

Prévenir les refus de soins discriminatoires : les fiches du Défenseur des Droits destinées aux professionnels de santé

Par Charlotte SOUCI-GUEDJ, Avocat au Barreau de Grasse

Pour appréhender clairement la notion de refus de soins discriminatoire, il faut distinguer le **refus de soins licite** (faculté pour le professionnel de santé de refuser la prise en charge d'un patient pour des raisons professionnelles ou personnelles) **du refus illicite**, parmi lequel figure **la discrimination dans l'accès aux soins**.

Un refus de soins discriminatoire peut consister en un refus de recevoir ou en le fait de traiter moins bien un patient en raison de sa nationalité, son état de santé, sa religion... **ou parce qu'il est bénéficiaire d'une prestation santé comme la CMU-C, l'Aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS) ou encore l'Aide médicale d'État (AME)**.

Ce dernier point apparaît aujourd'hui être polémique, au point que **le Défenseur des Droits** s'est emparé de la question et en a conclu à la réalité du problème. Il a ainsi publié des [fiches pratiques à destination des professionnels de santé](#), ainsi qu'un [dépliant destiné au grand public](#).

Le refus de soins discriminatoire est prohibé par la loi : les professionnels de santé contrevenant à ces obligations légales et déontologiques sont passibles de **sanctions disciplinaires, pécuniaires et/ou pénales** :

- Exemple du Code de déontologie médicale ([article R.4127-7 du Code de la santé publique - CSP](#)) : « *Le médecin doit écouter, examiner, conseiller ou soigner avec la même conscience toutes les personnes quels que soient leur origine, leurs mœurs et leur situation de famille, [...].* »
- Exemple du Code de déontologie des pharmaciens ([article R.4235-6 du CSP](#)) : « *Le pharmacien doit faire preuve du même dévouement envers toutes les personnes qui ont recours à son art* ».
- [L'article L. 1110-3 du CSP](#) prévoit que : « *Aucune personne ne peut faire l'objet de discriminations dans l'accès à la prévention ou aux soins. [...]* ».
- Les [articles 225-1](#) et [225-2 du Code pénal](#) prévoient trois ans d'emprisonnement et 45000 € d'amende.

Le refus discriminatoire le plus fréquent semble être lié à la **protection sociale du patient**, le refus pouvant être :

- **direct** : refus de recevoir un patient du fait de sa protection sociale (CMU-C, ACS ou AME) ;
- **indirect** : par exemple orientations répétées et non-justifiées vers un autre confrère ou vers une autre structure sans raison médicale particulière, refus de devis, délai anormalement long de rendez-vous, etc.

Il est à noter que le [Conseil National de l'Ordre des Médecins \(CNOM\)](#) a précisé, s'agissant des délais de rendez-vous, qu'un long délai (en dehors des situations d'urgence) lié à la saturation de l'activité médicale ne constituait pas un refus de soins.

Ce phénomène a notamment été mis en lumière au travers des **plateformes de prises de rendez-vous médicaux**. Le Défenseur des Droits a d'ailleurs adopté une [décision-cadre en novembre 2018](#), et a ainsi émis des recommandations destinées aux différents acteurs du système de santé (Etat, assurance maladie, exploitants des plateformes numériques, Ordres professionnels) pour participer à la lutte contre les refus de soins discriminatoires.

Certaines mentions ont notamment été reformulées sur des plateformes de prise de rendez-vous en ligne. Ainsi, la mention « *les consultations d'ostéopathie, de psychologie [...] ne font pas l'objet d'une prise en charge par la sécurité sociale, y compris pour les bénéficiaires de la CMU* » a vu sa formulation évoluer en « *La consultation n'est pas prise en charge par la sécurité sociale et devra être réglée auprès du professionnel quelle que soit la situation du patient eu égard à la sécurité sociale* ».

Enfin, il semblerait que certaines plateformes offrent désormais aux usagers la possibilité de signaler une pratique discriminatoire, des difficultés rencontrées sur le site ou de déclarer avoir été victime d'une discrimination, ce que permettent également les dispositions de l'article L 1110-3 du CSP, bien que très peu de contentieux n'existe à ce jour en la matière.