

**D**

**Défenseur des droits**

— RÉPUBLIQUE FRANÇAISE —



# LES OUTILS DU DÉFENSEUR DES DROITS

## POUR PRÉVENIR LES REFUS DE SOINS

Clémence LEVESQUE, Cheffe de pôle régional

[clemence.levesque@defenseurdesdroits.fr](mailto:clemence.levesque@defenseurdesdroits.fr)

## DISCRIMINATOIRES

# Le Défenseur des droits : missions

## 5 domaines de compétences :

Défendre les droits des usagers des services publics

Défendre et promouvoir les droits de l'enfant

Lutter contre les discriminations et promouvoir l'égalité

Veiller au respect de la déontologie de la sécurité

Orienter et veiller aux droits et liberté des lanceurs d'alerte

## 2 moyens d'action :

Assurer la protection des droits

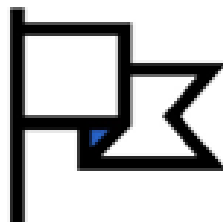
Promouvoir l'égalité et l'accès aux droits

# Le Défenseur des droits : organisation



**226**

agents



**510**

Délégués départementaux



**874**

Points d'accueil :

*Maison de la Justice et du  
Droit (MJD), Point d'accès  
au droit (PAD), préfectures,  
mairies, établissements  
pénitentiaires*

En Hauts-de-France : 42 délégués/76 lieux de permanences

<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/saisir/delegues#62>



# LES REFUS DE SOINS DISCRIMINATOIRES

**Un phénomène qui s'inscrit dans une dimension plus large d'accès aux soins et de pratiques discriminatoires.**

- Défaillance du service public de santé
- Atteintes aux droits des usagers du secteur sanitaire et médico-social
- Maltraitance des personnes hospitalisées ou hébergées dans un établissement médico-social
- Difficultés d'accès aux soins de publics spécifiques
- Discriminations

=12% des réclamations reçues par le DDD en 2019 sont liées à la santé



# PRÉVENIR LES REFUS DE SOINS DISCRIMINATOIRES

**Une démarche qui s'inscrit dans la durée avec des partenaires institutionnels et associatifs**

2012 : 1<sup>ère</sup> réunion du Comité d'entente Santé/2 réunions par an

2014 : rapport du Défenseur des droits sur les refus de soins opposés aux bénéficiaires de la CMU-C, de l'ACS et de l'AME.

2017 : résultats de l'étude sur les relations entre les médecins et les patients précaires, en partenariat avec le Fonds CMUC : « Les pratiques médicales et dentaires, entre différenciation et discrimination. Une analyse de discours de médecins et dentistes ».

2018 : publication des outils à destination des usagers (dépliant) et professionnels (fiche thématique)

2019 : résultats de l'étude « testing » sur les refus de soins discriminatoires liés à l'origine et à la vulnérabilité économique

# TESTS DE SITUATION SUR LES REFUS DE SOINS

Etude sur les refus de soins  
discriminatoires liés à l'origine et  
à la vulnérabilité économique :  
tests multicritères et  
représentatifs dans trois  
spécialités médicales

Octobre 2019



# Une forte discrimination selon la situation de vulnérabilité économique

## ➤ Méthode :

Test auprès de trois spécialités médicales (chirurgiens-dentistes, gynécologues et psychiatres) : 1500 cabinets testés

et selon deux critères : l'origine de la patiente et la vulnérabilité économique (identifiée par le fait de bénéficier de la CMU-C ou de l'ACS).

- La patiente de référence obtient un rdv dans 70% des cas, contre 58% pour les bénéficiaires CMU-C ou ACS.
- Les situations de refus de soins discriminatoires, explicites et directes, sont le fait de 9% des dentistes, 11% des gynécologues et 15% des psychiatres.



# Outils sur les refus de soins



Dépliant à destination  
des usagers

décembre 2018

## 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 de 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 L.162-5-13 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.

# 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. »



D



**Fiche pratique**  
À destination  
des professionnels de santé

DISCRIMINATIONS

## Les refus de soins

- 1 Qu'est-ce qu'un refus de soins ?
- 2 Les refus de soins, une réalité !
- 3 Que dit la loi ?
- 4 Quels sont les différents types de refus de soins illégaux ?
- 5 Comment prévenir les refus de soins ?

**Défenseur des droits**  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Fiche pratique à destination des professionnels de santé

décembre 2018



# Des recommandations pour les professionnels

- S'informer sur les droits dont bénéficient les patients pour éviter tout malentendu
- S'assurer que les droits du patient sont à jour afin d'éviter toute difficulté administrative
- Proposer différents modes d'organisation des RDV
- Indiquer à la patientèle qu'elle doit annuler les RDV ou prévenir en cas d'empêchement
- Se rapprocher des référents CPAM en cas de difficulté administrative

A large, bold, blue capital letter 'D' is centered at the top of the logo.

**Défenseur des droits**

— RÉPUBLIQUE FRANÇAISE —