

Action n° AS03 : sensibilisation et information des professionnels libéraux (médicaux et paramédicaux) sur les refus de soins

Visée du programme	Réduire les inégalités en matière d'accès aux soins
Objectif Général	Faciliter l'accès à la prévention et aux soins et la continuité des soins pour les personnes en situation de précarité
Objectif Spécifique 1	Informier les usagers et demandeurs de services de santé sur leurs droits et faire valoir ces droits
Objectif Opérationnel 2	Développer des actions d'information sur les droits à la santé auprès des professionnels sanitaires et sociaux
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Prévenir les situations de refus de soins ou de dépassement d'honoraires. - Faire évoluer les connaissances et les représentations sur la CMU et l'AME chez les soignants libéraux. - Associer les ordres professionnels dans les procédures en cas de refus de soins.

Action nouvelle Action en cours, transversale aux 2 ASV, nécessitant une reconduction sous réserve d'évaluation

Problématiques repérées

↳ Les données :

- 4 enquêtes nationales et une étude locale sur les refus de soins envers les titulaires de l'AME et de la CMU (UFC Que choisir déc. 2004 ; enquête DIES commandée par le Fonds de CMU, mai 2006 ; Enquêtes menées par MDM en 2002 et 2006 dans 10 villes de France et à Marseille en janvier 2005) mettent en évidence des chiffres concordants : refus CMU entre 5 et 10% chez les médecins généralistes, 39% chez les chirurgiens dentistes et environ autant chez les gynécologues, pédiatres et psychiatres libéraux.
- La proportion des bénéficiaires de la CMU à Marseille (18,4%) est nettement supérieure à la moyenne départementale (12,7%) et surtout nationale (7,4%). Elle est particulièrement élevée dans les 7 arrondissements concernés. Elle atteint notamment 316/1000 actifs dans le 2^{ème} arrondissement (taux le plus élevé de l'agglomération), 302/1000 actifs dans le 1^{er} arrondissement et 237/1000 dans le 16^{ème} arrondissement. Ce taux atteint 35% dans le 3^{ème} arrondissement, ou 38% à l'UGE Burel.
- La proportion de bénéficiaires de l'AME est également très élevée dans certaines UGE du Centre Ville et des quartiers Nord. L'UGE Kléber notamment (3^{ème} arrondissement) regroupe 3 000 des 4 000 titulaires de l'AME du département.

↳ La perception par les professionnels et les habitants :

Depuis 2003, dans le cadre des diagnostics ASV dans le Centre Ville et les quartiers Nord, et du diagnostic GRES à St Mauront Belle de Mai, les habitants et les professionnels ont témoigné de façon récurrente des difficultés fréquentes pour obtenir un rendez-vous chez les catégories de médecins sus-citées, ainsi que chez les kinésithérapeutes, lorsque le demandeur est titulaire de la CMU, et plus encore de l'AME. Depuis fin 2005, lors des après-midi des ASV sur l'Accès aux soins (réunions d'informations et d'échanges, voir fiche action AS08), les professionnels ont réitéré leurs inquiétudes concernant des refus de soins ou des dépassements d'honoraires envers les personnes titulaires de la CMU et de l'AME ainsi que les demandeurs de séjour au titre d'étranger malade. Par ailleurs, dans certaines spécialités médicales (notamment gynécologie et dentaire), les personnes séropositives se voient fréquemment refuser les soins et comptent sur le bouche à oreille pour trouver des praticiens libéraux qui acceptent de les soigner.

Contenu de l'action

1. Information et communication

- Rencontre annuelle entre l'ASV et ses tutelles d'une part (AM, DDASS, DSP) et les Ordres professionnels et l'URML d'autre part.
- Encart dans les supports de communication des Ordres professionnels et des fédérations de syndicats, sur la réalité des refus de soins, et sur des renseignements pratiques concernant la CMU, l'AME et la prise en charge des patients en situation de précarité.
- Echanges entre les médecins libéraux et les centres de santé mutualistes pour une mise en cohérence de l'offre de soins.

2. Sensibilisation

- Réunions d'échanges et d'informations entre les professions libérales, médicales et paramédicales, et les associations de proximité.

Modalités de mise en œuvre : s'inspirer d'actions connues :

Collège coopératif (formations sur les discriminations), CPCAM (activités du Pôle Social auprès des médecins et pharmaciens libéraux), CNAM (rappel des cadres réglementaires dans sa circulaire DSS n°81/2001 du 12/02/01n, dans ses lettres aux praticiens et ses communiqués de presse), INPES (information sur l'accès aux soins des étrangers).

Type de publics visés : Médecins généralistes et spécialistes, chirurgiens dentistes, infirmiers et pharmaciens libéraux.	Territoires couverts : arrondissements 1/2/3 et 13/14/15/16
Ressources existantes : CPCAM (Pôle Social) Ordres professionnels : médecins, chirurgiens dentistes, infirmiers, pharmaciens Fédérations des syndicats, telles l'URML pour les médecins Associations : MDM, CADE, CIMADE, réseau Asyle...	Porteurs potentiels :

Résultats attendus :

- Pour chacune des principales spécialités médicales libérales visées (dentaire, gynécologie, pédiatrie, kiné et psychiatrie) la part des actes de soins remboursés par la CMU est proportionnelle à la part des habitants de chaque arrondissement bénéficiaires de la CMU (statistiques annuelles de la CPCAM).
- Le nombre de chirurgiens dentistes et de médecins spécialistes (gynécologues, pédiatres et psychiatres, kinésithérapeutes) installés dans les 7 arrondissements concernés et recevant les bénéficiaires de la CMU et de l'AME augmente (statistiques annuelles de la CPCAM et du CNI).
- Augmentation du nombre de chirurgiens dentistes et de gynécologues installés dans les 7 arrondissements recevant sans discrimination des personnes titulaires de la CMU ou de l'AME (nombre estimé par les enquêtes de type testing téléphonique).
- Modification progressive des représentations, chez les professions libérales, médicales et paramédicales (possible enquête de type suivi de cohorte par l'ORS) concernant le comportement des personnes en situation de précarité.

Préalables

- Chaque Ordre professionnel ou fédération de syndicats désigne une personne référente pour l'Accès aux soins.
- Mobilisation des professions libérales pour participer à des réunions d'échanges et d'informations.
- Disponibilité des tutelles des ASV pour solliciter les ordres professionnels et les professions médicales et para-médicales.

Financements possibles

Programmes nationaux ou régionaux : PRSP 19 (PRAPS), via l'animation du PLSP.

Autres financements envisageables : CUCS, via l'animation du PLSP et URML via des enquêtes de type suivi de cohorte de médecins.