



Document réalisé par la commission santé
de la FNARS Rhône-Alpes et publié en
novembre 2016

www.fnars-ra.org

Refus de soins

Quand y a-t-il refus de soins ?

- Si le professionnel demande un dépassement d'honoraires alors que vous avez la CMUc, l'ACS ou l'AME : avec la CMUc et l'AME il n'y a rien à payer.
- S'il refuse la CMUc, l'ACS ou l'AME : c'est un comportement discriminatoire.
- S'il refuse les soins pour des raisons professionnelles (trop de patients, pas de place), il doit vous proposer une autre orientation permettant la continuité des soins : par exemple, s'il n'a pas de place, il doit proposer une autre solution.
- Si un rendez-vous est proposé dans un délai excessif par rapport au délai proposé à une autre personne. Par exemple, si d'autres personnes qui ont une mutuelle ont des rendez-vous rapides.

Oui, dans ces cas on peut parler de refus de soins !

Comment répondre dans l'immédiat ?

- Ça ne sert à rien de s'énerver : gardez votre calme !
- On peut faire répéter au soignant ses paroles : « *Vous pouvez me re-dire ? J'ai peut-être mal entendu ...* ».
- On peut expliquer le contenu de la loi : tout médecin, dentiste... doit accepter les bénéficiaires de la CMUc, de l'AME, de l'ACS, sans frais pour le patient dans le cadre des soins pris en charge.
- Si besoin, on peut s'asseoir jusqu'à obtenir un rendez-vous. Attention cette méthode nécessite d'être très patient !

Que faire ?

D'abord, se soigner

- Un professionnel médical ou social peut vous aider. Au besoin, il peut obtenir un rendez-vous avec un autre soignant.
- Vous pouvez aller au service PASS, à l'hôpital.
- Vous pouvez aller dans une consultation gratuite: renseignez-vous.

Que faire ?

Signaler le problème, même si on a pu se faire soigner ailleurs

- Pour les autres personnes.
- Pour sa dignité. Il existe des lois, on peut les utiliser pour faire respecter ses droits.
- Parce que rien ne changera si on ne dit rien.
- Parce que c'est une manière de lutter contre les discriminations.

Que faire ?

Pour signaler le problème, plusieurs possibilités

- Ecrire (ne pas hésiter à se faire aider) au conseil de l'ordre des médecins ou des dentistes et en même temps au conciliateur de votre CPAM.
- Au conciliateur de la CPAM : courrier manuscrit décrivant ce qui s'est passé, signé par vous et avec vos coordonnées et celles du soignant que l'on signale.
- Au président du conseil de l'ordre des médecins ou des dentistes : témoignage signé avec toutes les coordonnées.
- Toute personne, française ou non, peut saisir gratuitement Le Défenseur des Droits au 09 69 39 00 00 ou par le site www.defenseurdesdroits.fr

Quand dire que j'ai la CMUc, l'AME, l'ACS ?

- Les dentistes et les ophtalmologistes ont besoin de savoir si vous avez une prise en charge pour faire un devis ou une prescription qui respecte la loi. Par exemple, pour une même couronne dentaire en céramique, le prix est fixé dans le cadre de la CMUc et libre en dehors de la CMUc. Avec l'AME, seuls les soins (caries, extractions) sont pris en charge.
- Le plus souvent, je peux m'autoriser à ne pas répondre à des questions sur la CMUc, l'AME, l'ACS, avant le moment de payer.

Comprendre les mots, les sigles utilisés

ACS : Aide à la Complémentaire Santé

AME : Aide médicale d'Etat

CMUc : Couverture Maladie Universelle Complémentaire

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

PASS : Permanence d'Accès aux Soins de Santé