



Dernière mise à jour : juillet 2023

Fiche réforme n°42

Les refus de soins

Le Défenseur des droits est régulièrement saisi de réclamations individuelles portant sur les difficultés d'accès des particuliers aux soins.

Au-delà de ces situations individuelles, l'institution du Défenseur des droits s'assure que les lois, les décrets ou encore les circulaires sont en accord avec les droits fondamentaux qu'elle protège et promeut. Lorsque les textes législatifs ou réglementaires ne le sont pas, elle recommande leur modification afin de protéger le plus grand nombre de personnes pouvant être confrontées à une situation similaire.

Dans le cadre de ses missions, le Défenseur des droits veille, notamment, au respect du droit à la protection de la santé et l'accès aux soins, mais également du principe de non-discrimination, tels que garantis par le droit national et international. Ainsi, il a adressé plusieurs recommandations de réforme aux autorités compétentes afin de garantir une meilleure protection de ces droits fondamentaux et de lutter contre les refus de soins discriminatoires.

Réforme obtenue

La prise en compte de la dispense d'avance des frais des patients bénéficiaires de l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé (ACS)

Le Défenseur des droits a été saisi de réclamations concernant le refus de soins opposé à des patients par plusieurs médecins et chirurgiens-dentistes en raison de leur statut de bénéficiaires de l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé (ACS). Après instruction, il semblerait qu'un tel refus résultait du fait que les professionnels de santé en cause ignoraient pour la plupart l'existence ou les effets d'un tel dispositif.

Aussi, le Défenseur des droits a recommandé en 2016 au **ministère des solidarités et de la santé** et aux différents acteurs concernés de **renouveler une campagne d'information et de sensibilisation** au sujet des refus de soins, des différents dispositifs d'aide médicale et de l'application respective de la dispense d'avance des frais et du tiers payant partiel ou intégral.

Par ailleurs, il a demandé à ce que le ministère des solidarités et de la santé veille à la **publication du décret d'application concernant l'évaluation du respect du principe de non-discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins**.

- ✓ **En réponse à cette demande, le ministère a publié le 21 juillet 2016 le décret d'application n° 2016-1009 relatif aux modalités d'évaluation des pratiques de refus de soins. Ce décret institue une commission chargée d'évaluer les pratiques de refus de soins opposés par les professionnels de santé inscrits au tableau de chacun de ces ordres.**

Réformes attendues

Les prises de rendez-vous en ligne

Alerté par plusieurs associations, le Défenseur des droits s'est saisi d'office afin d'enquêter sur l'existence d'éventuels traitements discriminatoires à l'encontre de patients, en raison de leur statut à la Sécurité sociale, lors de la prise de rendez-vous médicaux sur une plateforme en ligne.

Il ressort de cette enquête que les plateformes de prise de rendez-vous médicaux en ligne prévoient des conditions spécifiques pour les bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire (ex-CMU-C), de l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé (ACS), et de l'aide médicale de l'État (AME).

Ainsi, en 2018, le Défenseur des droits a rappelé que la prise en compte du bénéfice de ces statuts à la Sécurité sociale est susceptible de constituer un **refus de soins illicite** et une **discrimination** en raison du statut de la Sécurité sociale ou en raison de l'origine ou de la particulière vulnérabilité de la situation économique, en violation de plusieurs textes législatifs.

À cette occasion, le Défenseur des droits a également adressé plusieurs recommandations de réforme :

- ☞ Aux **plateformes de prise de rendez-vous médicaux en ligne**, mettre en place un fonctionnement dans le **respect du principe de non-discrimination** et **d'empêcher les refus de soins discriminatoires** via les profils des professionnels de santé ;
- ☞ Au **Gouvernement**, encadrer le fonctionnement des plateformes de prise de rendez-vous médicaux en ligne par des mesures légales.

La lutte contre les discriminations à l'encontre des patients

La Défenseure des droits constate une discrimination pour les patients bénéficiant de la complémentaire santé solidaire (ex-CMU-C) et ceux bénéficiant de l'Aide médicale de l'État (AME).

Ces patients ont moins de probabilité d'obtenir un rendez-vous médical en raison de préjugés sur leur prise en charge qui serait plus complexe et de l'anticipation par les professionnels de santé des démarches administratives plus lourdes. La Défenseure des droits rappelle **qu'un refus de soin discriminatoire à l'encontre d'un bénéficiaire d'une aide ciblée est un délit et un acte contraire à la déontologie et à l'éthique médicale.**

- ☞ La Défenseur des droits **recommande une fusion des dispositifs de l'Assurance maladie et de l'AME** ou la création d'une carte numérique pour l'AME, ouvrant les mêmes facilités d'accès aux patients. En **simplifiant le processus administratif et de remboursement**, cette recommandation avantage à la fois les professionnels de santé et les Caisses primaires d'assurance maladie, tout en garantissant aux patients leur droit à une prise en charge médicale adaptée.

Pour en savoir plus

Décision MLD n° 2016-083 du 15 avril 2016 relative aux pratiques de refus de soins des bénéficiaires de l'aide à l'acquisition complémentaire santé.

Décision-cadre n° 2018-269 du 22 novembre 2018 relative aux discriminations à l'égard des bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire (ex-CMU-C) de l'ACS et de l'AME sur les plateformes de prise de rendez-vous en ligne et comportant des recommandations générales.