



Fédération  
des acteurs de  
la solidarité

PAYS DE LA LOIRE

GUIDE DE CONTACTS

# REFUS D'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

---

## Saisir le médiateur ou le conciliateur de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie

Si vous vous estimez victime d'un refus de soins pour une raison discriminatoire, **vous pouvez porter plainte** :

- **si le professionnel de santé dépend d'un ordre professionnel**, cette plainte ouvre une procédure de conciliation : le professionnel de santé et vous serez convoqués à une séance de conciliation afin de trouver une solution.

Pour demander une procédure de conciliation, vous pouvez remplir [le formulaire de plainte \(DOCX\)](#).

Le formulaire doit être adressé par lettre suivie ou recommandée (pour vous permettre de garder la preuve de sa réception) au directeur de votre CPAM (voir l'adresse sur [la page Contact](#)) ou au président du conseil local de l'ordre du professionnel de santé (voir liste ci-dessous)

Le courrier doit faire état de l'historique détaillé des faits incriminés et des éventuelles pièces médicales justificatives.

- Vous recevez un accusé de réception de votre plainte dans les 8 jours suivant sa réception.
- Pour vous aider dans vos démarches, vous avez la possibilité de faire appel à une association agréée ayant une activité dans le domaine de la qualité de la santé et de la prise en charge des malades. Une liste de ces associations est disponible sur [le site du Ministère des Solidarités et de la santé](#).
- [Modèle de mandat de représentation pour la séance de conciliation](#) [Formulaire - DOCX, 33.1 Ko](#)
- **si le professionnel de santé ne dispose pas d'un ordre professionnel**, la procédure de conciliation n'est pas applicable. Pour signaler ce refus de soins, contactez le médiateur de votre caisse d'assurance maladie via le compte Ameli ou par courrier postal :  
Faites un courrier sur papier libre – en vous aidant du [Modèle de lettre pour saisir le médiateur de votre caisse d'assurance maladie \(RTF\)](#) – et adressez-le au médiateur de votre caisse d'assurance maladie.

Dans les 2 situations, le médiateur est compétent pour vous apporter toutes précisions utiles et vous accompagner dans votre démarche.

En cas de **difficulté à déclarer un médecin traitant**, il est possible de remplir le questionnaire [Difficultés d'accès à un médecin traitant \(DOCX\)](#) et de le joindre au courrier adressé au médiateur.

Le médiateur peut-être saisi via le compte Améli ou par un courrier postal via le modèle de lettre ci-dessous adressé au médiateur de votre caisse d'assurance maladie.

- [Modèle de lettre saisine médiateur de l'assurance maladie](#)

<b>Contacts des Caisses Primaires d'Assurance Maladie</b>	
<b>Département</b>	<b>Adresse postale</b>
<b>Loire-Atlantique</b>	CPAM de Loire-Atlantique 9, rue Gaëtan Rondeau 44958 Nantes cedex 9
<b>Maine-et-Loire</b>	Assurance Maladie de Maine-et-Loire 32 Rue Louis Gain 49937 ANGERS Cedex 9
<b>Mayenne</b>	Assurance Maladie de la Mayenne 37 bd Montmorency 53 084 Laval Cedex 9
<b>Sarthe</b>	CPAM de la Sarthe 178 avenue Bollée 72033 Le Mans Cedex 9
<b>Vendée</b>	Caisse Primaire d'Assurance Maladie 61 rue Alain 85 931 La Roche-sur-Yon Cedex 9

## Saisir les conseils de l'Ordre

A l'attention du/de la président.e du Conseil de l'Ordre concerné. Envoi de préférence en lettre recommandée avec accusé de réception. Le courrier doit faire un historique des faits incriminés et un double des pièces médicales justificatives.

<b>Contacts des ordres départementaux des médecins</b>			
<b>Département</b>	<b>Adresse postale</b>	<b>Téléphone</b>	<b>Mail</b>
<b>CDOM 44</b>	8 rue du Cherche Midi, 44200 NANTES	02.40.20.18.50	<a href="mailto:loire-atlantique@44.medecin.fr">loire-atlantique@44.medecin.fr</a>
<b>CDOM 49</b>	122 Rue du Château d'Orgemont, 49100 ANGERS	02.41.44.43.43	<a href="mailto:maine-et-loire@49.medecin.fr">maine-et-loire@49.medecin.fr</a>
<b>CDOM 53</b>	Technopolis IV Bâtiment J, rue L. De Broglie, 53810 CHANGE	02.43.53.41.34	<a href="mailto:mayenne@53.medecin.fr">mayenne@53.medecin.fr</a>
<b>CDOM 72</b>	74 Avenue du Général de Gaulle, 72000 LE MANS	02.43.23.25.80	<a href="mailto:sarthe@72.medecin.fr">sarthe@72.medecin.fr</a>
<b>CDOM 85</b>	Résidence Lyautey, 6 Place de la Vendée, 85000 LA ROCHE SUR YON	02.51.37.06.85	<a href="mailto:vendee@85.medecin.fr">vendee@85.medecin.fr</a>

- [Affiche « Le refus de soins discriminatoire est interdit » par l'Ordre National des Médecins et l'Assurance Maladie](#)

- [Fiche pratique sur les refus de soins par le Conseil National de l'Ordre des Médecins](#)
- [Article L.110-3 du code de la santé publique](#)
- [Article 225-1 du code pénal](#)

<b>Contacts des ordres départementaux des chirurgiens-dentistes</b>			
<b>Département</b>	<b>Adresse postale</b>	<b>Téléphone</b>	<b>Mail</b>
<b>44</b>	27 Rue de La Nouë Bras de Fer, 44200 NANTES	02.40.29.40.02	<a href="mailto:loire-atlantique@oncd.org">loire-atlantique@oncd.org</a>
<b>49</b>	7 Boulevard Marc Leclerc, 49100 ANGERS	02.41.87.22.53	<a href="mailto:maine-et-loire@oncd.org">maine-et-loire@oncd.org</a>
<b>53</b>	67 Rue de Nantes 53000 LAVAL	02.43.49.16.10	<a href="mailto:mayenne@oncd.org">mayenne@oncd.org</a>
<b>72</b>	2 Rue de Gaspéri - Le Cristal 72100 LE MANS	02.43.84.47.02	<a href="mailto:sarthe@oncd.org">sarthe@oncd.org</a>
<b>85</b>	12, Impasse Bernard Lyot - Le Pyramide 85000 LA ROCHE SUR YON	02.51.37.60.98	<a href="mailto:vendee@oncd.org">vendee@oncd.org</a>

<b>Contacts des ordres départementaux des sages-femmes</b>			
<b>Département</b>	<b>Adresse postale</b>	<b>Téléphone</b>	<b>Mail</b>
<b>44</b>	25 bis rue de Bourg-neuf - B.P. 80606 44006 NANTES CEDEX 1	02.40.89.35.50	<a href="mailto:cd44@ordre-sages-femmes.fr">cd44@ordre-sages-femmes.fr</a>
<b>49</b>	BP 70100 49101 ANGERS Cedex 02		<a href="mailto:cd49@ordre-sages-femmes.fr">cd49@ordre-sages-femmes.fr</a>
<b>53</b>	25 rue d'Anjou 53940 SAINT BERTHEVIN	06.84.07.32.72	<a href="mailto:cd53@ordre-sages-femmes.fr">cd53@ordre-sages-femmes.fr</a>
<b>72</b>	15 place Edouard de la Boussinière 72000 LE MANS	02.43.23.64.72	<a href="mailto:cd72@ordre-sages-femmes.fr">cd72@ordre-sages-femmes.fr</a>
<b>85</b>	Domus Médica - 28 rue Guillaume de Machaut 85000 LA ROCHE SUR YON		<a href="mailto:cd85@ordre-sages-femmes.fr">cd85@ordre-sages-femmes.fr</a>

- [Cadre juridique des refus de soins des missions de la sage-femme](#)

<b>Contacts des ordres départementaux des infirmiers</b>			
<b>Département</b>	<b>Adresse postale</b>	<b>Téléphone</b>	<b>Mail</b>
<b>44</b>	Conseil interdépartemental Loire- Atlantique et Vendée 3, rue Jacques BREL 44800 SAINT-HERBLAIN	02.53.55.74.56	<a href="mailto:cidoi44-85@ordre-infirmiers.fr">cidoi44-85@ordre-infirmiers.fr</a>
<b>49</b>	Conseil interdépartemental de l'ordre des infirmiers Maine-et-Loire, Mayenne et Sarthe 3, rue Jacques BREL 44800 SAINT-HERBLAIN	02.53.55.74.56	<a href="mailto:cidoi49-53-72@ordre-infirmiers.fr">cidoi49-53-72@ordre-infirmiers.fr</a>
<b>53</b>	Conseil interdépartemental de l'ordre des infirmiers Maine-et-Loire, Mayenne et Sarthe 3, rue Jacques BREL 44800 SAINT-HERBLAIN	02.53.55.74.56	<a href="mailto:cidoi49-53-72@ordre-infirmiers.fr">cidoi49-53-72@ordre-infirmiers.fr</a>
<b>72</b>	Conseil interdépartemental de l'ordre des infirmiers Maine-et-Loire, Mayenne et Sarthe 3, rue Jacques BREL 44800 SAINT-HERBLAIN	02.53.55.74.56	<a href="mailto:cidoi49-53-72@ordre-infirmiers.fr">cidoi49-53-72@ordre-infirmiers.fr</a>
<b>85</b>	Conseil interdépartemental Loire- Atlantique et Vendée 3, rue Jacques BREL 44800 SAINT-HERBLAIN	02.53.55.74.56	<a href="mailto:cidoi44-85@ordre-infirmiers.fr">cidoi44-85@ordre-infirmiers.fr</a>

- [Comment déposer une plainte contre un.e infirmier.e ?](#)

<b>Contacts des ordres départementaux des masseurs-kinésithérapeutes</b>			
<b>Département</b>	<b>Adresse postale</b>	<b>Téléphone</b>	<b>Mail</b>
<b>44</b>	CDOMK 44 Centre Affaires Europe 5 rue du Tertre 44477 CARQUEFOU CEDEX	02.28.23.14.63	<a href="mailto:cdo44@ordremk.fr">cdo44@ordremk.fr</a>
<b>49</b>	DOMUS MEDICA, 122 rue du château d'Orgemont 49000 ANGERS	02.41.74.36.70	<a href="mailto:cdo49@ordremk.fr">cdo49@ordremk.fr</a>
<b>53</b>	31 Allée du Vieux Saint Louis 53000 LAVAL	02.43.53.77.89	<a href="mailto:cdo53@ordremk.fr">cdo53@ordremk.fr</a>
<b>72</b>	13 Avenue du Général de Gaulle 72000 LE MANS	02.43.29.71.37	<a href="mailto:cdo72@ordremk.fr">cdo72@ordremk.fr</a>
<b>85</b>	Résidence Beauséjour - Bâtiment B - Appartement 21, 2ème étage - 2 Boulevard Louis Blanc 85000 LA ROCHE-SUR-YON	02.51.36.14.86	<a href="mailto:cdo85@ordremk.fr">cdo85@ordremk.fr</a>

<b>Contacts des ordres départementaux des pédicures-podologues</b>			
<b>Région</b>	<b>Adresse postale</b>	<b>Téléphone</b>	<b>Mail</b>
<b>Pays de la Loire</b>	11 rue du chemin Rouge Bâtiment Exalis E 44300 NANTES	02.28.23.14.22	<a href="mailto:contact@pays-de-la-loire.cropp.fr">contact@pays-de-la-loire.cropp.fr</a>

<b>Contacts des ordres départementaux des pharmaciens</b>			
<b>Région</b>	<b>Adresse postale</b>	<b>Téléphone</b>	<b>Mail</b>
<b>Pays de la Loire</b>	12 rue Maréchal Joffre - CS 40406 - 44004 NANTES CEDEX 1	02.40.69.72.73	

- [Modalités de dépôt de plainte disciplinaire contre un.e pharmacien.ne](#)

## Saisir le Défenseur des droits

Vous pouvez saisir le Défenseur des droits de trois manières :

- [En ligne, via un formulaire](#)
- En rencontrant un délégué de votre territoire (contacts ci-dessous)
- Par courrier gratuit sans affranchissement :

**Défenseur des droits**  
**Libre réponse 71120**  
**75342 Paris CEDEX 07**

## Contacts des représentants Ligériens du Défenseur Des Droits

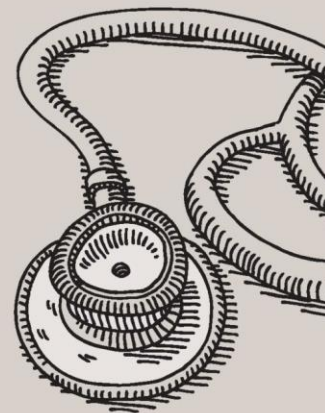
Contacts des représentants départementaux du Défenseur des droits	
Département	Contacts
Loire-Atlantique	<a href="#">Vos Délégués selon les territoires dans le 44</a>
Maine-et-Loire	<a href="#">Vos Délégués selon les territoires dans le 49</a>
Mayenne	<a href="#">Vos Délégués selon les territoires dans le 53</a>
Sarthe	<a href="#">Vos Délégués selon les territoires dans le 72</a>
Vendée	<a href="#">Vos Délégués selon les territoires dans le 85</a>

- [Site internet du Défenseur des droits](#)
- [Guide pratique à l'usage des intervenants de l'action sociale du Défenseur des droits](#) (Fiche thématique 1 : Discriminations – Harcèlement ; Fiche thématique 8 : Protection sociale et solidarité ; Fiche thématique 10 : santé ;
- [Fiche pratique « Les refus de soins »](#) à destination des professionnels de santé du Défenseur des droits

## Autres ressources utiles

- [Affiche « Ma santé est un droit » FAS](#)
- [Lien de l'observatoire Santé Solidarité de la FAS](#)
- [Liste des conseils de l'ordre](#)
- [Interprétariat professionnel en Pays de la Loire](#)

# MA SANTÉ EST UN DROIT



## REFUSER DE SOIGNER UNE PERSONNE EN RAISON DE SA SITUATION FINANCIÈRE OU DE SA PRÉCARITÉ EST ILLÉGAL !

Si vous avez la protection universelle maladie (PUMA), la complémentaire santé solidaire (CSS), ou l'aide médicale d'État (AME) et que vous êtes victime d'un refus de soins discriminatoire :

- Parlez-en à votre intervenant-e social-e
- Déposez une réclamation auprès du Défenseur des droits, de la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) locale ou du/de la Président-e du Conseil de l'ordre concerné (médecin, infirmier-e, chirurgien-e-dentiste, etc.)
- Saisissez d'une plainte le-la directeur-trice de l'organisme local d'assurance maladie ou le-la Président-e du conseil de l'ordre professionnel concerné

--	--	--	--

Merci aux structures de compléter cet encart

avec les coordonnées du/de la Délégué-e du Défenseur des droits, du/de la conciliateur-trice CPAM, du/de la directeur-trice de l'organisme local d'assurance maladie ou le-la Président-e du conseil de l'ordre territorialement compétent.

SIGNALEZ-NOUS LE REFUS DE SOINS SUR :  
[WWW.refusdesoins.observatoiresolidarite.org](http://WWW.refusdesoins.observatoiresolidarite.org)