



## Fiche 2

# Le refus de soins par un professionnel de santé

Le refus de soins s'entend par tout comportement qui conduirait, directement ou indirectement, à une absence de soins ou de traitements adaptés à votre état de santé. Bien qu'il soit possible pour un professionnel de santé de refuser de dispenser des soins, cette faculté ne doit pas s'apparenter à une discrimination.

## Que peut faire le professionnel de santé ?

Un professionnel de santé peut refuser ses soins, c'est la clause de conscience du médecin. C'est, pour le médecin, le droit de refuser la réalisation d'un acte médical pourtant autorisé par la loi mais qu'il estimerait contraire à ses propres convictions personnelles, professionnelles ou éthiques. Mais cette possibilité n'est envisageable que sous certaines conditions strictement définies. En effet, il peut refuser des soins pour des raisons professionnelles ou personnelles, par exemple en cas de mésentente avec un patient, d'un comportement agressif, ou d'incompétence compte tenu de la spécificité d'une maladie... S'il se dégage de sa mission, il doit vous en avertir sans délai et transmettre au médecin que vous aurez désigné les informations utiles à la poursuite des soins.

## Que doit faire le professionnel de santé ?

La faculté de refuser la prise en charge d'un patient évoquée ci-dessus comporte deux limites :

- en situation d'urgence, le professionnel de santé est tenu d'agir aussi bien en vertu de ses obligations professionnelles que d'une obligation plus générale de porter secours à toute personne en situation de détresse. Tout médecin qui se trouve en présence d'un malade ou d'un blessé en péril ou, informé d'une telle situation, doit lui porter assistance ou s'assurer qu'il reçoit les soins nécessaires ;
- dans le cas où il manquerait à ses « devoirs d'humanité ». Par exemple, le professionnel de santé a le devoir de prendre en charge votre douleur, de conserver une attitude correcte et attentive envers vous. En toute circonstance, il doit porter assistance à une personne en danger, respecter les principes de moralité, de probité et de dévouement indispensables à l'exercice de la médecine.

## Que ne peut pas faire le médecin ?

● Il est interdit au médecin de refuser de soigner un malade pour un motif discriminatoire ou pour des raisons financières

Aucune personne ne peut faire l'objet de discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins. Dès lors, tout professionnel de santé qui refuserait de dispenser des soins à un patient en raison de son origine, de son sexe, de sa situation familiale, de son état de santé, de son handicap, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de son âge, de ses opinions politiques, de ses activités syndicales, de son appartenance ou non-appartenance à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée, sera susceptible de se voir infliger des sanctions disciplinaires, pénales ou civiles.

Les hypothèses de discrimination les plus nombreuses concernent les patients bénéficiaires de la couverture maladie universelle (CMU) ou de l'aide médicale de l'État (AME). Si tel est votre cas, la loi impose aux médecins de vous appliquer le tarif conventionnel, prohibe les dépassements d'honoraires et impose le recours à des tiers payants. Les professionnels de santé qui refuseraient votre prise en charge se rendraient coupables d'un refus illicite.

● Il est interdit au médecin de pratiquer des dépassements d'honoraires abusifs

Les professionnels de santé disposent d'une certaine liberté dans la fixation de leurs honoraires. La seule limite réside dans l'obligation de tact et mesure qui leur impose de modérer les dépassements d'honoraires lorsqu'ils sont habilités à en pratiquer. L'appréciation de l'obligation du tact et de la mesure est définie au travers de cinq critères, à savoir la notoriété du professionnel de santé concerné, la situation du patient, la technicité de l'acte, le service rendu, et enfin le tarif moyen des autres praticiens.

Les professionnels de santé ont l'obligation d'afficher de manière visible et lisible, dans leur salle d'attente ou, à défaut, dans leur lieu d'exercice, les tarifs des honoraires ou fourchettes des tarifs des honoraires qu'ils pratiquent ainsi que le tarif de remboursement de l'assurance maladie en vigueur.

Par ailleurs, l'assurance maladie a mis en place un dispositif d'information sur les tarifs des professionnels de santé : plate-forme « ameli-direct.fr », disponible sur [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr).

## Quels sont mes recours en cas de refus de soins ?

Si vous vous estimez victime d'un refus de soins illégitime, vous avez la possibilité de saisir le directeur de l'organisme local d'assurance maladie ou le président du conseil territorialement compétent de l'ordre professionnel concerné (médecins, infirmiers, chirurgien-dentiste...) en vue de faire sanctionner le professionnel. Cette saisine vaut dépôt de plainte. Le destinataire de cette plainte informe le professionnel de santé mis en cause et peut le convoquer dans un délai d'un mois à compter de la date d'enregistrement de la plainte. Une procédure de conciliation est alors menée par une commission mixte composée de représentants du conseil territorialement compétent de l'ordre et de l'organisme local d'assurance maladie. En cas d'échec de la conciliation, le président du conseil territorialement compétent transmet la plainte à la juridiction ordinaire compétente.



Le professionnel de santé doit écouter, examiner, conseiller ou soigner toutes les personnes sans discrimination, y compris pour des raisons financières. Bien qu'il ait la possibilité de refuser de dispenser des soins pour des raisons personnelles ou professionnelles, la continuité des soins doit être assurée et le médecin doit vous rediriger vers un professionnel compétent.

## En savoir plus

### Fiches

Fiche 1 - L'accès aux soins

Fiche 8 - L'information du patient

Fiche 10 - Le consentement aux soins

Fiche 16 - Les indicateurs de qualité, de sécurité et de satisfaction

Fiche 17 - La prise en charge de la douleur

### Sites Internet

Résoudre le refus de soins

Le site du Défenseur des droits

L'espace droits des usagers de la santé