



La Vigie

La lettre d'information de votre agence locale

EDITO

Notre santé physique et mentale a été mise à rude épreuve pendant les différents confinements. La réouverture des commerces ne doit pas être l'occasion de relâcher notre vigilance de consommateur: achats impulsifs, fausses soldes ou réservations de voyages bâclées deviendront alors de nouveaux dossiers à traiter par notre agence locale !

LE REFUS DE SOINS



Ce refus peut prendre la forme d'une des pratiques non exhaustives suivantes :

L'orientation répétée ou abusive sans justification médicale vers un autre professionnel, centre ou établissement de santé.

La fixation d'un délai de rendez-vous manifestement excessif au regard des délais habituellement pratiqués par le professionnel.

Le non-respect des tarifs opposables pour les bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire et l'aide au paiement d'une complémentaire santé [ACS]), des limitations d'honoraires ou des plafonds tarifaires .

Le refus d'appliquer le tiers payant ou d'élaborer un devis dans les situations où ils sont prévus par la loi ou la voie conventionnelle.

Les pratiques, attitudes et comportements, intentionnels ou non, conduisant à un traitement différencié du patient, un motif discriminatoire cités tel que l'origine, la religion, le handicap, l'orientation sexuelle, le bénéfice de la complémentaire santé solidaire ou de l'aide médicale de l'Etat, etc.

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.

Un professionnel de santé peut refuser la réalisation d'un acte médical pourtant autorisé par la loi mais qu'il estimerait contraire à ses propres convictions. Mais ce n'est envisageable que sous certaines conditions strictement définies. En effet, il peut refuser des soins par exemple en cas de mésentente avec un patient, d'un comportement agressif, ou d'incompétence compte tenu de la spécificité d'une maladie. Il doit vous en avertir et transmettre au médecin que vous aurez désigné les informations utiles à la poursuite des soins.

Ce refus 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 ». Le professionnel de santé a le devoir de prendre en charge votre douleur, de conserver une attitude correcte et attentive envers vous. En toutes circonstances, 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.

Il est interdit au médecin de refuser de soigner un malade pour un motif discriminatoire ou pour des raisons financières. Dès lors, si il refuse 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 moeurs, 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, il sera susceptible de se voir infliger des sanctions disciplinaires, pénales ou civiles.

Cela concerne souvent les patients bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire ou de l'aide médicale de l'État (AME). La loi impose aux médecins d'appliquer le tarif conventionnel, prohibe les dépassements d'honoraires et impose le recours à des tiers payants.

Cinq critères sont pris en compte: 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 dans leur lieu d'exercice, les tarifs des honoraires qu'ils pratiquent ainsi que le tarif de remboursement de l'assurance maladie en vigueur disponible sur www.ameli.fr

Quels sont les recours en cas de refus de soins ?

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 menée par une commission composée de représentants du conseil de l'ordre compétent et de l'organisme local d'assurance maladie. En cas d'échec, le président du conseil transmet la plainte à la juridiction ordinaire compétente.





Le ToxiScore devrait être obligatoire pour tous les détergents



Un "Toxi-Score" à partir de 2022: un indicateur pour connaître le degré de nocivité d'un produit ménager. En décembre 2019, [le rapport de la mission d'information sur les perturbateurs endocriniens](#) contenus dans le plastique pour l'alimentaire, les cosmétiques et la pharmacie, propose l'utilisation d'un Toxi-Score pour sensibiliser les consommateurs grâce à un pictogramme mentionnant la présence suspectée, présumée ou avérée de perturbateurs endocriniens.

Il s'agit pour le consommateur d'être rapidement informé de la présence de substances chimiques dangereuses et plus largement de reprendre la main pour que les produits soient développés de façon vertueuse.

Ce Toxi-Score concerne tous les produits ménagers. Aujourd'hui, les étiquettes de ces produits sont très complexes. Il faut qu'on sache au premier coup d'œil s'il faut prendre des précautions d'utilisation, par exemple mettre des gants ou bien aérer la pièce.

En novembre 2018, la Ligue nationale contre le cancer préconisait un Toxi-Score aussi pour les produits de la vie quotidienne : cosmétiques, vêtements, objets de décoration ou mobiliers.

L'indicateur s'inspire du modèle du "[Nutri-Score](#)", ce système d'étiquetage qui classe les produits alimentaires de A à E et du vert au rouge, en fonction de leur valeur nutritionnelle. Le pictogramme doit être très simple, très lisible, accessible à tous, figurer sur chaque emballage et permettre de savoir quel est le degré de nocivité au regard des perturbateurs présents, suspectés, présumés ou avérés, en se fondant sur la classification de l'Anses.

Malheureusement, comme pour Nutri-Score, il devrait être facultatif, ce que regrette notre association.

La mise en place d'un ToxiScore pour les produits ménagers est "une bonne nouvelle pour la protection des consommateurs", a réagi sur Franceinfo Olivier Andrault, chargé de mission Agriculture et alimentation à l'UFC-Que Choisir.

Il doit être construit sur des données scientifiques officielles, comme nous l'avons fait pour notre application « Quel Produit » qui permet de connaître la composition des produits ménagers, cosmétiques et alimentaires pour évaluer leur dangerosité. Nous avons utilisé des données publiques qui ont été mises à disposition par l'Agence européenne des produits chimiques.

Pour avoir un réel impact en terme de protection des consommateurs, Olivier Andrault estime que le Toxiscore devrait être obligatoire sur tous les produits détergents.

On peut faire un parallèle avec le Nutriscore qui n'est malheureusement pas obligatoire parce que la réglementation européenne s'y oppose. C'est pour cela qu'on ne le trouve pas sur les produits les plus gras et les plus salés. Le Toxiscore pourrait ne pas figurer sur les produits les plus dangereux.

UFC Que Choisir avait réalisé [une étude](#) en décembre 2020 sur plus de 6 000 produits ménagers qui a révélé que pas moins de 40% des détergents sont déconseillés ou à éviter du fait de la présence de parfums ou de conservateurs qui vont se révéler toxiques pour la reproduction, avec des perturbateurs endocriniens.

Souhaitons que ce système d'évaluation du Toxiscore soit défini avec l'ensemble des parties prenantes, les associations de consommateurs, les toxicologues et les fabricants qui doivent nous donner la totalité de la composition de leurs produits. Actuellement la réglementation n'exige pas que la totalité des ingrédients figurent sur les produits ménagers alors que c'est déjà obligatoire depuis longtemps sur les produits cosmétiques et alimentaires.

"Abonnement forcé" UFC-Que Choisir lance une action de groupe contre



Nous avons lancé une action de groupe mardi 27 avril devant le tribunal de Nanterre pour dénoncer les pratiques de vente forcée d'abonnement de Canal+. Alertés par des consommateurs, nous souhaitons ainsi permettre à tous les clients victimes des pratiques de vente forcée de la chaîne d'obtenir le remboursement de cette hausse de tarif non valablement consentie.

Fin 2017, le groupe Canal + a imposé à une partie de ses abonnés fidèles une nouvelle formule moyennant une augmentation de l'abonnement de 2 à 5 euros par mois. Seule solution: refuser cette nouvelle offre sur son espace client. Les 430 000 clients concernés n'ont jamais eu conscience de ce passage en force de la chaîne. Nous souhaitons que les victimes soient pleinement informées de ces pratiques et que le remboursement des sommes illégalement facturées soit simplifié.

On veut en faire un exemple car cette pratique se répand chez les assureurs, les opérateurs de téléphonie, les vendeurs de voyage et les sites de ventes. Une enquête pénale a été ouverte et le délit de vente sans commande préalable a déjà été retenu contre le groupe Canal + qui a reconnu sa culpabilité pour les faits de vente forcée et payé une amende en juillet 2020 mais les abonnés, eux, n'ont pas été dédommés. Canal+ pourrait avoir à rembourser entre 45 et 65 millions d'euros, d'après nous.

(Extrait d'une interview d'Alain Bazot, président d'UFC Que Choisir, sur France info)