaître le dossier pharmaceutique, au moins de nom.** Cette notoriété augmente légèrement parmi certains publics spécifiques : les femmes, les plus âgés, et les habitants des communes rurales connaissent davantage cet outil que le reste de la population.
- **La détention d'un dossier est également peu répandue :** moins d'une personne sur 10 déclare en posséder un. Ici encore, la caractérisation des profils fait apparaître des critères déterminants comme le sexe, l'âge et la catégorie d'agglomération.

Les détenteurs de dossiers pharmaceutiques sont à 65 % des femmes et à 33 % des habitants de communes rurales. À l'inverse, on recense moins d'hommes (35 %) et d'habitants de grandes agglomérations (parisienne notamment avec 13 %).

- **Le rapport entretenu par les usagers avec le monde de la pharmacie constitue un critère important dans l'appropriation du dossier.** La fréquentation d'une pharmacie particulière, ou un niveau de confiance très élevé à l'égard de son pharmacien amènent plus souvent à connaître l'outil et à en posséder un.

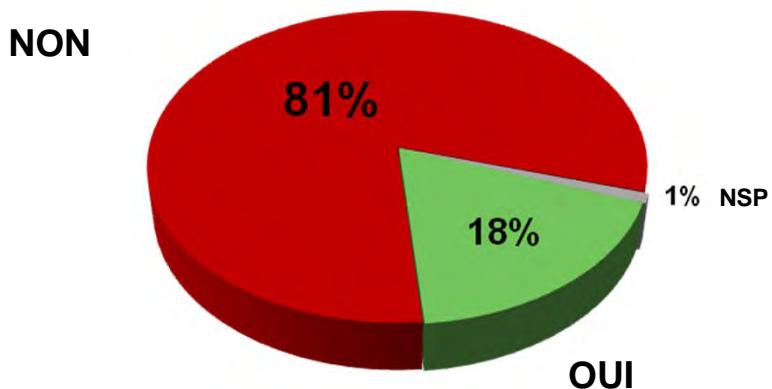
À l'inverse, 20 % des non-détenteurs de dossier pharmaceutique évoquent des raisons en lien avec une fréquentation très ponctuelle de la pharmacie. L'utilité du dossier pharmaceutique leur paraît réduite s'ils achètent peu de médicaments et sont rarement malades.



## 1. NOTORIÉTÉ DU DOSSIER PHARMACEUTIQUE

**Avez-vous entendu parler, ne serait-ce que de nom, du Dossier Pharmaceutique, je dis bien ne serait-ce que de nom ?**

Base : Ensemble de l'échantillon (1003 personnes)



+ Plus de 50 ans : 27 %  
+ Femmes : 23 %  
+ Communes rurales : 22 %  
+ Possède une pharmacie attitrée : 22 %

- Un peu moins de 2 personnes sur 10 déclarent avoir déjà entendu parler du dossier pharmaceutique.
- C'est parmi les plus de 50 ans que le taux de notoriété est le plus élevé.



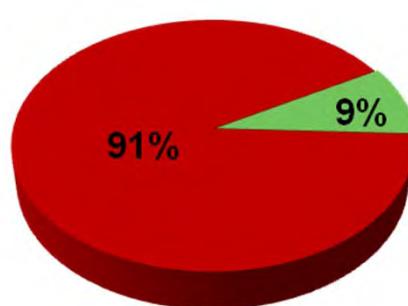
## 2. NIVEAU DE DÉTENTION DU DOSSIER PHARMACEUTIQUE

Le dossier pharmaceutique est activé par la Carte Vitale et assure un suivi personnalisé de la consommation de médicaments d'un patient. Il recense les médicaments qui vous ont été délivrés dans n'importe quelle pharmacie. Disposez-vous d'un dossier pharmaceutique ?

Base : Ensemble de l'échantillon (1003 personnes)

**NON**

+ 2 ou 3 pharmacies attitrées /  
aucune pharmacie attitrée : 96 %  
+ Confiance assez élevée en son  
pharmacien : 93 %



**OUI**

+ Confiance très élevée en  
son pharmacien : 14 %  
+ Possèdent une pharmacie  
attitrée : 13 %

- Un niveau de confiance fort envers le pharmacien et la fréquentation d'une pharmacie précise apparaissent comme des éléments déterminants pour la possession d'un DP

Profil des détenteurs de DP parmi la population française (81 personnes)

SEXÉ		CSP *	
Hommes	35 %	CSP +	14 %
Femmes	65 %	CSP -	45 %
AGE		HABITAT	
18-24 ans	7 %	Communes rurales	33 %
25-34 ans	24 %	2 000 à 19 000 hab.	21 %
35-49 ans	25 %	20 000 à 99 000 hab.	15 %
50-64 ans	29 %	100 000 hab. et plus	18 %
65 ans et plus	15 %	Agglomération parisienne	13 %

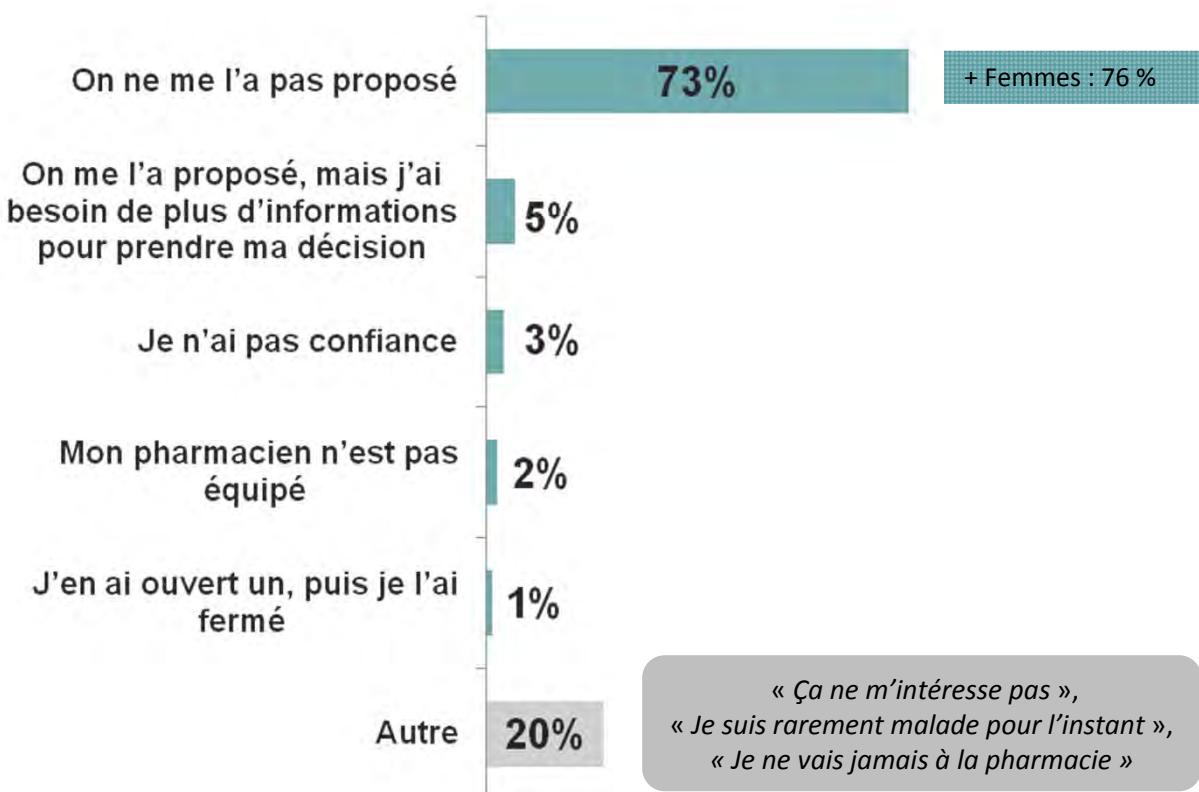
(\*) CSP + : Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise, Cadres supérieurs et professions libérales, Professions intermédiaires  
CSP - : Employés, Ouvriers



### 3. RAISONS DE NON-DÉTENTION

#### Pourquoi n'en possédez vous pas ? \*

Base : Ne possèdent pas de DP (917 personnes)



- La principale raison évoquée par les non-détenteurs est une absence de proposition de la part du pharmacien.
- Les autres raisons données (20 %) tournent autour d'une inutilité perçue du dossier pharmaceutique compte tenu d'une faible fréquentation des pharmacies.

(\*) Deux réponses possibles, total supérieur à 100.



## 4. MOTIFS D'AGRÉMENT OU DE REFUS (1/2)

**Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à accepter ou à refuser d'ouvrir un dossier pharmaceutique si votre pharmacien vous le proposait ? \***

Base : Ne possèdent pas de DP (917 personnes)  
Pourcentages exprimés sur les répondants, hors NSP

**Ne se prononcent pas : 42 %**



### Eléments d'incitation à l'ouverture d'un dossier pharmaceutique

#### **43 %      Un supplément d'information**

« Il faudrait qu'on m'en parle, quel est le but, quels sont les avantages ? », « Avoir une idée sur son fonctionnement... », « Je n'aurais pas de raisons de refuser quand j'aurai plus d'informations. », « Je verrai ça avec mon pharmacien. »

#### **24 %      Une simple proposition**

« J'accepte si mon pharmacien me le propose ! », « J'ai confiance, j'attends juste que l'on me propose. »

#### **17 %      L'idée d'un suivi possible (notamment en cas de maladie ou d'urgence médicale)**

« Parce que nous devons plus faire plus attention, et limiter l'automédication. », « C'est une bonne chose pour les personnes qui ont de très graves problèmes de santé. », « C'est très important, en cas d'hospitalisation par exemple, c'est une sécurité. »

#### **8 %      L'aspect pratique du dossier au quotidien**

« Mon pharmacien pourrait me donner certains médicaments sans que j'ai besoin d'aller chez le médecin. », « L'avantage d'avoir accès à mon dossier par n'importe quelle personne. »,  
« Pour faciliter les choses. », « Pour gagner du temps. »

#### **5 %      Des garanties de sécurité des données**

« Savoir quelles sont les personnes qui ont accès à mon dossier. », « Essentiellement, voir si toutes les données sont secrètes et confidentielles et qu'elles ne seront pas divulguées à n'importe qui sans mon consentement. », « Que la confidentialité soit au maximum et surtout l'informatique sécurisé. »

(\*) Question ouverte, réponses spontanées  
Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100.



## 4. MOTIFS D'AGRÉMENT OU DE REFUS (2/2)

Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à accepter ou à refuser d'ouvrir un dossier pharmaceutique si votre pharmacien vous le proposait ? \*

Base : Ne possèdent pas de DP (917 personnes)  
Pourcentages exprimés sur les répondants, hors NSP

**Ne se prononcent pas : 42 %**

### **Eléments de frein à l'ouverture d'un dossier pharmaceutique**

#### **40 %      Un désintérêt général**

« Je n'en vois pas l'utilité. », « Je n'ai pas d'intérêt à avoir un dossier pharmaceutique. »,  
« Je ne vois pas pourquoi j'accepterais. », « Ce n'est pas dans mes projets pour l'instant. »

#### **30 %      Une faible consommation de médicaments**

« Je n'en ai pas l'utilité vu que je ne tombe pas souvent malade. »,  
« Je prends une aspirine tous les 2 ou 3 mois. », « Je connais le peu de médicaments que je prends. »  
« Je ne vois pas l'intérêt étant donné que je ne suis pas suivi pour un traitement. Je n'ai pas à avoir peur d'une interaction médicamenteuse. »

#### **20 %      Une notion de contrôle, un doute sur la confidentialité**

« C'est un affichage de plus, à la sécurité sociale et à la pharmacie. »,  
« Je n'ai pas envie que tous les médicaments que je prenne soient numérotés et référencés. »  
« Tout simplement pour avoir ma liberté et ne pas être marqué partout. »  
« Le fait d'être suivi me dérange. »

#### **8 %      Une fonction de suivi déjà remplie**

« En principe ma carte vitale contient toutes les informations nécessaires. », « J'ai deux pharmacies dans mon village, elles ont toutes les informations sur ma santé et mes médicaments. », « J'ai confiance en mon médecin et ça me suffit. », « Je contrôle mes médicament moi-même. », « On a un relevé de la caisse sociale agricole. », « J'ai confiance en ma mutuelle. »

(\*) Question ouverte, réponses spontanées  
Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100.



## II. ÉTAT DES CONNAISSANCES

*Base : échantillon de détenteurs  
de dossiers pharmaceutiques (401 personnes)*



## PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS



### Un niveau de connaissance sélectif

- **L'état des connaissances des usagers détenteurs d'un dossier pharmaceutique diffère selon le type d'information demandée.**
- Les informations factuelles comme le contenu du dossier, la réglementation de l'accès à celui-ci et le temps de conservation des données sont mal connues. **Sur ces sujets, le pourcentage d'usagers citant toutes les réponses justes n'excède pas 5 %.**  
Les attributions accordées au dossier pharmaceutique sont vues comme plus importantes que ce qu'elles sont en réalité.
- **En revanche, en ce qui concerne la réglementation générale, les droits des usagers, et l'objectif du dossier pharmaceutique, l'état des connaissance diffère selon les publics.** La réglementation n'est pas connue dans son ensemble, mais les femmes, les moins de 35 ans et les 35-49 ans sont plus avertis sur certains principes. Les objectifs sont, quant à eux, plus intégrés parmi les habitants des communes rurales.



## 1. LES INFORMATIONS CONTENUES

### Savez-vous si les données suivantes sont susceptibles de figurer dans votre dossier pharmaceutique ?

Base Détenteurs – Ensemble de l'échantillon (401 personnes)

Donnent toutes les réponses justes\* : 4 %

■ Oui ■ Non ■ Ne se prononce pas

La liste des médicaments prescrits sur ordonnance que vous avez achetés



La liste exhaustive des médicaments qui vous ont été récemment délivrés



Les pharmacies dans lesquelles vous avez acheté vos différents médicaments



Citent au moins une donnée inexistant : 96 %

Le coût de vos dépenses de santé



Des informations médicales vous concernant



- Le niveau de connaissance concernant les données contenues dans le dossier est faible. Dans la majorité des cas, les détenteurs de dossier pharmaceutique ajoutent des données qui en réalité n'apparaissent pas.

(\*) Donnent toutes les réponses justes : ont répondu Non aux items grisés, Oui aux autres.



## 2. L'ACCÈS AU DOSSIER PHARMACEUTIQUE

**Selon vous, qui peut avoir accès à votre dossier pharmaceutique ?**

Base : Ensemble de l'échantillon (401 personnes)

Donnent toutes les réponses justes\* : 5 %

■ Oui ■ Non ■ Ne se prononce pas

Votre pharmacien

95% ■ 4% ■ 1%

Votre médecin

75% ■ 23% ■ 2%

Citent au moins un accès inexistant : 95 %

L'assurance maladie

73% ■ 23% ■ 4%

Tous les pharmaciens

53% ■ 43% ■ 4%

- Ici encore, les accès au dossier pharmaceutique sont mal connus. Le médecin est cité comme ayant accès au dossier. On peut supposer qu'une confusion est faite entre accès au dossier et accès à la carte vitale.

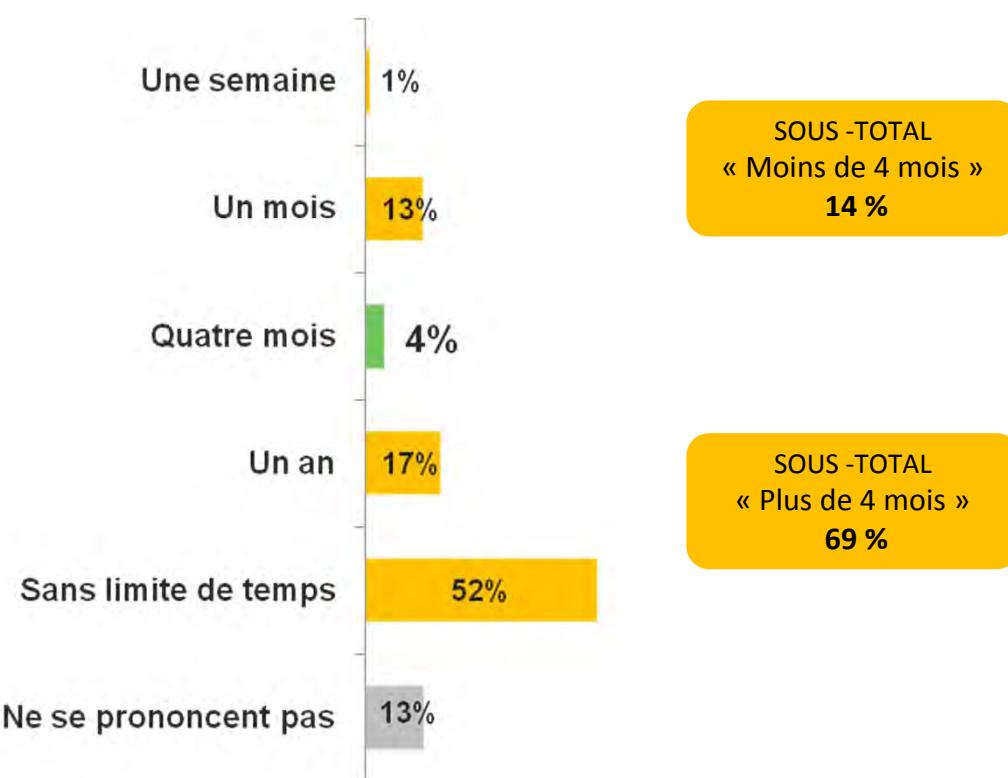
(\*) Donnent toutes les réponses justes : ont répondu Non aux items grisés, Oui aux autres.



### 3. LA CONSERVATION DES DONNÉES

Diriez-vous que les données sont conservées dans votre dossier pharmaceutique...

Base : Ensemble de l'échantillon (401 personnes)



- La conservation des données est majoritairement estimée supérieure à 4 mois. Plus de la moitié des détenteurs de DP pensent que les données sont conservées sans limite de temps.



## 4. LA RÉGLEMENTATION DE L'ACCÈS

### D'après vous est-il possible...?

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert (379 personnes)

Donnent au moins un réponse fausse\*: 50 %

■ Oui ■ Non ■ Ne se prononce pas

De faire fermer votre dossier pharmaceutique à tout moment ?



+ Moins de 35 ans : 77 %  
+ Confiance dans l'utilisation faite du DP : 73 %

De s'opposer à ce qu'un médicament acheté figure dans votre dossier pharmaceutique ?



+ Présence d'enfants dans le foyer : 50 %  
+ 35 – 49 ans : 49 %  
+ Femmes : 44 %

Diriez-vous qu'un pharmacien peut accéder à votre dossier pharmaceutique en votre absence ?



+ Plus de 50 ans : 52 %

- La possibilité de fermeture du dossier pharmaceutique est la règle la plus connue par les usagers. En revanche la moitié d'entre eux ne sait pas qu'ils peuvent refuser de voir inscrits certains médicaments.
- Ils sont 6 sur 10 à savoir que l'accès du pharmacien au dossier est réglementé.

(\*) Donnent au moins une réponse fausse : ont répondu Oui pour l'item grisé ou Non pour les autres



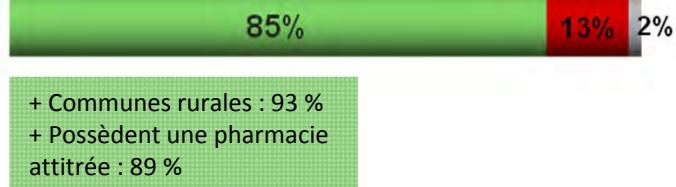
## 5. LES OBJECTIFS À L'ORIGINE DE SA CRÉATION

**Est-ce que les objectifs suivants sont selon vous à l'origine du dossier pharmaceutique ?**

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert (379 personnes)

■ Oui ■ Non ■ Ne se prononce pas

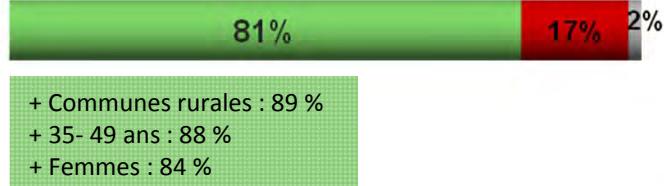
Eviter la prise de deux traitements équivalents pour une même maladie.



Mieux vérifier les pratiques des patients



Eviter les interactions entre médicaments



Mieux contrôler le remboursement des médicaments



- L'objectif du dossier pharmaceutique est majoritairement compris, même s'il reste également associé à une notion de contrôle et de surveillance.



### III. LES CONDITIONS D'OUVERTURE ET LA MISE A JOUR

*Base : échantillon de détenteurs  
de dossiers pharmaceutiques (401 personnes)*



## PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS



### Les circonstances d'ouverture du dossier

- **Le pharmacien est reconnu comme ayant un rôle déterminant lors de l'ouverture d'un dossier.**

Dans le cas d'une ouverture classique, avec un consentement, la proposition vient dans plus de 70 % des cas du pharmacien. Son rôle est d'autant plus déterminant que 7 usagers sur 10 affirment avoir accepté sans un délai de réflexion. Seuls les hommes déclarent plus souvent avoir tendance à demander un délai de réflexion.

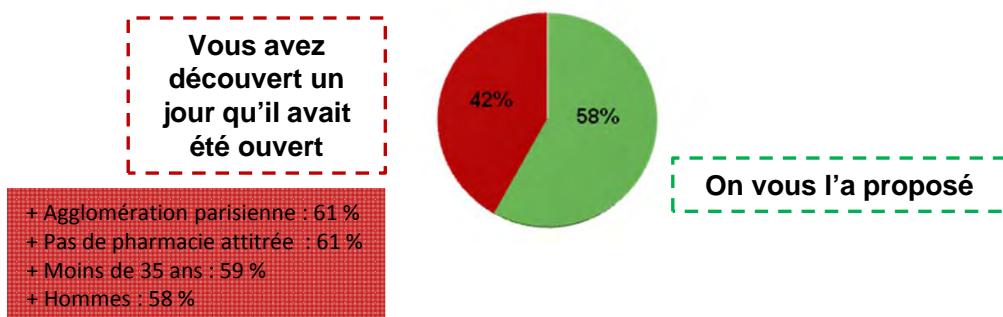
- **Les cas d'ouverture sans consentement concernent plus de 4 usagers sur 10,** particulièrement parmi des publics plus volatils pour les pharmaciens : les jeunes, les habitants de l'agglomération parisienne et ceux ne possédant pas de pharmacie attitrée. Néanmoins, même si 67 % d'entre eux déclarent ne pas savoir comment il est alimenté, la majorité décide de le conserver.



## 1. LES CIRCONSTANCES D'OUVERTURE (1/2)

**Est-ce que l'on vous a proposé d'ouvrir votre dossier pharmaceutique ou avez-vous découvert un jour qu'un dossier pharmaceutique à votre nom avait été ouvert ?**

Base : Ensemble de l'échantillon (401 personnes)



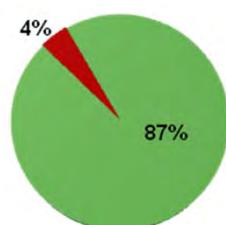
**Quelle a été votre réaction lorsque vous avez appris qu'un dossier pharmaceutique avait été ouvert à votre nom ?**

**Ouverture sans accord**

Base : Détenants de DP ouvert sans accord (168 personnes)

Ne se prononcent pas : 9 %

**Vous avez demandé la fermeture du dossier pharmaceutique à votre pharmacien**



- Les usagers conservent majoritairement leur DP même après une ouverture sans consentement

**Et au moment de l'ouverture, est-ce que le pharmacien vous a expressément demandé votre consentement ?**

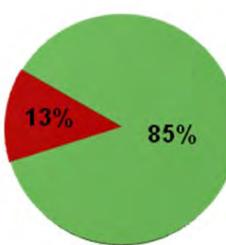
**Ouverture proposée**

Base Détenants de DP ouvert sur proposition (233 personnes)

Ne se prononcent pas : 2 %

**NON**

**OUI**



**AV**

- En cas de proposition, la demande d'un consentement express est assez systématique.



## 1. LES CIRCONSTANCES D'OUVERTURE (2/2)

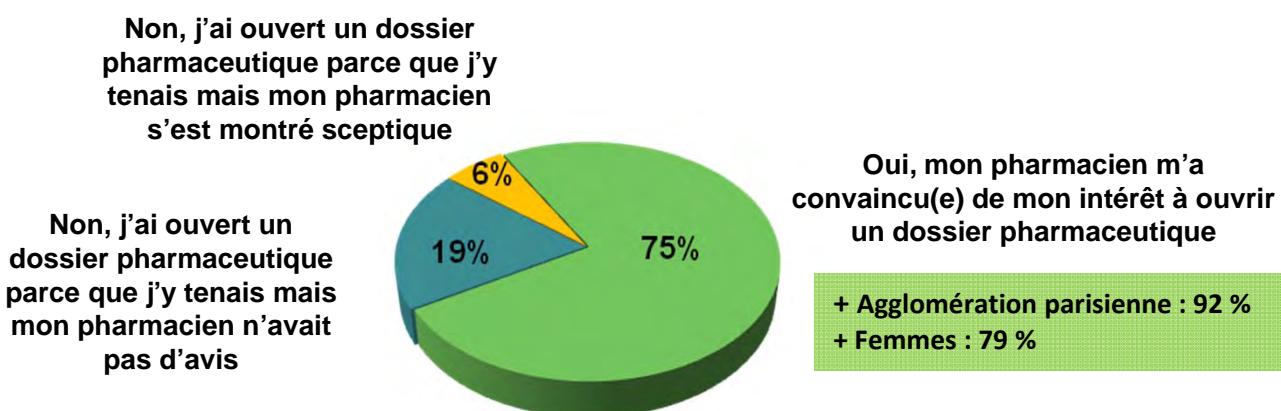
**Avez-vous ouvert votre dossier pharmaceutique :**

Base : Détenteurs de DP ouvert sur proposition et avec consentement (198 personnes)



**L'ouverture de votre dossier pharmaceutique a-t-elle été encouragée par votre pharmacien ?**

Base : Détenteurs de DP ouvert sur proposition (233 personnes)



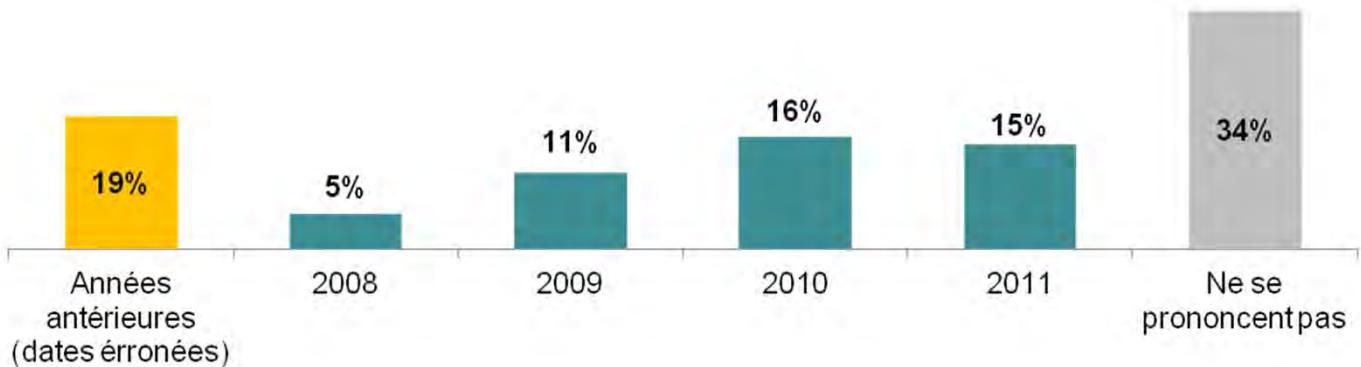
- L'accompagnement du pharmacien semble décisif dans l'ouverture d'un dossier pharmaceutique. Plus de 70 % des usagers reconnaissent leur force de proposition et acceptent immédiatement.



## 2. L'ALIMENTATION DU DOSSIER PHARMACEUTIQUE (1/2)

### Depuis quand avez-vous ouvert votre dossier pharmaceutique ?

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert (379 personnes)



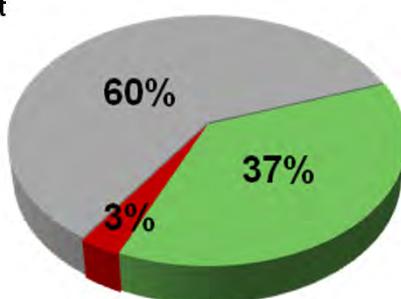
### Savez-vous si votre dossier pharmaceutique est mis à jour régulièrement ?

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert (379 personnes)

**Je ne sais pas comment mon dossier pharmaceutique est alimenté**

- + Pas confiance en l'utilisation faite du DP : 78 %
- + Moins de 35 ans : 74 %
- + A découvert l'ouverture de son DP : 67 %

**Non, j'ai constaté des irrégularités de la part du pharmacien**



**Oui, mon(es) pharmacien(s) ajoute(nt) à mon dossier pharmaceutique toutes les informations que je souhaite y voir apparaître**

+ Présence d'enfants dans le foyer : 45 %

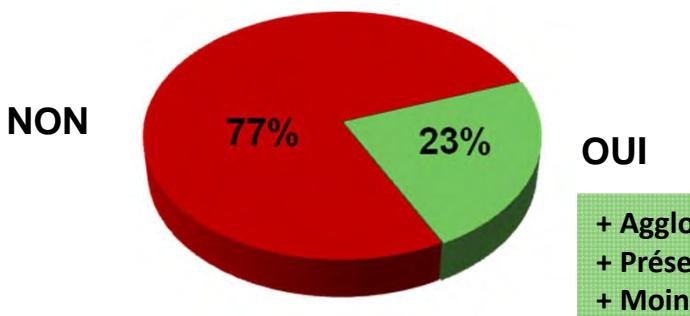
- Pour 6 usagers sur 10, l'alimentation du dossier pharmaceutique est peu connue. Les plus jeunes ont tendance à être moins informés que les autres usagers. A l'inverse, les usagers ayant des enfants sont plus souvent au courant de la mise à jour régulière de leur dossier.



## 2. L'ALIMENTATION DU DOSSIER PHARMACEUTIQUE (2/2)

**Depuis l'ouverture de votre dossier pharmaceutique, un pharmacien a-t-il déjà eu l'occasion de consulter et/ou alimenter votre dossier pharmaceutique depuis une autre officine que celle où vous vous rendez habituellement ?**

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert (379 personnes)



- + Agglomération parisienne : 41 %
- + Présence d'enfants au foyer : 31 %
- + Moins de 35 ans : 29 %



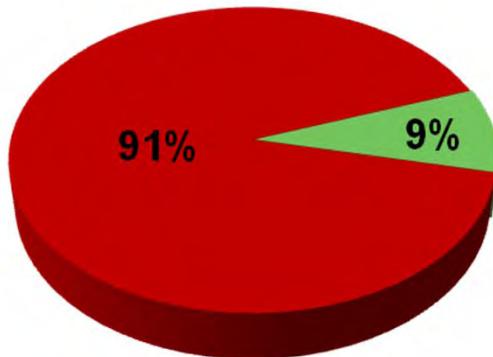


### 3. LA LIGNE SANTÉ INFO DROITS

**Connaissez-vous la ligne d'information Santé Info Droits vers laquelle vous pouvez vous tourner pour toute question juridique relative au dossier pharmaceutique ?**

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert (379 personnes)

**NON**



**OUI**

- + A ouvert son dossier après un délai de réflexion : 23 %
- + En ALD : 18 %
- + Se sent bien informé : 13 %





## IV. LE NIVEAU DE CONFIANCE ET D'INFORMATION DES USAGERS

*Base : échantillon de détenteurs de dossiers pharmaceutiques (401 personnes)*



## PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS



### Un sentiment de confiance malgré un certain manque d'information

○ **Les détenteurs sont majoritairement confiants en ce qui concerne la gestion de leur dossier pharmaceutique.** 9 usagers sur 10 déclarent avoir confiance en l'utilisation qui est faite par les pharmaciens, et 8 sur 10 estiment leurs données personnelles sécurisées. Cette confiance à tendance à diminuer si les personnes ont le sentiment de ne pas être bien informés.

Les usagers aux pratiques moins fixées, n'ayant pas de pharmacies attitrées, ont tendance à être moins confiant en matière de sécurité.

○ **En matière d'information en revanche le constat est plus mitigé. Seule la moitié des détenteurs de dossier pharmaceutique s'estime bien informée sur ce dernier.** La moitié également déclare que le pharmacien fournit les informations nécessaires à la compréhension de son fonctionnement.

Dans les faits, au moment de l'ouverture, l'explication orale est plus fréquente que la remise d'une brochure, même si cette dernière semble particulièrement participer au sentiment d'information.

Ici encore, le fait de ne pas avoir une unique pharmacie attitrée joue sur l'impression de ne pas avoir les informations suffisantes.

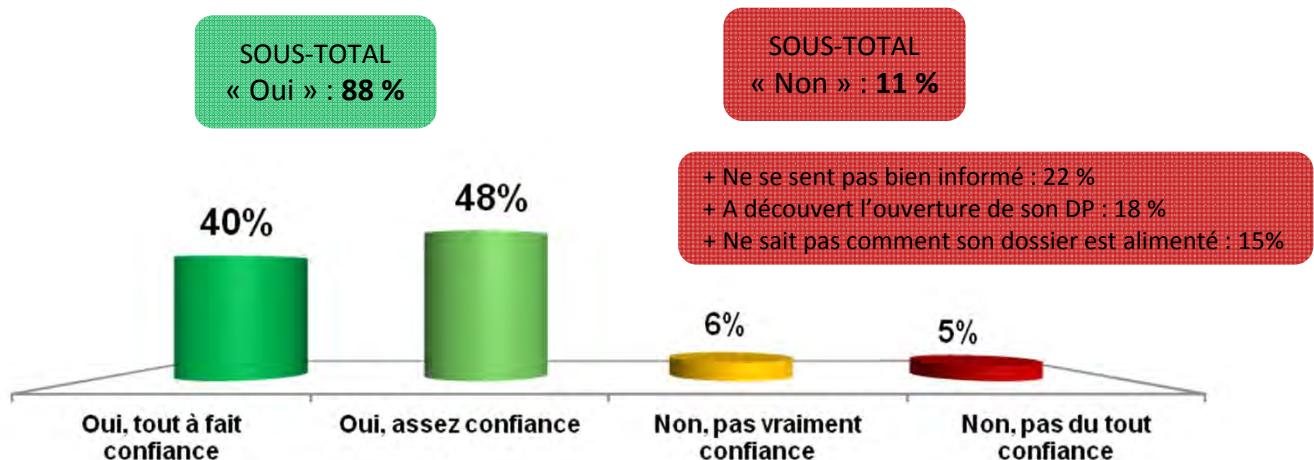


## 1. LA CONFIANCE ACCORDÉE

**Diriez-vous que vous avez confiance dans l'utilisation qui est faite de votre dossier pharmaceutique ?**

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert (379 personnes)

Ne se prononce pas : 1 %



**Quels sont les éléments qui vous incitent à ne pas avoir confiance ?**

Base : (43 personnes)

### La peur des erreurs de gestion du dossier

« Il y a eu des erreurs des médicaments, une mauvaise gestion des informations sur mon dossier. »

### Le doute sur la sécurité des informations

« Les informations qui peuvent circuler dans toutes les pharmacies, sans codes d'accès. »

« L'accès des groupes pharmaceutiques et de l'assurance maladie aux données. »

### Le sentiment d'un système opaque, un manque d'information

« Je ne sais pas ce qu'ils font de mon dossier. »

« Le fonctionnement du dossier pharmaceutique nous est inconnu. »

« Personne ne m'a jamais parlé de mon dossier pharmaceutique. »

### Le sentiment de contrôle, de surveillance

« On est fichés, à tout moment on peut consulter des données confidentielles sur nous. »

« Nous ne pouvons plus faire ce qu'on veut avec les médicaments. »

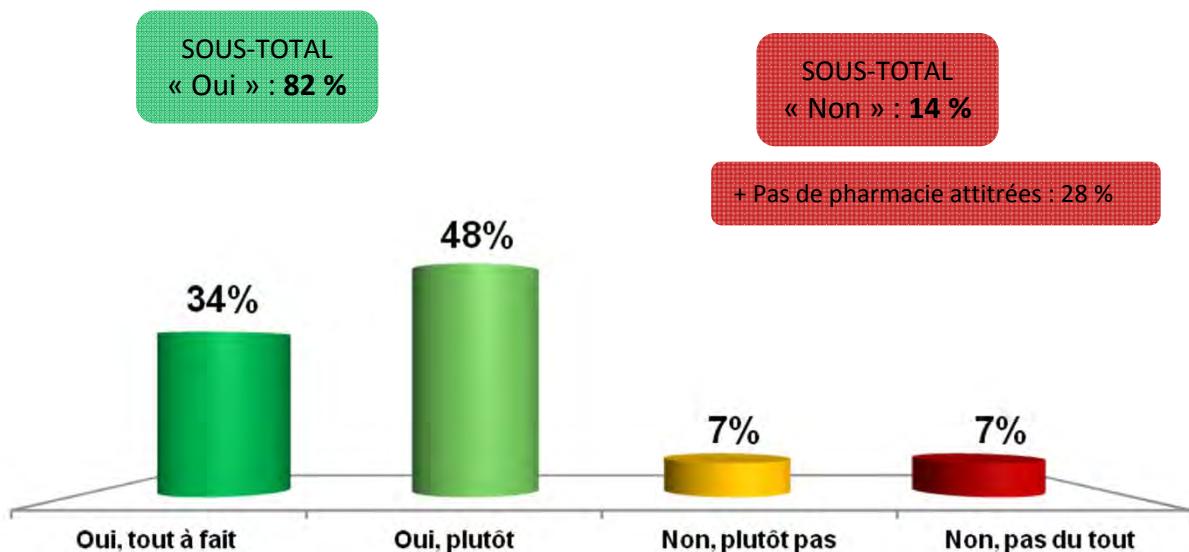


## 2. LA SÉCURITÉ DES DONNÉES

**Estimez-vous que les données de santé contenues dans votre dossier pharmaceutique sont sécurisées ?**

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert (379 personnes)

Ne se prononcent pas : 4 %



- 8 détenteurs sur 10 estiment que les données contenues dans le dossier sont sécurisées. Seules les personnes n'ayant pas de pharmacie attitrées ont tendance à en douter.

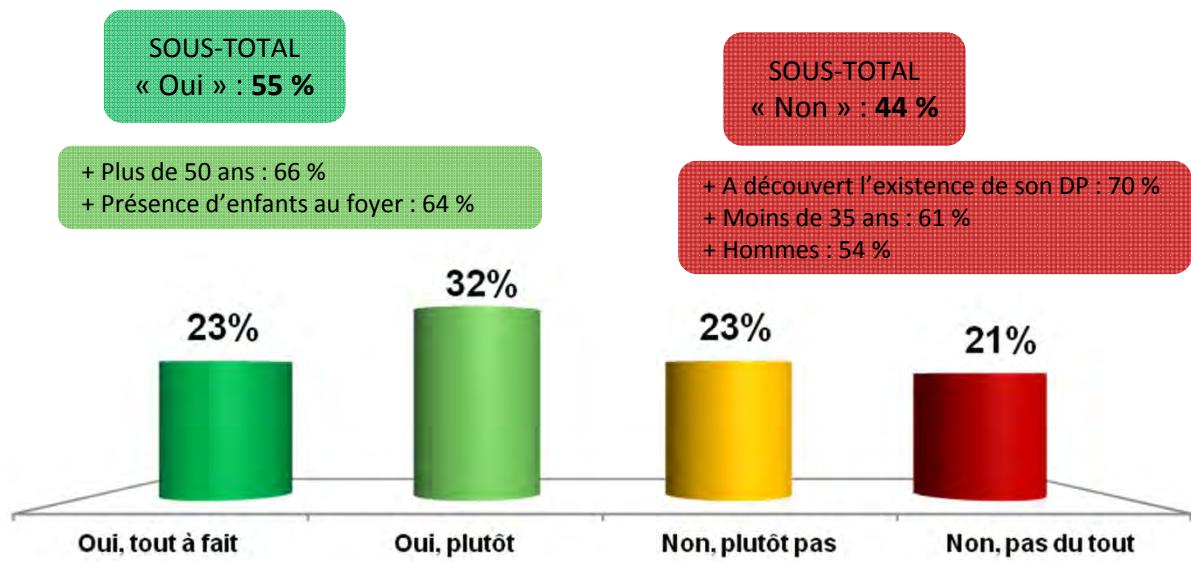


### 3. LE NIVEAU D'INFORMATION

#### You sentez-vous bien informé sur le dossier pharmaceutique ?

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert (379 personnes)

Ne se prononce pas : 1 %



- Seule la moitié des usagers a le sentiment d'être bien informée sur leur dossier pharmaceutique.

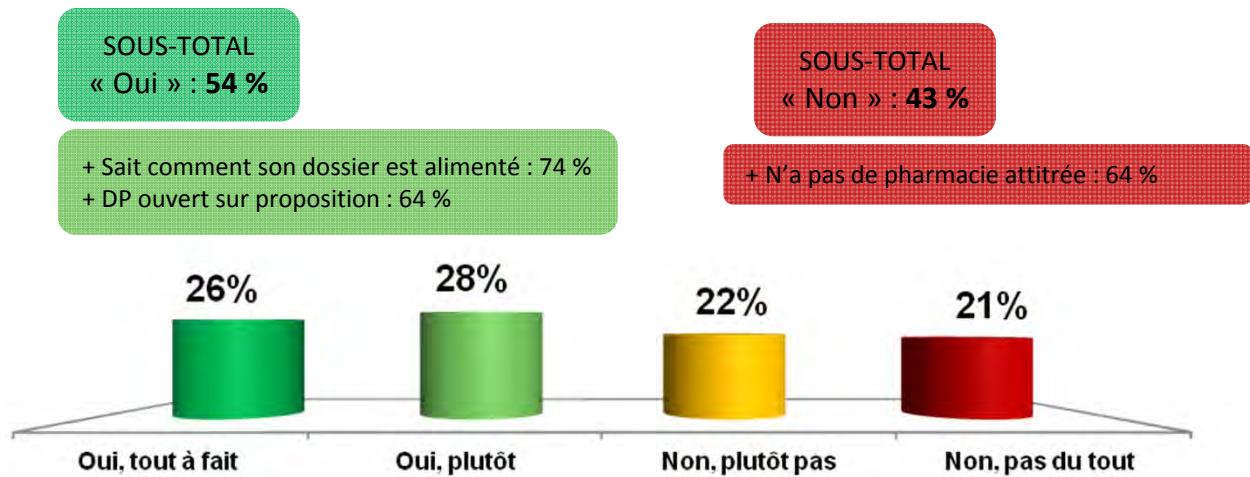


## 4. L'INFORMATION FAITE PAR LE PHARMACIEN

**Estimez-vous que votre pharmacien vous donne les informations nécessaires pour comprendre le fonctionnement de votre dossier pharmaceutique ?**

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert (379 personnes)

Ne se prononcent pas : 3 %



### Que vous a-t-il dit ? \*

Base Détenteurs d'un DP actuellement ouvert ;  
reçoit du pharmacien les informations nécessaires (204 personnes)

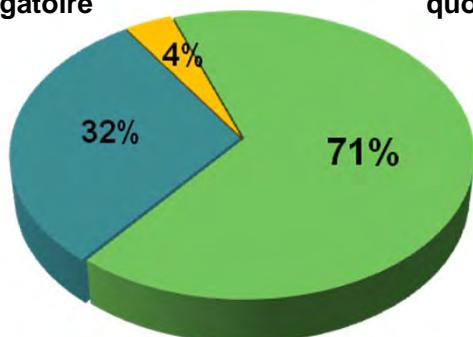
**Il a insisté en précisant que l'ouverture d'un dossier pharmaceutique était obligatoire**

**Il m'a expliqué oralement en quoi consistait le dossier pharmaceutique**

**Il m'a informé en me remettant une brochure explicative**



- + A ouvert son DP après un délai de réflexion : 50%
- + Se sent bien informé : 34 %



- 4 usagers sur 10 ne s'estiment pas correctement informés par leurs pharmaciens.
- L'impact de la brochure est notable, 34 % des détenteurs se sentant bien informés l'ayant reçue.

(\*) Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100.



## V. LES ENJEUX DU DOSSIER PHARMACEUTIQUE

*Base : échantillon de détenteurs de dossiers pharmaceutiques (401 personnes)*



## PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS



### Un intérêt personnel pris en compte par les usagers

- **85 % des détenteurs de dossiers pharmaceutiques pensent qu'ils présentent un réel intérêt pour eux, et 68 % pour la santé de leurs proches.** Le dispositif est estimé utile pour prévenir les interactions médicamenteuses, même si les cas d'alertes faites par le pharmacien ne concernent que 15 % d'entre eux. Cette sensibilisation aux interactions est plus importante chez les plus âgés et les personnes en affection longue durée. Les plus jeunes et les moins confiants sont plus sceptiques sur ce sujet.
- Même si la protection contre les risques d'interactions est spontanément citée comme objectif de sa création, **les usagers voient également le dossier pharmaceutique comme un outil pratique** de centralisation des leurs données personnelles et un dispositif améliorant l'efficacité des remboursements.

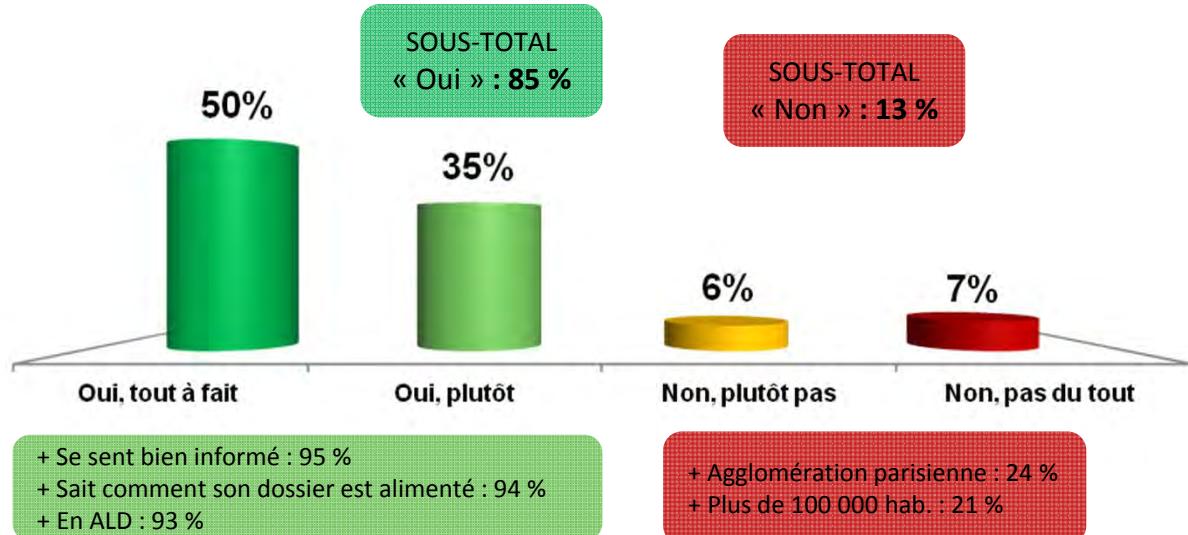


## 1. L'INTERÊT PERSONNEL DU DOSSIER PHARMACEUTIQUE

Globalement, avez-vous le sentiment que le dossier pharmaceutique présente un intérêt pour votre santé ?

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert (379 personnes)

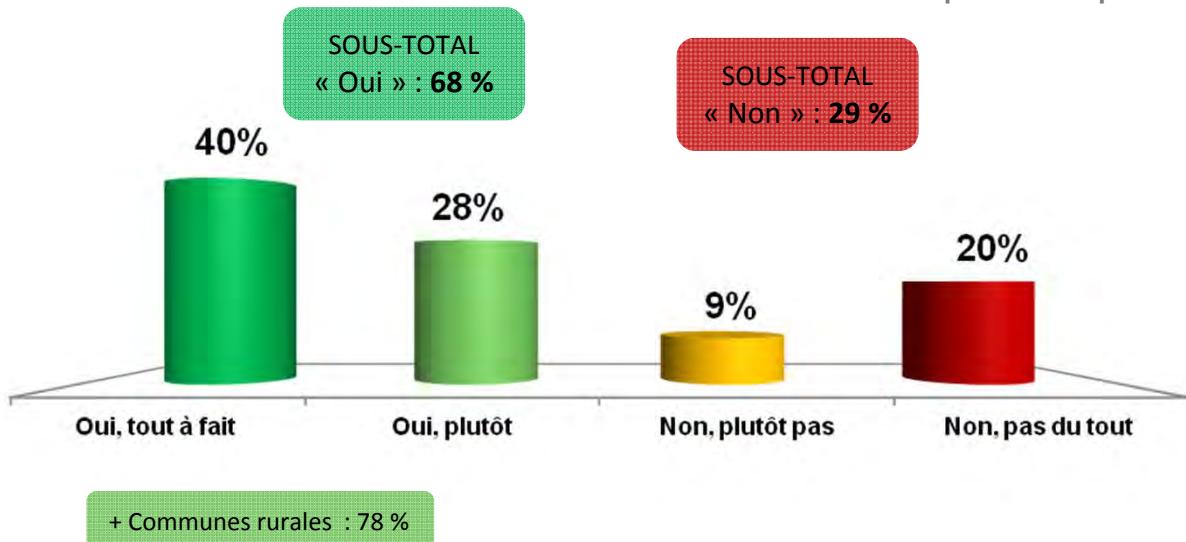
Ne se prononcent pas : 2 %



Et diriez-vous que le dossier pharmaceutique présente un intérêt pour la santé de vos proches (enfants, parents, grands-parents, ...) ?

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert (379 personnes)

Ne se prononcent pas : 3 %

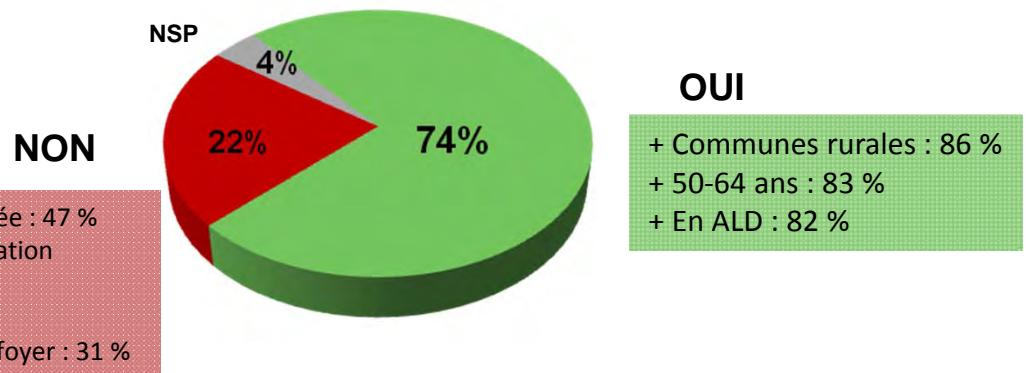




## 2. FOCUS SUR LES INTERACTIONS MÉDICAMENTEUSES

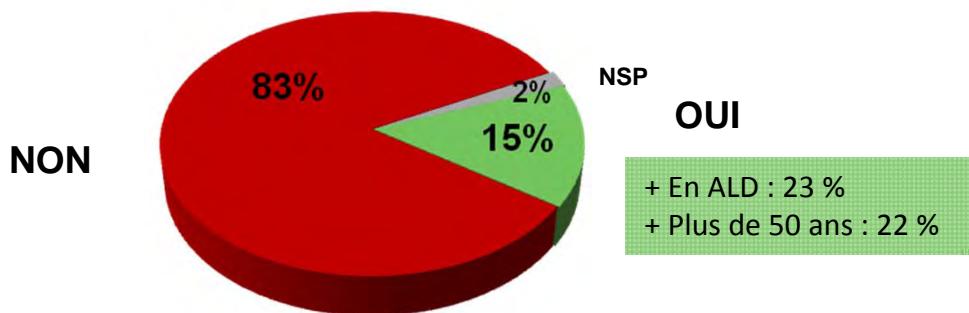
**Pensez-vous que le dossier pharmaceutique puisse permettre de lutter efficacement contre le danger des interactions médicamenteuses ?**

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert (379 personnes)



**Depuis l'ouverture de votre dossier pharmaceutique, un pharmacien vous a-t-il déjà alerté sur un risque d'interaction entre des médicaments ?**

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert (379 personnes)



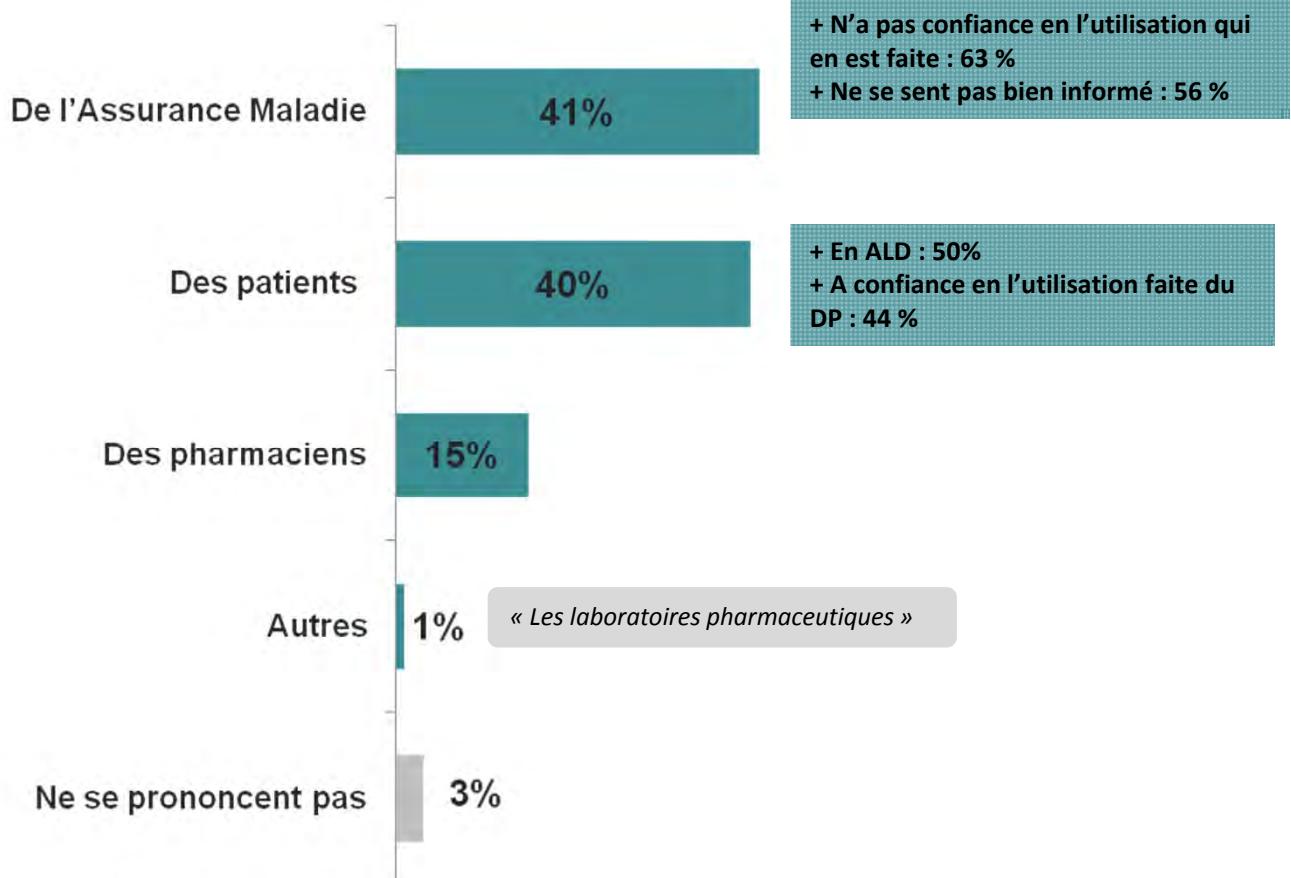
- L'intérêt du dossier pharmaceutique dans le cadre du risque d'interactions médicamenteuses est compris.



### 3. L'INTERÊT PUBLIC DU DOSSIER PHARMACEUTIQUE

D'après vous, le dossier pharmaceutique a été développé dans l'intérêt :

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert (379 personnes)



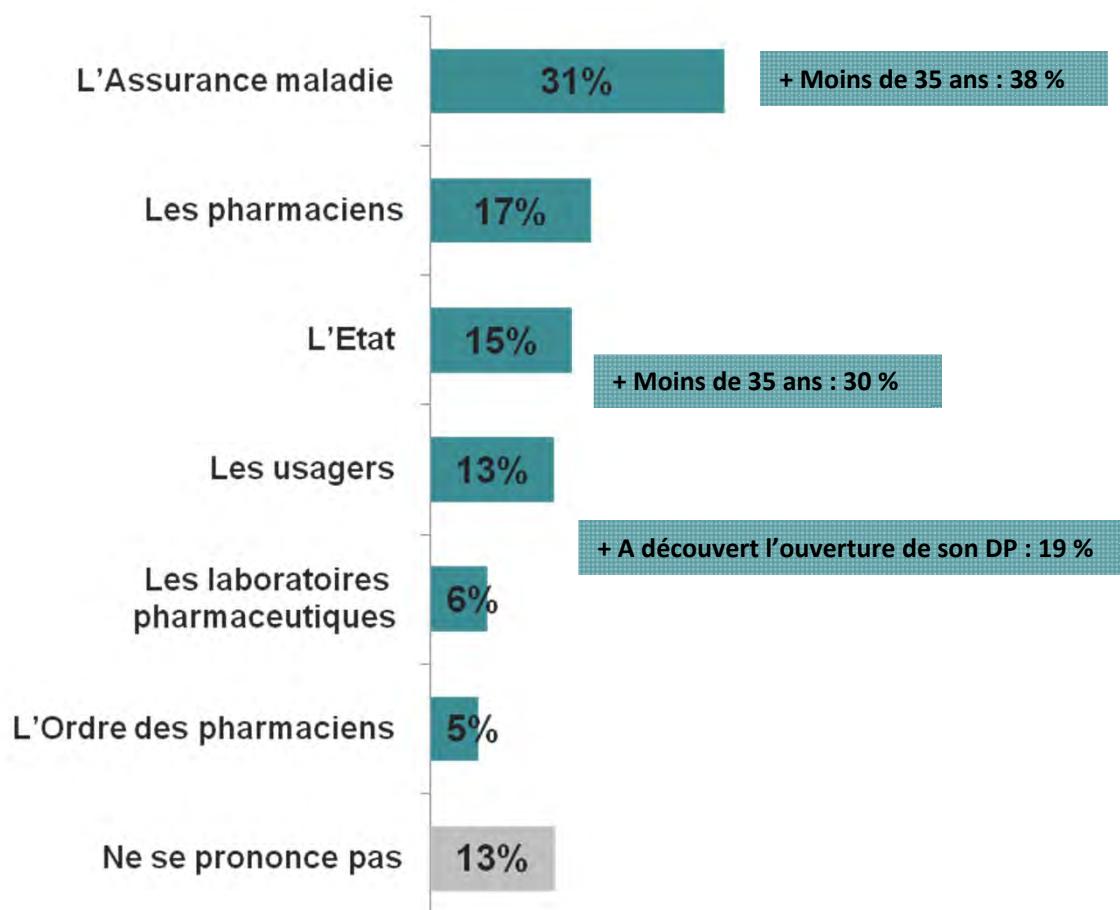
- Le niveau de confiance et d'information influe sur l'attribution du principal intéressé. Les détenteurs les moins informés et confiants ont tendance à croire que le dossier pharmaceutique a été créé principalement pour l'Assurance maladie



#### 4. LA PRISE EN CHARGE DU COÛT DU DOSSIER PHARMACEUTIQUE

**Selon vous, le coût du dossier pharmaceutique est principalement pris en charge par ...**

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert (379 personnes)



- La responsabilité de la prise en charge du coût du dossier pharmaceutique est une information peu connue, et pour laquelle l'opinion des détenteurs est assez partagée.



## 5. OPINION SUR L'OBJECTIF DU DOSSIER PHARMACEUTIQUE

### Et selon vous, quel est le principal objectif du dossier pharmaceutique ?

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert (379 personnes)

**Ne se prononcent pas : 43 %**

**27 %    Permet plus de sécurité, de surveillance du patient**

**Eviter le surdosage, les allergies ou les interactions médicamenteuses**

« C'est pour éviter de prendre plusieurs médicaments incompatibles. »

« Pour ne pas avoir des interactions mauvaises entre deux médicaments. »

« Pour éviter de prendre plusieurs médicaments qui se ressemblent. »

**13 %    Un meilleur contrôle du remboursement des médicaments**

**Des remboursements mieux gérés, éviter les abus ou les fraudes**

« Eviter que les gens aillent à chaque fois voir le médecin et consomment trop des médicaments. »

« C'est pour le ministère de la santé, pour voir nos dépenses. », « Baisser les dépenses de santé. »

**7 %    Regroupement et analyse des informations**

**Mieux gérer les stocks de médicaments, faire des analyses sur les réactions aux médicaments**

« C'est pour des statistiques. »,

« Avoir une idées des quantités prises et combien ça coute pour la sécurité sociale. »

« Croiser les informations des patients par les administrations. »

**7 %    Un aspect pratique, une centralisation des informations**

**Permet d'obtenir ses médicaments d'une officine à l'autre par exemple, ou obtenir le dossier en cas d'hospitalisation en urgence**

« Qu'on puisse aller partout en France et que toutes les officines puissent accéder à notre dossier. »

« Au cas où on serait coincé ailleurs. On peut se rendre vers n'importe quelle pharmacie et avoir ses médicaments. », « C'est pour mon intérêt, lorsqu'on change de pharmacie. »

(\*) Questions ouvertes, réponses spontanées  
Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100.



## VI. PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT

*Base : échantillon de détenteurs de dossiers pharmaceutiques (401 personnes)*



## PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS



### Un développement du dossier pharmaceutique sous conditions

- **Si l'élargissement du dossier est envisagé en terme d'accès , il l'est moins en termes de contenu.** Sur les deux sujets, l'opinion semble assez divisée, puisque respectivement 42% et 39 % des détenteurs ne jugent pas utile l'intégration de nouvelles informations et un accès aux autres professionnels de santé.

Pour autant, lorsque le développement du DP est jugé utile, les demandes d'informations supplémentaires sont surtout évoquées en termes de conservation (supérieure à 4 mois), alors que l'accès élargi est demandé à 50 % pour l'ensemble des professionnels de santé.

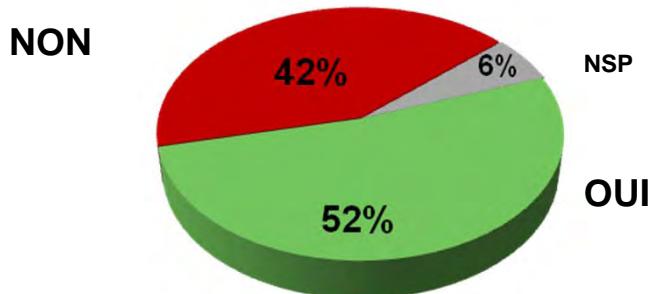
- **Enfin, 70 % des détenteurs seraient pour obtenir un accès direct à leur dossier.** Parmi eux, on retrouve pour une large part, les publics les moins confiants.



## 1. L'AJOUT D'INFORMATIONS MÉDICALES

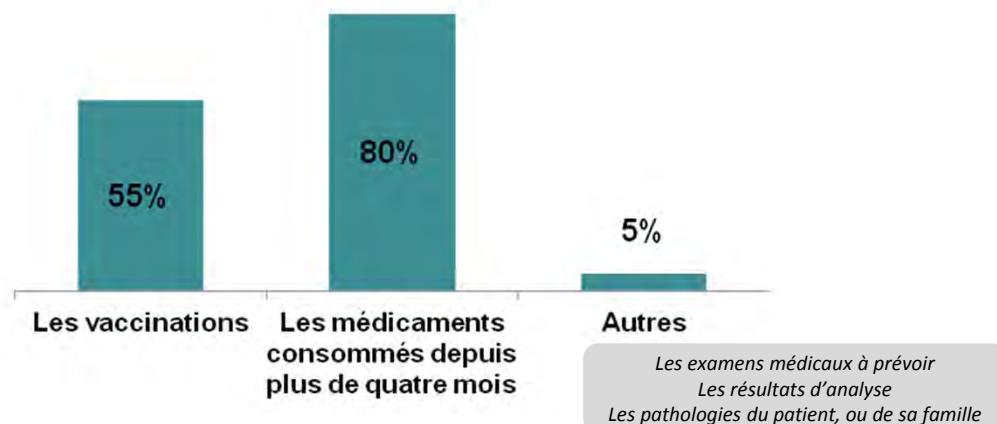
**Estimez-vous utile que davantage d'informations soient intégrées dans votre dossier pharmaceutique ?**

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert (379 personnes)



**Quelles informations estimeriez-vous utiles ?**

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert ;  
Demande des informations supplémentaires (196 personnes)



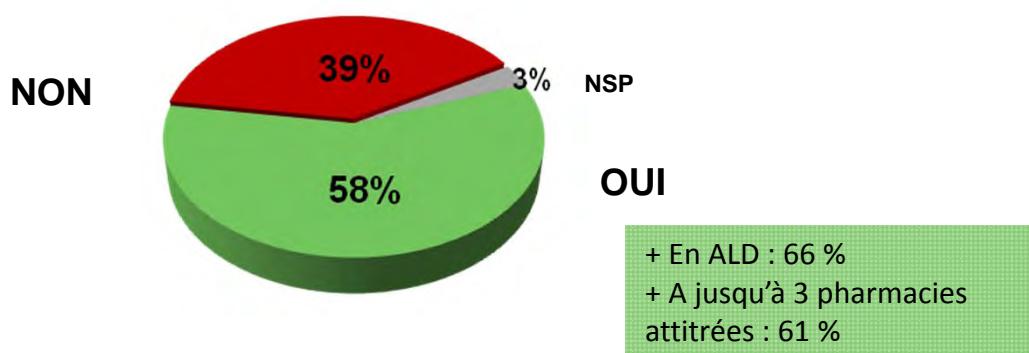
- Le développement du dossier pharmaceutique à travers un contenu plus important n'est envisagé que par la moitié des détenteurs. Une plus grande durée de conservation des données leur paraît prioritaire.



## 2. L'EXTENSION DE L'ACCÈS AUX AUTRES PRATICIENS

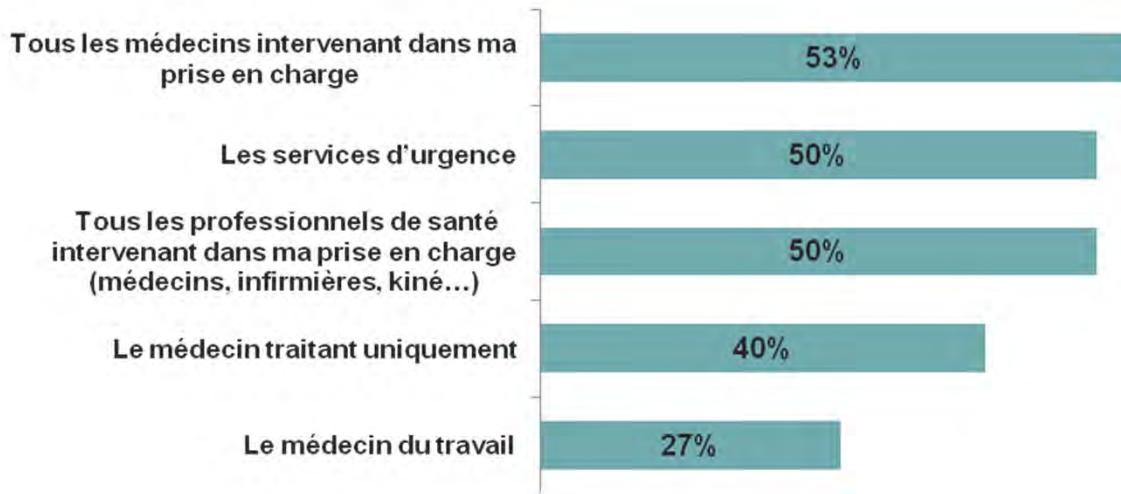
D'après vous, serait-il utile que d'autres professionnels de santé puissent accéder à votre dossier pharmaceutique ?

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert (379 personnes)



### Lesquels ?

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert ;  
Demande un accès élargi (221 personnes)



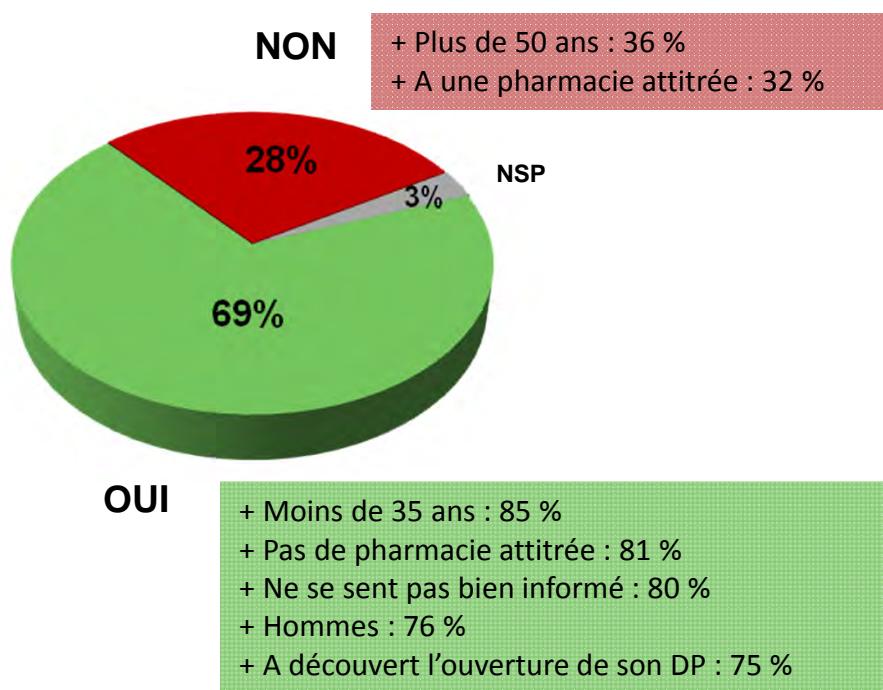
- Le développement du dossier pharmaceutique à travers un accès élargi est souhaité par 58 % des détenteurs. Ils demandent le plus souvent un élargissement maximum, à l'ensemble des professionnels de santé.



### 3. L'AUTONOMIE DE L'USAGER

#### Souhaiteriez-vous pouvoir accéder seul en direct à votre dossier pharmaceutique ?

Base : Détenteurs d'un DP actuellement ouvert (379 personnes)



- **7 usagers sur 10 aimeraient avoir un accès direct à leur dossier. Parmi eux on retrouve davantage les détenteurs ayant un profil de sceptiques face au dossier pharmaceutique.**



## VII. LE DOSSIER PHARMACEUTIQUE DANS SON ENVIRONNEMENT



## 1. LE DOSSIER MÉDICAL PERSONNEL (1/2)

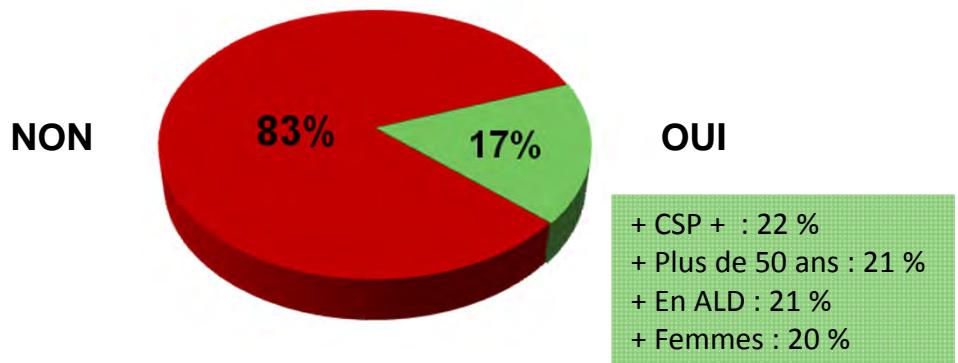
### Connaissez-vous le Dossier Médical Personnel (DMP) ?

Base : Ensemble de l'échantillon



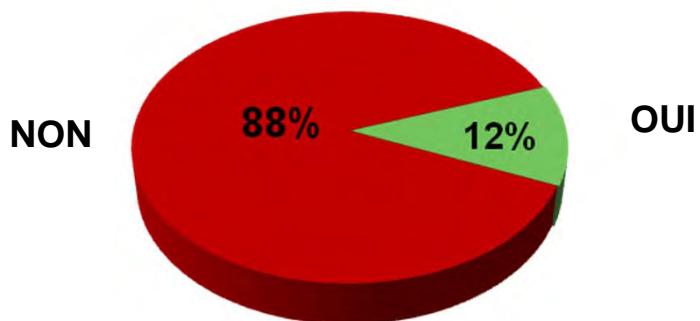
Echantillon national

Base : (1003 personnes)



Echantillon détenteurs

Base : (401 personnes)



- Moins de 2 personnes sur 10 connaissent le DMP. Cette proportion est inférieure parmi les détenteurs de dossier pharmaceutique.



## 1. LE DOSSIER MÉDICAL PERSONNEL (2/2)

Pouvez-vous choisir quelle serait la situation idéale du dossier pharmaceutique par rapport au dossier médical personnel (DMP)?

Base : Connait le DMP

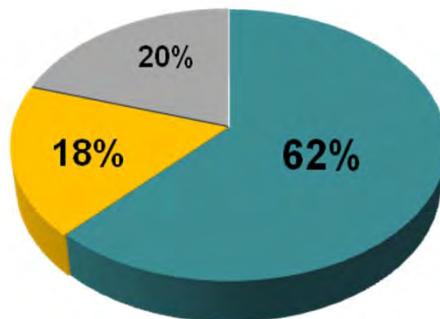


Ne se prononcent pas

Echantillon national

Base : (171 personnes)

Le dossier pharmaceutique doit être indépendant du DMP



Le dossier pharmaceutique doit être intégré au DMP

Echantillon détenteurs

Base : (48 personnes)

**BASE FAIBLE**

Le dossier pharmaceutique doit être indépendant du DMP



Le dossier pharmaceutique doit être intégré au DMP

- Une majorité de répondants penche pour une fusion des deux dossiers. Chez les détenteurs de dossier pharmaceutique, une majorité va dans le même sens que le reste de la population, mais les réponses sont plus tranchées.



## 2. LA RELATION AU PHARMACIEN (1/2)

**Diriez-vous que vous achetez vos médicaments...**

Base : Ensemble de l'échantillon

Echantillon national

Base : (1003 personnes)

**Vous n'avez pas de pharmacie attitrée**  
+ Moins de 35 ans : 38 %

NSP



**Toujours dans la même pharmacie**

- + Femmes : 85 %
- + En ALD : 75 %
- + Plus de 50 ans : 72 %

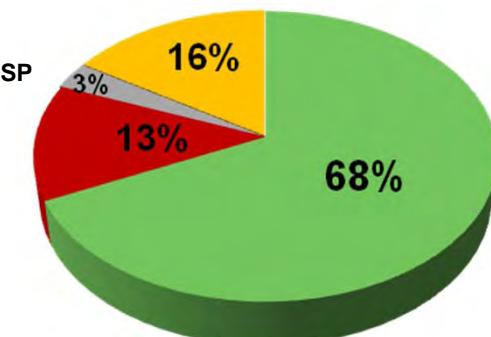
Echantillon détenteurs

Base : (401 personnes)

**Vous n'avez pas de pharmacie attitrée**

NSP

**Dans 2 ou 3 pharmacies**



**Toujours dans la même pharmacie**



## 2. LA RELATION AU PHARMACIEN (2/2)

**Diriez-vous que votre niveau de confiance à l'égard de votre pharmacien est :**

*Base : Ensemble de l'échantillon*

Echantillon national

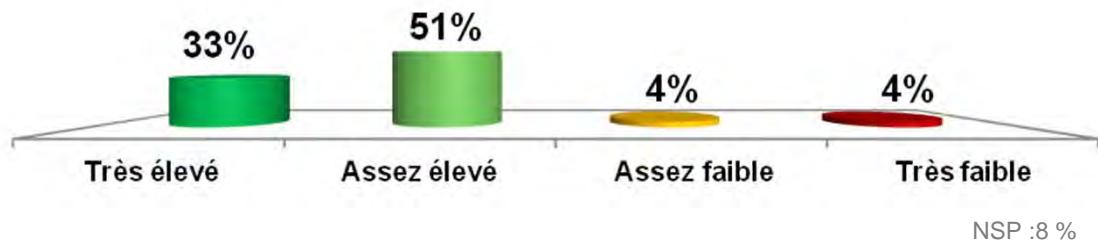
*Base : (1003 personnes)*

**SOUS-TOTAL  
« Oui » : 84 %**

+ En ALD : 89 %  
+ Femmes : 87 %

**SOUS-TOTAL  
« Non » : 8 %**

+ Moins de 35 ans : 11 %

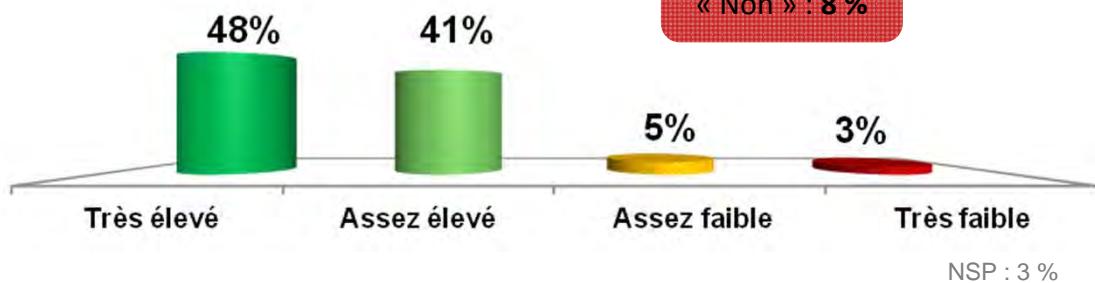


Echantillon détenteurs

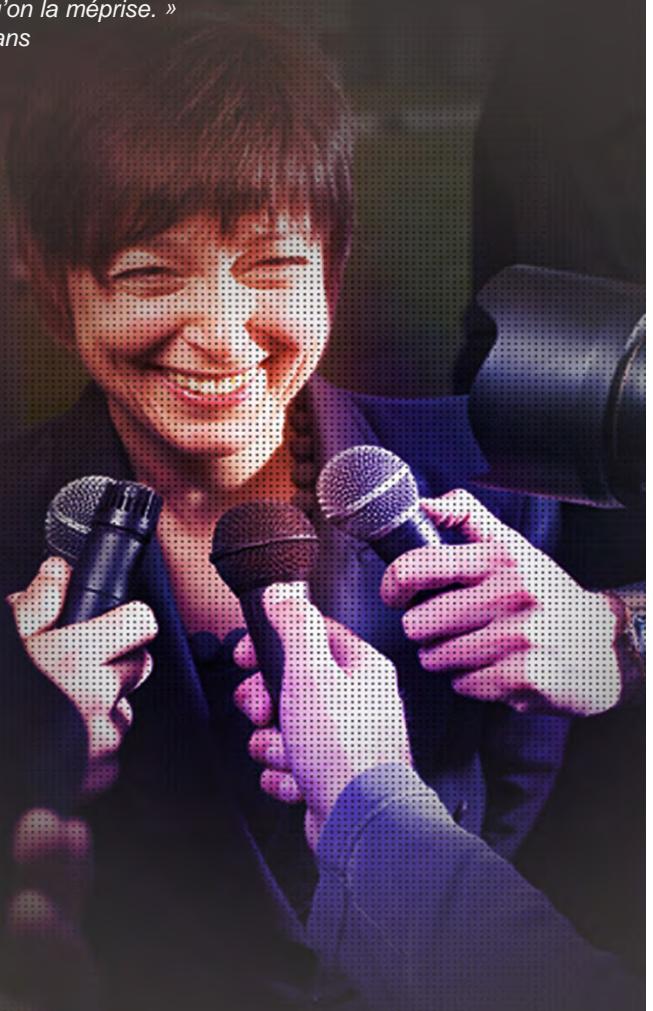
*Base : (401 personnes)*

**SOUS-TOTAL  
« Oui » : 89 %**

**SOUS-TOTAL  
« Non » : 8 %**



« *La réalité ne pardonne pas qu'on la méprise.* »  
Joris-Karl Huysmans



VIAVOICE  
MIEUX COMPRENDRE L'OPINION POUR AGIR

AV