

Les refus de soins

Dernière mise à jour : 15.02.2023

1. Ma situation

« Un médecin qui effectue des visites à domicile ne veut pas se déplacer sur l'aire d'accueil où j'habite. »

« Bénéficiaire de la Complémentaire santé solidaire (C2S), le professionnel de santé m'a facturé un dépassement d'honoraire ou a refusé de me donner un rendez-vous. »

2. Que dit le droit ?

Refuser de recevoir des patients ou les traiter moins bien à cause de leur origine, leur précarité, leur lieu de résidence, leurs mœurs ou parce qu'ils sont bénéficiaires de prestations santé comme la C2S, la CMU-C ou l'ACS, est interdit. C'est une discrimination. On parle de **refus de soins discriminatoire, c'est interdit par la loi**.

Les professionnels de santé peuvent parfois refuser de prendre en charge un patient ou une patiente, mais en respectant les conditions prévues par la loi.

Exemples :

- Lorsqu'un acte de soins est contraire à leurs convictions personnelles, professionnelles ou éthiques (par exemple, un avortement ou une stérilisation à visée contraceptive).
- En cas de mésentente avec un patient, d'un comportement agressif, ou d'incompétence compte tenu de la spécificité d'une maladie.

Quoi qu'il arrive, le ou la patiente doit être orientée vers un autre professionnel de santé pour assurer la continuité des soins.

3. En quoi le Défenseur des droits peut m'aider ?

Le Défenseur des droits pourra intervenir auprès du professionnel de santé afin de lui demander des explications et lui rappeler ses obligations.

4. Que puis-je faire ?

a. Je demande par courrier au secrétariat médical ou au professionnel de santé d'expliquer les raisons du refus de soins

b. Je prépare les documents suivants dans la mesure du possible

Je réunis le plus d'éléments possible pour permettre de prouver le refus de soin :

- un résumé des faits dans l'ordre où ils se sont passés, notamment ceux qui permettent d'expliquer la raison du refus (dates et heures des faits, moyen de communication – sur place, par téléphone ou par une plateforme –, mode de paiement, raisons données par le professionnel de santé) ;
- l'identité et les coordonnées complètes de la personne responsable du refus (nom, prénom, adresse et coordonnées du lieu d'exercice) ;
- la copie de l'attestation C2S (ex-CMU / CMU-C / ACS) ou AME en cours de validité à la date des faits, s'il s'agit de la raison pour laquelle on a refusé de vous soigner ;
- le justificatif de la confirmation de la prise de rendez-vous – par mail ou sur l'espace personnel de la plateforme par exemple ;
- la raison médicale de votre rendez-vous ;
- l'urgence ou non du rendez-vous.

IMPORTANT : Je prends en photo ou fais une photocopie de TOUS les documents qui concernent le dossier pour les conserver : documents qui m'ont été envoyés et lettres datées que j'ai envoyées dans le cadre de mes démarches. Je conserve les originaux.

c. Je contacte le Défenseur des droits

- Je rencontre un délégué du Défenseur des droits près de chez moi : [liste des délégués par département](#)
- Ou j'appelle le numéro 39 28 (du lundi au vendredi de 9h30 à 19h, coût d'un appel local)
- Ou je renseigne directement le [formulaire en ligne](#)
- Ou j'adresse un courrier gratuit sans timbre à l'adresse suivante :
Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris CEDEX 07

5. Pour aller plus loin

Depuis le 1^{er} novembre 2019, les dispositifs de la CMU-C et de l'ACS ont été remplacés par le dispositif de la **Complémentaire santé solidaire** (C2S).

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

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

[Article 225-1](#) et [article 225-2](#) du Code pénal : la discrimination commise à l'égard d'une personne physique ou morale, est punie de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende.

Voir [Dépliant du Défenseur des droits : « agir contre les refus de soins »](#).