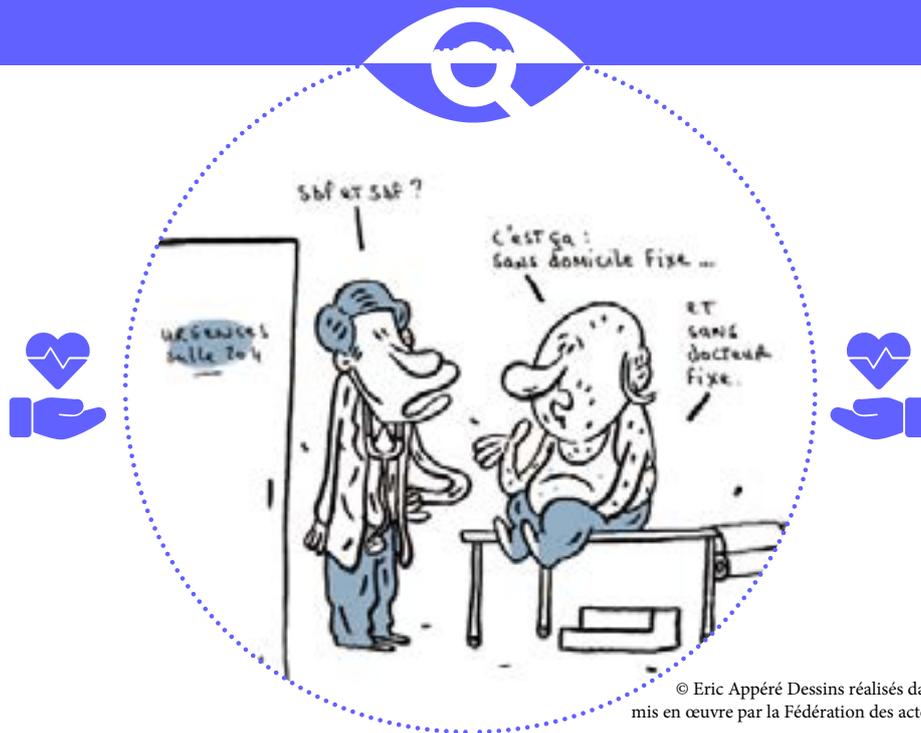




OBSERVATOIRE SANTÉ SOLIDARITÉ

Pour un accès de tout·e·s aux soins !

Synthèse des refus de l'année 2021



Alors que des dispositifs ont été mis en place pour contribuer à rendre universel l'accès à la santé (protection universelle maladie - PUMA, complémentaire santé solidaire - C2S, aide médicale de l'État - AME), la complexité du système et les pratiques de certains professionnel·le·s 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, due 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 usager·ère·s/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 d'exonération des dépassements d'honoraire et/ou de dispense de l'avance de frais

« La kiné m'a reçu pour une première consultation, et m'a demandé de régler les dépassements d'honoraires (une quinzaine d'euros). Je lui ai alors dit que j'étais à la complémentaire santé solidaire, et elle a dit qu'elle ne pouvait pas se passer des dépassements (elle s'est justifiée en évoquant le coût de location), j'ai maintenu que je ne pouvais pas les payer, et elle a dit *"bon ok pour cette fois puisque vous ne saviez pas, mais je ne pourrais pas vous revoir si vous ne pouvez pas régler les dépassements"*. »

[PUMA et Complémentaire Santé Solidaire Ile de France - Professionnel libéral - Kinésithérapeute](#)

« Obligation opposée par le professionnel d'avancer les frais liés aux soins alors que la personne concernée est exonérée du fait de sa couverture maladie »

[PUMA - complémentaire santé solidaire avec participation financière Grand Est - Professionnel Libéral - Pédiatre / Podologue](#)

« Je bénéficie de la Complémentaire Santé Solidaire, et au moment de récupérer ma carte vitale à jour, et malgré le document attestant que je bénéficie de la CSS, la secrétaire a refusé et m'a demandé l'avance des frais. *"Le médecin conventionné secteur 1 n'accepte pas la PUMA et Complémentaire Santé Solidaire"* a déclaré la secrétaire médicale. C'était la première fois que cela m'arrivait. »

[PUMA - Complémentaire santé solidaire Moselle - Professionnel libéral - Ophtalmologue](#)

« Je suis sortie de maternité et suis allé le lendemain à la pharmacie mais étant donné que j'ai perdu ma carte vitale, j'avais mon attestation de droit mais les professionnels m'ont fait payer les médicaments. Plus de 23€ en fin de mois. »

[PUMA et Complémentaire Santé Solidaire Pays de la Loire - Pharmacien](#)



Refus de transmission du dossier médical

« Impossible d'avoir mon dossier, en changeant de dentiste j'ai appelé plusieurs fois l'ancien cabinet, j'ai envoyé plusieurs mails pour récupérer mon dossier, mes radios, et n'ai jamais eu mieux que des *"on transmettra"*. »

[PUMA Complémentaire Santé Solidaire - Ile de France - Professionnel libéral - Dentiste](#)



Refus de soins en raison du type de couverture maladie

«Le professionnel m'a dit : je ne travaille pas pour 25 euros»

[PuMA - Complémentaire Santé Solidaire Ile de France - Libéral Nutritionniste](#)

« J'ai pris un rendez-vous sur la plateforme Doctolib avec une praticienne en gynécologie conventionnée secteur 1, après une prise de rendez-vous avec le secrétariat m'indiquant que l'AME est acceptée, je me suis rendue au rendez-vous après 1H30 de transport. Arrivée au moment de la consultation la praticienne me demande la carte vitale, je lui explique que je possède l'AME, suite à cela elle a refusé catégoriquement de me prendre en consultation sous prétexte que *"c'est compliqué"* selon elle, et elle ma mise dehors en m'ouvrant la porte. »

[Aide Médical d'Etat Ile de France - Gynécologue libéral](#)

« Le centre me dit refuser l'accès aux bénéficiaires de l'Aide Médical d'Etat. »

[Aide Médical d'Etat Ile de France - Centre de santé - CS dentaire](#)

« Le professionnel refuse les patients avec Complémentaire Santé Solidaire. »

[PUMA C2S Ile de France - Professionnel libéral - Chirurgien-dentiste](#)

« Refus de prise de rendez car j'ai la Complémentaire Santé Solidaire. »

[PUMA C2S Occitanie - Ophtalmologiste](#)

« Je tente de prendre un RDV pour une patiente que j'accompagne, bénéficiaire de la PUMA et de la complémentaire santé solidaire. La secrétaire m'informe que le Dentiste refuse de prendre les patients ne disposant pas d'une carte vitale. Je lui précise que cette patiente a des droits à jour mais qu'elle n'a qu'une attestation papier étant donné qu'elle a un numéro de sécurité sociale provisoire. La secrétaire me confirme que le dentiste refuse de donner des RDV pour ces patients. Je l'informe que je vais saisir le Conseil de l'Ordre car c'est illégal. Elle m'explique qu'elle comprend mais qu'elle n'est que le porte-parole du dentiste. Plainte déposée au niveau du Conseil de l'Ordre des Chirurgiens-dentistes. »

[PUMA C2S Pays de la Loire - Dentiste](#)



Refus en raison de la barrière de la langue

« Ce médecin généraliste est connu pour avoir pris de nombreux patients venant de toutes origines, cependant dans ce cas, il a refusé. Je tente de prendre un premier rendez-vous pour un patient. La secrétaire me propose un rendez-vous dans un délai raisonnable. Au moment de prendre l'identité du patient, elle se rend compte qu'il ne parle que roumain. Elle m'informe qu'elle doit demander l'autorisation du médecin. Après deux jours, elle me rappelle, me signifiant que le médecin refuse de le prendre en charge. »

PUMA C2S

Pays de la Loire - Médecin Généraliste

Focus sur le non-recours aux voies de recours concernant les discriminations dans le domaine de la santé

Les personnes ayant témoigné (ou les personnes les accompagnant) sur l'observatoire de la Fédération des acteurs de la solidarité font état de différents motifs justifiant leur non-recours aux situations de discriminations et/ou de refus de soins. Le manque de temps et d'énergie à consacrer à ces démarches est une des raisons principales. Le manque de connaissance sur leurs droits, sur le caractère potentiellement illégal des refus et/ou discriminations des professionnel-le-s de santé et sur les voies de recours existantes en sont d'autres.

Les personnes évoquent par ailleurs souvent la nécessité plus urgente de trouver un-e autre professionnel-le de santé pouvant les accompagner dans leur parcours de soins.

