



Dernière mise à jour : 01.07.2020

Fiche réforme n°43

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 d'une situation individuelle, le Défenseur des droits s'assure que les lois et les textes en vigueur sont en accord avec les droits fondamentaux qu'il entend protéger et promouvoir. Lorsque les textes législatifs ou réglementaires ne le sont pas, il recommande de procéder à leur modification, leur suppression ou leur création et ainsi 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 par le Défenseur des droits

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 par le Défenseur des droits

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 couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C), de l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé (ACS), et de l'aide médicale de l'Etat (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.

A 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.

Le Défenseur des droits demande au gouvernement d'envisager la possibilité de **modifier l'article 6 I 7, alinéa 3, de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique**, qui prévoit que les personnes, dont l'activité économique consiste à offrir un accès à des services de communication au public en ligne, soient tenues de concourir à la lutte contre la diffusion de certaines infractions, afin d'y intégrer les discriminations prohibées par la législation pénale.

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 CMU-C, de l'ACS et de l'AME sur les plateformes de prise de rendez-vous en ligne et comportant des recommandations générales.