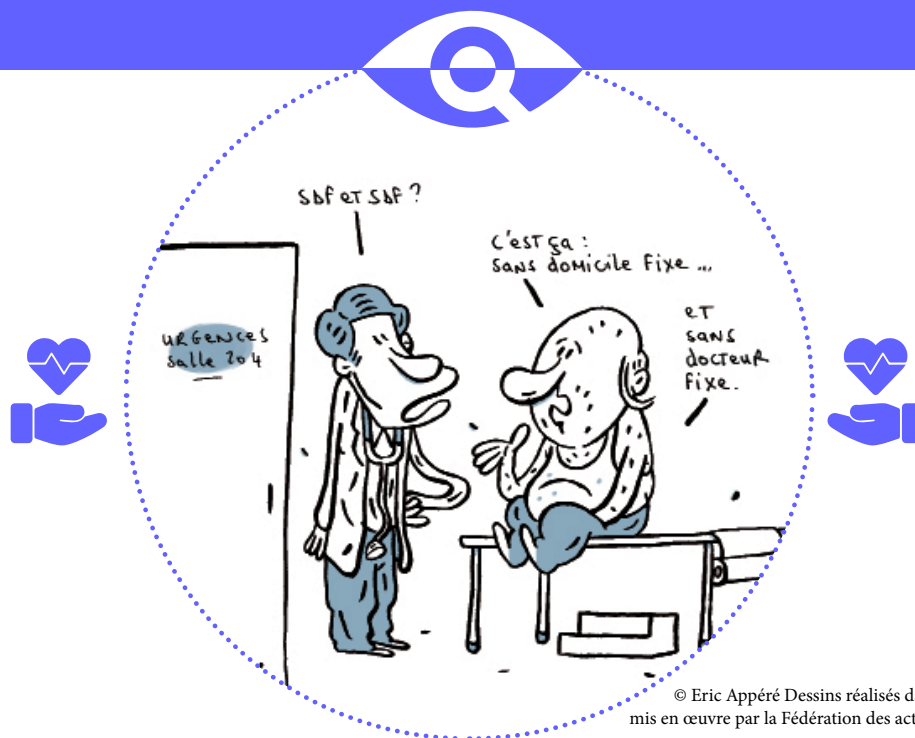




OBSERVATOIRE SANTÉ SOLIDARITÉ

Pour un accès de tou·te·s aux soins !

Edition 2020



© Eric Appéré Dessins réalisés dans le cadre du projet POPPS mis en œuvre par la Fédération des acteurs de la solidarité Bretagne

Alors que des dispositifs ont été mis en place pour contribuer à rendre universel l'accès à la santé (protection universelle maladie - PUMA, couverture maladie universelle complémentaire - CMU-C, aide à la complémentaire santé - ACS, aide médicale de l'État - AME), la complexité du système et les pratiques de certains professionnels de santé freinent encore l'accès aux droits et aux soins de nombreuses personnes.

Dans le même temps, une sous-utilisation des actions de recours a également été constatée, dûe à un manque d'information et à la complexité des procédures.

Pour remédier à ce phénomène, la Fédération des acteurs de la solidarité et la Fédération des acteurs de la solidarité Occitanie ont créé un outil de signalement, l'Observatoire santé Solidarité, destiné à mieux qualifier et quantifier ces situations dites de « refus de soins ».

Cet outil, rempli par la personne directement impactée ou avec l'aide d'une personne tierce n'a pas vocation à se substituer aux procédures classiques de recours et n'a en aucun cas pour objectif d'identifier nommément les professionnel·le·s de santé. Il doit plutôt permettre de pointer les difficultés d'accès aux droits et aux soins des personnes en situation de précarité, les dysfonctionnements qui peuvent exister à un échelon territorial, et ce, toujours dans une optique d'amélioration des rapports usagers/professionnel·le·s du système de santé.

Ces témoignages ont été anonymisés pour garantir la confidentialité des personnes ayant effectué un signalement.

A chaque fois sont précisés la couverture maladie de la personne qui a vécu la difficulté, l'organisme, la spécialité professionnelle concernée et le nom de la région où le dysfonctionnement a eu lieu.

“

Refus de soin direct lié au type de couverture maladie

« J'ai pris rendez-vous dans un centre médical dentaire après la première consultation, on m'a demandé de prendre un autre, pour l'extraction de mes dents de sagesse. Le jour du rendez-vous, alors que je me présente à l'accueil, on me dit que le médecin n'accepte pas la CMU, d'autant plus sans médecin traitant. J'ai expliqué que je venais de déménager et d'avoir la carte vitale mais rien à faire. Ils m'ont renvoyé malgré mes douleurs. »

PUMa, CMU, Centre dentaire, Île-de-France

« Refus de procéder à une chirurgie de réduction mammaire remboursée par la CPAM car le médecin dit qu'il est impossible de me facturer les dépassements honoraires avec la CMU-C. »

PUMa, CMU-C, Chirurgien libéral, Nouvelle-Aquitaine

« J'ai pris rendez-vous sur le site Doctolib pour ma fille, et j'ai fait face à des annulations de rendez-vous, apparemment le médecin ne prendrait plus en charge des patients avec la CMU depuis janvier 2020 pour cause de non mise à jour du logiciel, j'ai proposé qu'elle puisse remplir une feuille de soins mais on m'a opposé un refus »

PUMa, CMU-C, Dentiste, Île-de-France

« Le dentiste a refusé de prendre la personne lors de son rendez-vous car elle avait l'Aide Médicale de l'Etat (AME) et que le dentiste dit qu'il doit remplir énormément de papiers et a des difficultés à obtenir les remboursements des soins »

AME, Dentiste, Auvergne-Rhône-Alpes



« Un professionnel accompagnant une personne demandeuse d'asile a pris rendez-vous sur Doctolib pour une consultation de médecine générale pour un demandeur d'asile. Lorsque le patient est dans le cabinet, le médecin a appelé le professionnel ayant pris le rendez-vous et a dit : Je ne prends pas les personnes avec la Couverture Maladie Universelle, ce type de personnes doit aller à la Permanence d'Accès aux Soins de Santé. »

PUMa, CMU-C, Médecin généraliste, Nouvelle-Aquitaine

« Le devis établi par le dentiste était non conforme à ma situation et il a refusé de refaire un devis conforme à ma situation car il avait atteint « son quota » de patients ayant la complémentaire santé solidaire. Par ailleurs il était agressif dans nos échanges. »

PUMa, CSS, Dentiste, Bretagne

« Refus de prise en charge, le chirurgien-dentiste ne prend pas en charge des patients bénéficiant de la complémentaire santé solidaire »

PUMa, CSS, Dentiste, Île-de-France

« Refus au vu de ma situation par rapport à ma couverture maladie, ce refus s'est fait lors du rendez-vous »

PMUa, CMU-C, Gynécologue, Grand-Est

“

Refus de consultation sans carte vitale

« N'ayant pas de carte vitale mais ayant mon attestation de droit avec moi je me suis vu refuser les soins par mon médecin traitant »

PUMa, CMU-C, Médecin Généraliste, Occitanie

« J'avais rendez-vous chez un gynécologue après une césarienne, le médecin m'a reçu et dès qu'il a vu que j'avais l'attestation CMU il a refusé de me prendre en charge et m'a dit sur un ton méchant : « je ne prends pas les personnes sans carte vitale »

PUMa, CMU-C, Gynécologue, Île-de-France

“

Refus de soins discriminatoires liés à la situation des personnes

« Le médecin refuse de recevoir des patients hébergés par la structure d'accueil des demandeur·euse·s d'asile. J'ai contacté le médecin afin d'obtenir un rendez-vous pour deux enfants récemment installés dans la commune. Le médecin m'a répondu qu'il n'avait pas le temps pour les personnes de la structure dans laquelle je travaille : «Pas le temps pour ceux-là». Il a raccroché soudainement. Cette situation s'est produite à deux reprises. »

PUMa, CMU-C, Médecin généraliste, Occitanie

« Les examens avaient été prescrits par un médecin d'un service de l'hôpital et le service des examens a refusé de réaliser les examens, alors que le rendez-vous était pris. La raison invoquée : « s'il n'a pas de papier d'identité, il y a un risque de fraude ». La personne a été déboutée du droit d'asile et n'a aucun papier d'identité avec photo (sauf un extrait de naissance mais sans photo) »

AME, Hôpital, Île-de-France

“

Refus d'accepter de nouveaux patients

« J'ai pris rendez-vous pour un patient en m'étant assurée que ce médecin prenait bien des nouveaux patients en médecine générale. Le patient s'est rendu à son rendez-vous. Le médecin l'a reçu, lui a dit qu'il ne prenait plus de nouveaux patients et a simplement inscrit « bilan ORL et bilan rhumatologique » sur une ordonnance sans faire une réelle prescription »

PUMa, CMU-C, Médecin généraliste, Pays de la Loire

« Malgré plusieurs appels à différents praticiens, impossible de trouver un dentiste acceptant de nouveaux patients. Et ceci sur l'ensemble du département. L'ensemble des appels ont été passés aux dentistes de la ville du Mans ainsi que des praticiens des villes sarthoises accessibles. Ils ne prennent pas de nouveaux patients. »

PUMa, CMU-C, Dentiste, Pays de la Loire

“

Indisponibilité et refus lié à l'interprétariat en santé

« L'association qui accompagne la personne a mis à disposition un interprète par téléphone, pour cette consultation. Le professionnel de santé a refusé d'assurer cette consultation si l'interprète n'était pas présent physiquement. »

PUMa, CMU-C, Professionnel hospitalier, Occitanie

“

Refus de pratiquer le tiers payant

« Les caisses de l'hôpital ont refusé l'application du tiers payant pour une consultation en urologie. »

PUMa, ACS, Hôpital, Île-de-France



« Le professionnel m'a demandé d'avancer la consultation alors que je bénéficiais de la CMU-C. Il m'a fait une feuille de soin et m'a dit que je me ferai rembourser. »

PUMa, CMU-C, Médecin généraliste, Centre Val de Loire



Refus de dispenses de dépassement d'honoraires

« Le dentiste a voulu me faire payer un dépassement d'honoraires alors que j'ai la Complémentaire Santé Solidaire . J'ai refusé et il m'a dit qu'exceptionnellement il ne me faisait pas payer mais que la prochaine fois je devrai le faire. »

PUMa, CSS, Dentiste, Auvergne-Rhône-Alpes

« Le spécialiste ne prenait pas la Carte Vitale. Je lui ai présenté mon attestation de Complémentaire Santé Solidaire à jour mais il m'a quand même contraint à payer toute la consultation. De plus le spécialiste a fait un dépassement d'honoraires sans aucune raison ! Il ne disposait pas de lecteur de carte vitale. Seuls les paiements en espèce étaient acceptés. »

PUMa, CSS, ORL Libéral, Île-de-France

EN LIGNE

- ⋮ [Consultez l'édition 2019](#)
- ⋮ [Témoignez de vos difficultés](#)
- ⋮ [d'accès aux droits et aux soins](#)