



D

Agir  
contre  
les refus  
de soins

---

Face au droit, nous sommes tous égaux

**Défenseur des droits**  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# Un refus de soins, c'est quoi ?

---



**Le refus de soins est discriminatoire donc interdit** quand un ou une professionnelle de santé refuse de recevoir ou traite moins bien un ou une patiente du fait, par exemple, de sa nationalité, son état de santé, sa religion, son handicap, son orientation sexuelle, parce qu'il ou elle est bénéficiaire d'une prestation santé comme la CMU-C, l'ACS ou encore l'AME. **Ce sont des situations illégales.**

Les professionnels de santé peuvent parfois légitimement refuser de recevoir un patient mais en respectant les conditions définies par les différents codes de déontologie.

Cependant, quoi qu'il arrive **la continuité des soins devant être assurée, le ou la patiente doit être orientée vers un autre ou une autre professionnelle de santé.**

# La loi vous protège

---



→ **Les discriminations sont interdites dans l'accès à la prévention et aux soins** (Article L.1110-3 du code la santé publique).

→ **Toute personne doit bénéficier des soins les plus adaptés à son état de santé** (Article L.1110-5 du code de la santé publique).

→ **Dans ce cadre, les professionnels de santé doivent bien veiller à écouter et conseiller avec la même conscience toutes les personnes** (Article 7 du code de déontologie médicale).

On retrouve des dispositions similaires dans les codes de déontologie de toutes les professions de santé.

# Comment se manifeste le refus de soins ?



**Le refus de soins est une discrimination directe** lorsque le ou la professionnelle de santé refuse de recevoir le patient pour un motif discriminatoire (état de santé, orientation sexuelle, handicap, etc.), notamment au motif qu'il ou elle est bénéficiaire d'une protection complémentaire (CMU-C, ACS et AME).



Cependant, **le refus de soins est souvent une discrimination indirecte** et se manifeste de différentes manières :

- **des orientations répétées et non-justifiées** vers un ou une autre confrère, un hôpital ou un centre de santé ;
- **des refus de devis ;**
- **un rendez-vous proposé dans un délai anormalement long par rapport aux autres patients ;**
- **une attitude ou un comportement discriminatoire**, intentionnel ou non, de la part du professionnel de santé. Cela peut se caractériser par le fait de prendre en charge certains patients dans des conditions différentes des autres patients (exemple : proposer systématiquement à ces patients des rendez-vous uniquement en fin de journée après les autres).



**Les bénéficiaires de la CMU-C, de l'ACS et de l'AME ont des droits spécifiques.**

**Les professionnels de santé ne doivent pas appliquer de dépassements d'honoraires aux bénéficiaires de la CMU-C et de l'ACS**, sauf en cas d'exigences particulières du patient ou de la patiente quant au lieu ou à l'horaire de la consultation par exemple (Article L162-5-13 du code de la sécurité sociale).

Les bénéficiaires de la CMU-C bénéficient d'un maintien des droits jusqu'à 12 mois en cas de non renouvellement. Ainsi, une avance de frais sur la partie prise en charge par l'assurance maladie ne peut être demandée.

Pour l'ACS, la dispense totale d'avance de frais n'est possible que si la personne a choisi préalablement un des contrats de complémentaire santé proposé par le ministère de la Santé.

Les bénéficiaires de l'AME ont droit au tiers payant.



### **Pour les patients atteints d'une maladie chronique reconnue comme affection de longue durée (ALD)**

Les soins et médicaments en lien avec la ou les maladies bénéficient d'une prise en charge à 100 % calculée sur la base des tarifs de la Sécurité sociale ainsi que du tiers payant. Les statuts ALD et CMU-C (ou ACS) peuvent être cumulés.



Plus d'informations sur le site [ameli.fr](https://www.ameli.fr) ou dans votre organisme d'assurance maladie (CPAM, MGEN, MSA...)

## Des exemples



« Mon gynécologue m'a demandé de voir un autre confrère. Il estimait qu'en raison de mon handicap (fauteuil roulant) il pourrait avoir des difficultés à me prendre en charge quand je serai enceinte. »



« Je n'ai pas osé demander un rendez-vous, il y avait une affiche qui indiquait que l'ophtalmologiste ne recevait pas de bénéficiaires de la CMU-C. »

« Parce que j'ai le VIH, la dentiste m'a demandé de revenir en fin de journée. »



« Lorsque j'ai informé mon médecin traitant que j'avais changé de situation car désormais je suis bénéficiaire de l'ACS, elle m'a dit qu'elle ne pouvait plus me recevoir. »

« Bénéficiaire de l'AME, la professionnelle de santé m'a informé que je devais me rendre à l'hôpital. »



« Bénéficiaire de la CMU-C, le professionnel de santé exerçant en secteur 2 m'a facturé un dépassement d'honoraire. »



# Que faire en cas de refus de soins ?

→ Bien vous informer sur les droits dont vous bénéficiez grâce à votre couverture sociale en vous connectant sur [ameli.fr](https://www.ameli.fr) ou en demandant au guichet d'accueil.

→ Demander au secrétariat médical ou au professionnel de santé d'expliquer les raisons du refus de vous recevoir, de motiver ce refus pour éviter tout malentendu.

→ Recueillir tous les éléments qui permettent de prouver le refus de soins (conditions particulières par rapport aux autres patients, dépassements d'honoraires imposés, témoignages d'autres patients, etc.).

## **Les refus de soins discriminatoires sont illégaux.**

Si vous êtes victime d'un tel refus de soins, voici quelques conseils pour vous aider :

**N'hésitez pas à prendre contact avec des associations pour vous accompagner dans vos démarches.**



# Comment réagir ?

→ En cas de refus de soins, il vous est possible d'agir. Vous pouvez signaler la situation, des organismes peuvent vous aider.

**La Direction et/ou la commission de conciliation de votre caisse locale d'Assurance maladie (CPAM) :** la réclamation doit se faire par écrit, par courrier libre.

**Le Conseil départemental de l'Ordre du professionnel de santé concerné** sur votre territoire (médecins, chirurgiens-dentistes, sages-femmes, infirmiers, masseurs kinésithérapeutes pharmaciens, pédicures-podologues).

Et, notamment en cas de refus de vente en pharmacie :

**La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) :** en contactant les services locaux présents sur votre territoire.



→ **Le Défenseur des droits peut aussi vous aider**



Par courrier gratuit,  
sans affranchissement :  
Défenseur des droits  
Libre réponse 71120 -  
75342 Paris Cedex 07



Par l'intermédiaire des  
délégués. Voir leurs contacts  
sur [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr).



Par le formulaire en ligne.  
[www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr),  
rubrique : « Saisir le Défenseur  
des droits »



Il est possible d'obtenir des  
informations par téléphone :  
**09 69 39 00 00**  
(du lundi au vendredi de 8h à 20h, coût  
d'un appel local)  
ou lors d'un rendez-vous  
avec un ou une déléguée.

TSA 90716 - 75334 Paris Cedex 07

Tél. : 09 69 39 00 00

[www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)

Toutes nos actualités :



[www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)



**D**  
**Défenseur des droits**  
— RÉPUBLIQUE FRANÇAISE —