

PROCEDURE APPLICABLE AUX REFUS DE SOINS DISCRIMINATOIRES

FOIRE AUX QUESTIONS

Table des matières

I. Les refus de soins discriminatoires	3
1. Qu'est-ce qu'un refus de soins discriminatoire ?.....	3
2. Quels sont les motifs caractérisant un refus de soins discriminatoire ?	3
3. Comment peuvent se manifester les refus de soins auprès des bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire (C2S) ou de l'aide médicale de l'Etat (AME) ?	3
4. Un professionnel de santé peut-il refuser un patient bénéficiaire de la C2S qui ne dispose pas de carte vitale ?.....	4
5. Un professionnel de santé peut-il refuser un patient au motif qu'il présente des troubles psychiques ?	4
6. Refuser un patient étranger en raison de la barrière de la langue constitue-t-il un refus de soins discriminatoire ?.....	5
7. Une personne se rendant aux urgences sans couverture santé peut-elle être refusée ?.....	5
8. Un professionnel de santé peut-il refuser un nouveau patient même en cas de pénurie de professionnels de santé sur le territoire ?	5
9. Dans quelle situation un professionnel de santé peut-il refuser de soigner un patient ?.....	5
10. Pour un professionnel de santé qui exerce à la fois dans le secteur public et le secteur privé, l'orientation du patient vers le secteur privé afin qu'il puisse accéder à des soins plus rapides constitue-t-elle une forme de refus de soins discriminatoire ?.....	6
II. La procédure applicable aux refus de soins discriminatoires	6
11. Comment saisir la caisse d'assurance maladie ou le conseil local de l'ordre du professionnel de santé mis en cause ?.....	6
12. Qui peut accompagner le patient dans ses démarches ?	7
13. Que faire quand le refus est opposé par un personnel administratif ?.....	8
14. Que faire si un établissement de santé pratique des discriminations vis-à-vis de certains patients ?	8
15. Quels sont les éléments de preuve acceptés ?	8

16.	Existe-t-il un délai de prescription pour déposer la plainte pour un refus de soin discriminatoire ?	9
III.	Les actions complémentaires à la procédure	9
17.	Quelle est l'articulation avec le médiateur de la caisse primaire d'assurance maladie ?	9
18.	Le patient est-il orienté vers un autre professionnel de santé (en particulier en cas de non-conciliation ?).....	10

I. Les refus de soins discriminatoires

1. Qu'est-ce qu'un refus de soins discriminatoire ?

Le refus de soins peut se traduire par le refus de recevoir un patient mais également par le fait de le traiter moins bien ou différemment à cause de son origine, sa situation précaire, ses mœurs, etc. (cf. question suivante).

2. Quels sont les motifs caractérisant un refus de soins discriminatoire ?

Le refus de soins discriminatoire est interdit par la loi (article L. 1110-3 du code de la santé publique).

Les motifs de discrimination d'un patient qu'un professionnel de santé a refusé de soigner sont :

- le fait qu'il bénéficie de la complémentaire santé solidaire (C2S) ;
- le fait qu'il bénéficie de l'aide médicale de l'Etat (AME) ;
- les motifs mentionnés par le code pénal (articles 225-1 et 225-1-1) et dans la loi n°2008-496 du 27 mai 2008, notamment :
 - l'origine,
 - le sexe,
 - la situation de famille,
 - la grossesse,
 - l'apparence physique,
 - la particulière vulnérabilité résultant de sa situation économique,
 - le patronyme,
 - le lieu de résidence,
 - l'état de santé,
 - la perte d'autonomie,
 - le handicap,
 - les caractéristiques génétiques,
 - les mœurs,
 - l'orientation sexuelle,
 - l'identité de genre,
 - l'âge,
 - les opinions politiques,
 - les activités syndicales,
 - la qualité de lanceur d'alerte,
 - la capacité à s'exprimer dans langue étrangère,
 - l'appartenance ou la non-appartenance à une ethnie, une Nation, une prétendue race ou une religion déterminée.

3. Comment peuvent se manifester les refus de soins auprès des bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire (C2S) ou de l'aide médicale de l'Etat (AME) ?

Le refus de soins vis-à-vis des bénéficiaires de la C2S ou de l'AME peut se manifester par :

- Un rendez-vous refusé du fait du bénéfice de la C2S ou de l'AME ou sous un prétexte clairement en lien avec cette protection sociale ;
- Un rendez-vous fixé dans un délai anormalement long par rapport aux patients qui ne sont pas bénéficiaires de la C2S ou de l'AME ;
- Le fait d'exiger une avance de frais, alors que le patient présente sa carte vitale à jour, son attestation de droits à la C2S ou sa carte d'admission à l'AME ;
- Le fait que le professionnel de santé pratique un dépassement d'honoraires vis-à-vis d'un bénéficiaire de la C2S. Seuls les cas d'exigences particulières de la part du patient peuvent justifier l'application d'un dépassement d'honoraires (rendez-vous en dehors des horaires habituels du cabinet, demande de visite à domicile injustifiée, etc.) ;
- Le fait que le professionnel de santé redirige le patient vers une structure publique sans que la raison de cette orientation semble liée à son état de santé.

NB : Les médecins qui sont en dehors du système conventionnel (secteur 3) peuvent fixer librement leur tarif quel que soit le statut du patient.

4. Un professionnel de santé peut-il refuser un patient bénéficiaire de la C2S qui ne dispose pas de carte vitale ?

Le professionnel de santé a l'obligation de recevoir les bénéficiaires de la C2S dans les mêmes conditions de délai que pour un autre assuré, qu'il présente une carte vitale ou non. S'il ne dispose pas d'une carte vitale, il peut présenter son attestation de droit au professionnel de santé, qui a l'obligation de pratiquer le tiers-payant intégral et ne doit pas lui appliquer de dépassement d'honoraires.

Le professionnel de santé peut également consulter le dispositif ADRi qui donne accès aux informations qui n'auraient pas été mises à jour sur la carte vitale.

5. Un professionnel de santé peut-il refuser un patient au motif qu'il présente des troubles psychiques ?

L'état de santé est en effet un motif de discrimination prohibé (article 225-1 du code pénal). Toutefois, le professionnel de santé peut refuser de recevoir une personne présentant des troubles psychiques si l'état de la personne ne permet pas de lui donner des soins ou si le médecin ne dispose pas des compétences pour la prendre en charge. Le professionnel de santé doit alors orienter le patient vers un autre professionnel afin de permettre la continuité de soins.

6. Refuser un patient étranger en raison de la barrière de la langue constitue-t-il un refus de soins discriminatoire ?

Le professionnel de santé ne peut pas refuser un patient qui ne parle pas français. Le fait que le patient s'exprime dans une autre langue est en effet un motif de discrimination prohibé (article 225-1 du code pénal).

Le professionnel de santé peut proposer au patient de recourir à de l'interprétariat professionnel, demander la présence d'un proche, dès lors que ce dernier est d'accord, ou s'appuyer sur des outils facilitant la communication (pictogrammes, liste de questions types des professionnels de santé traduites dans de nombreuses langues, etc.).

7. Une personne se rendant aux urgences sans couverture santé peut-elle être refusée ?

Si la personne nécessite des soins en urgence, les professionnels de santé ne peuvent pas refuser de la soigner.

Un patient qui ne dispose pas de couverture doit normalement payer ses soins. S'il s'agit d'un patient en situation irrégulière, les soins pourront être pris en charge par l'AME ou via le dispositif des soins urgents, s'il n'est pas éligible à l'AME. Au sein de l'établissement de santé, ce sont davantage les assistants sociaux et les agents administratifs et financiers qui s'emparent de ces questions de prise en charge des soins, que les professionnels de santé.

8. Un professionnel de santé peut-il refuser un nouveau patient même en cas de pénurie de professionnels de santé sur le territoire ?

Hormis les situations d'urgence, un professionnel de santé peut refuser de suivre un nouveau patient lorsque l'importance de sa patientèle ne lui permet pas d'en suivre de nouveaux. Il doit toutefois être en mesure de démontrer qu'il n'a pas trié les patients sur des motifs discriminants.

9. Dans quelle situation un professionnel de santé peut-il refuser de soigner un patient ?

En dehors des situations d'urgence, le professionnel de santé peut refuser de prendre en charge un patient. Ces refus de soins autorisés sont strictement encadrés par la loi

(articles L. 1110-3 alinéa 7, L. 6315-1 et R. 4127-47 du Code de la santé publique). C'est le cas par exemple lorsqu'un acte de soins est contraire à ses convictions personnelles, professionnelles ou éthiques. Cela peut également être en cas de mésentente avec un patient, d'un comportement agressif, ou s'il n'est pas compétent, compte tenu de la spécificité d'une maladie. En tout état de cause, si le professionnel de santé ne se sent pas en capacité de soigner le patient, il doit l'orienter vers un autre professionnel de santé pour assurer la continuité des soins. Cette décision de refus de soin d'un patient par un professionnel de santé ne devra cependant pas être fondée sur un motif discriminatoire.

10. Pour un professionnel de santé qui exerce à la fois dans le secteur public et le secteur privé, l'orientation du patient vers le secteur privé afin qu'il puisse accéder à des soins plus rapides constitue-t-elle une forme de refus de soins discriminatoire ?

L'orientation du patient vers le secteur privé ne constitue pas un refus de soins en soi. Le professionnel de santé, dans le secteur public comme dans le secteur privé, doit cependant respecter les obligations vis-à-vis des bénéficiaires de la C2S et de l'AME (tiers payant intégral, interdiction de dépassement d'honoraires pour les bénéficiaires de la C2S).

A noter : si un tri des patients est réalisé et une orientation différente est donnée à certains patients par rapport à d'autres, en raison d'un motif discriminatoire, cette situation peut tout de même constituer une discrimination prohibée par la loi.

NB : Les médecins qui sont en dehors du système conventionnel (secteur 3) peuvent cependant fixer librement leur tarif quel que soit le statut du patient.

II. La procédure applicable aux refus de soins discriminatoires

11. Comment saisir la caisse d'assurance maladie ou le conseil local de l'ordre du professionnel de santé mis en cause ?

La saisine doit mentionner l'identité et les coordonnées de la personne à l'origine de la plainte, les éléments permettant d'identifier le professionnel de santé mis en cause et la description des faits reprochés.

Elle est adressée à la caisse d'assurance maladie du patient ou au conseil local de l'ordre du professionnel de santé concerné par tout moyen permettant de donner date

certaine à sa réception (notamment une lettre recommandée avec accusé de réception, un courriel auquel le destinataire accuse réception).

Les adresses sont disponibles sur les sites internet des caisses d'assurance maladie et ceux des ordres nationaux des professionnels de santé, qui présentent les coordonnées des conseils départementaux ou régionaux.

Afin de faciliter le recours à la procédure, un formulaire de plainte est mis à la disposition des personnes s'estimant victimes de refus de soins. Le formulaire prévoit notamment le renseignement d'informations permettant d'identifier le professionnel de santé, y compris lorsque le plaignant ne connaît pas l'identité précise de son interlocuteur (attention : la seule mention d'un numéro de téléphone ne permet pas toujours d'identifier le professionnel visé par la plainte.). Ce document est disponible notamment sur les sites internet de le [complémentaire santé solidaire](#), du ministère de la santé, de [l'assurance maladie](#).

L'autorité qui a reçu la plainte en accuse réception sous huit jours et la transmet à celle qui n'en a pas été destinataire.

12. Qui peut accompagner le patient dans ses démarches ?

Le patient peut saisir lui-même la caisse d'assurance maladie ou le conseil local de l'ordre, avec l'appui éventuel d'un tiers.

Si le patient le souhaite, la saisine peut également être réalisée :

- par une association d'usagers du système de santé agréée sur mandat exprès du patient ;
- par un avocat.

Pour la séance de conciliation, le patient peut :

- participer à la séance et éventuellement se faire accompagner par une personne ou une association de son choix ;
- ou ne pas venir à la séance et se faire représenter par une personne ou une association de son choix, en remettant un mandat à la commission.

En parallèle de ces démarches, le patient peut aussi saisir le Défenseur des droits. Dans ce cadre, il pourra aussi être informé du déroulement de la procédure applicable aux refus de soins discriminatoire.

13. Que faire quand le refus est opposé par un personnel administratif ?

Il peut s'agir tout autant d'un refus de soin discriminatoire.

Le personnel administratif travaillant pour le compte d'un professionnel de santé, il convient d'établir une saisine en renseignant les informations permettant d'identifier ce professionnel de santé.

A noter : si une procédure civile ou pénale est engagée, le personnel administratif concerné étant responsable de ses actes en son nom propre, il peut être poursuivi. La responsabilité du professionnel de santé peut également être recherchée, notamment au regard de l'interdiction d'enjoindre quiconque d'adopter un comportement discriminatoire (article 1er de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008)

14. Que faire si un établissement de santé pratique des discriminations vis-à-vis de certains patients ?

Il convient de le signaler à l'agence régionale de santé, qui dispose de leviers auprès de l'établissement de santé.

L'établissement de santé peut répondre de ses actes devant un tribunal civil s'il s'agit d'une structure privée ou d'un tribunal administratif s'il s'agit d'une structure publique.

En cas de procédure pénale, l'établissement de santé a également une responsabilité en tant que personne morale.

15. Quels sont les éléments de preuve acceptés ?

Le patient doit seulement apporter les éléments qui permette de présumer l'existence d'une discrimination (ex : sa présence au rendez-vous, le fait qu'il a mentionné être bénéficiaire de la C2S ou un élément indiquant qu'un motif discriminant aurait pu être pris en compte). Il est possible de fournir des attestations de témoin pour soutenir les éléments de preuve indiquant qu'il y a eu discrimination.

C'est au professionnel de santé de démontrer qu'il a refusé de soigner le patient pour un motif légitime et non pour des motifs discriminatoires.

16. Existe-t-il un délai de prescription pour déposer la plainte pour un refus de soin discriminatoire ?

Il n'y a pas de délai de prescription pour la saisine de la commission de conciliation.

A noter : en cas de poursuite pénale ou civile, le délai de prescription est de :

- 6 ans pour un délit (article 8 du code de procédure pénale) ;
- 5 ans en matière civile pour une action en réparation d'un dommage (article 2224 du code civil) ?

III. Les actions complémentaires à la procédure

17. Quelle est l'articulation avec le médiateur de la caisse primaire d'assurance maladie ?

Le médiateur de la caisse primaire d'assurance maladie peut apporter une aide aux patients s'estimant victimes de refus de soins discriminatoires, en particulier :

- les patients bénéficiaires de la C2S et de l'AME ;
- les patients victimes d'un refus de soin par un professionnel de santé qui ne relève pas d'un ordre professionnel (opticien, audioprothésiste...).

L'intervention du médiateur est complémentaire et **ne se substitue pas à la procédure de conciliation**. Il peut réorienter le patient en difficulté vers un autre professionnel ou une structure de soins adaptée.

Dans le cadre de la procédure, pour les bénéficiaires de la C2S ou de l'AME, si son intervention a permis de trouver une solution amiable avec le professionnel de santé concerné avant la séance de conciliation, la commission mixte de conciliation doit en être immédiatement informée. Celle-ci pourra alors confirmer ou non l'opportunité de cette solution et en cas de confirmation, acter la conciliation entre les parties.

Il peut également apporter toute information au patient s'estimant victime d'un refus de soins discriminatoire sur le déroulé de la procédure de conciliation.

En dehors de cette procédure, lorsque le signalement concerne un professionnel de santé ne relevant d'aucun ordre professionnel, le médiateur est alors l'interlocuteur privilégié du patient qui s'estime victime d'un refus de soin discriminatoire (examen du contexte de la plainte, recherche d'informations sur l'activité du professionnel de santé, prise de contact avec le professionnel de santé et rappel des droits et devoirs, proposition de solutions à l'amiable...).

18. Le patient est-il orienté vers un autre professionnel de santé (en particulier en cas de non-conciliation ?)

L'orientation vers un autre professionnel de santé ne relève pas du rôle de la commission de conciliation. En revanche, le patient peut se retourner vers sa caisse d'assurance maladie pour trouver un autre professionnel de santé.