

## Comment saisir la commission de conciliation ?

### Vous adressez votre plainte par lettre ou par courriel :

- soit à la direction de votre caisse locale d'assurance maladie ;
- soit au conseil local de l'ordre professionnel dont dépend le professionnel de santé mis en cause.

### Il est nécessaire de mentionner :

- votre identité ;
- vos coordonnées ;
- les éléments permettant d'identifier le professionnel de santé concerné (nom, profession, lieu d'exercice, etc.) ;
- la description des faits reprochés.

## Comment se faire accompagner ?

Vous pouvez vous rapprocher d'une association de patients : [sante.gouv.fr/ministere/acteurs/partenaires/associations-d-usagers-du-systeme-de-sante-agreees](https://sante.gouv.fr/ministere/acteurs/partenaires/associations-d-usagers-du-systeme-de-sante-agreees)

Pour rappel, lors de la séance de conciliation, vous pouvez être accompagné(e) ou représenté(e) par l'association ou la personne de votre choix.

Pour plus d'informations et pour obtenir des modèles de formulaire de plainte ou de mandat de saisine et de représentation pour la séance de conciliation, rendez-vous sur le site du ministère de la Santé :



[sante.gouv.fr](https://sante.gouv.fr)

## Victime d'un refus de soins discriminatoire ?

**Faites-le savoir !**

Le refus de soins est discriminatoire, quand un professionnel de santé :

- » refuse de vous recevoir ou vous traite d'une façon irrespectueuse, parce que vous bénéficiez de la complémentaire santé solidaire (C2S) ou de l'aide médicale de l'État (AME), en raison de votre état de santé, votre handicap, votre âge, votre nationalité, votre orientation sexuelle, votre religion ;
- » vous oriente de façon répétée ou sans justification vers un autre professionnel de santé, un hôpital ou un centre de santé ;
- » vous propose un rendez-vous dans un délai trop long par rapport aux autres patients ou dans des conditions différentes (des rendez-vous uniquement en fin de journée après les autres, etc.) ;
- » vous fait payer des dépassements d'honoraires ou vous demande d'avancer de l'argent pour vos dépenses de santé, alors que vous avez droit au tiers-payant intégral au titre de la C2S, de l'AME, etc.

**Ces pratiques sont interdites par la loi.**

- Si vous pensez être **victime d'un refus de soins discriminatoire**, il est **important d'en informer par écrit votre caisse d'assurance maladie ou le conseil local de l'ordre\* du professionnel de santé concerné**. Une commission de conciliation sera alors organisée.
- Cela vous permet de présenter votre situation à des personnes compétentes en la matière et de tenter de trouver un accord avec le professionnel mis en cause.
- En saisissant cette commission, vous permettez au professionnel de santé de réaliser que sa pratique est illégale et que celle-ci peut l'exposer à une sanction disciplinaire, voire financière. **Vous contribuez à ce que ces agissements ne se répètent pas.**

\* Organisme regroupant l'ensemble des membres d'une même profession, qui assure des missions administratives et disciplinaires.

# Comment se déroule la procédure de conciliation ?

En cas de refus de soins discriminatoire, la procédure débute par la saisine d'une commission de conciliation pour trouver un accord avec le professionnel de santé.

En cas d'échec de la conciliation, la plainte sera transmise à une juridiction disciplinaire, exposant le professionnel à des sanctions.

## 1 Saisine



Vous adressez un courrier ou un mail à votre caisse d'assurance maladie ou au conseil local de l'ordre du professionnel de santé mis en cause expliquant la situation de refus de soins.

Vous pouvez mandater une association pour agir en votre nom.

Si le professionnel de santé est médecin, chirurgien-dentiste, sage-femme, masseur kinésithérapeute, pharmacien, infirmier, pédicure-podologue\*, votre saisine donnera lieu à une séance de conciliation.

\* S'il s'agit d'un autre professionnel de santé, qui ne dépend pas d'un ordre, vous pouvez contacter le médiateur de votre caisse d'assurance maladie, qui prendra en charge votre demande.

J+8

Vous recevez un accusé de réception dans les huit jours suivant la réception de votre courrier ou mail, puis une invitation à une séance de conciliation.

## 2 Commission de conciliation



La commission de conciliation est composée de représentants de la caisse d'assurance maladie et du conseil de l'ordre local. Elle se réunit au maximum trois mois après la réception de votre courrier ou mail.

La commission vous écoute ainsi que le professionnel de santé mis en cause. L'objectif est de comprendre les raisons ayant conduit au refus de soins et trouver un accord avec lui.

Vous pouvez vous faire accompagner ou représenter par une personne ou une association de votre choix, en remettant un mandat à la commission de conciliation.



### Conciliation réussie

Vous avez trouvé un accord avec le professionnel de santé.



### Échec de conciliation

Aucun accord n'est trouvé ou une des parties ne s'est pas présentée en séance.

## 3 Juridiction disciplinaire



La plainte est transmise à la juridiction de l'ordre concerné. Il s'agit d'un tribunal disciplinaire qui juge le professionnel de santé. Les sanctions prononcées peuvent aller de l'avertissement jusqu'à l'interdiction d'exercer sa profession.