



Règlement et cahier des charges des médiateurs

Le rôle du bureau de médiation

- Le bureau de médiation est une instance autonome et neutre de traitement des conflits mise sur pied par la Société Médicale du Valais (SMVS).
- Le médiateur traite les conflits avec les membres de la SMVS. Il peut s'agir de conflits d'un patient avec un médecin ou d'un médecin avec un autre confrère.
- Le médiateur a pour tâche d'aider les parties à trouver au litige une solution concertée à l'amiable avant que la Commission de déontologie (Cd) ou qu'une autre instance soit saisie (Commission de Surveillance des Professions de la Santé, Justice pénale).
- Le médiateur travaille avec le principe de la dialectique et ne tient pas de dossier.

Le médiateur, la médiatrice : cadre et formation

- Les médiateurs sont élus par les membres de la SMVS lors de l'Assemblée générale sur proposition du Comité.
- L'Assemblée générale en fixe le nombre.
- Les médiateurs sont réunis en bureau. Ils sont indépendants de la Cd-SMVS et du Comité.
- Ils peuvent faire usage des compétences du secrétariat de la SMVS.
- Ils rendent compte de leur activité au Président de la SMVS et une fois par année aux membres de la SMVS à l'Assemblée générale (Rapport d'activités ou autres).
- Les comptes du bureau sont contrôlés par le Secrétaire général, le Président de la SMVS et approuvés par l'Assemblée générale.
- Le bureau s'organise lui-même dans ses réunions et dans le traitement des dossiers. Il désigne un responsable qui fonctionne comme personne de contact vis-à-vis du secrétariat de la SMVS et du Président de la SMVS.
- Les médiateurs de la SMVS doivent représenter les deux sexes et les deux langues du canton. Ils ne doivent pas tous être actifs dans la même discipline médicale.
- Les médiateurs doivent avoir des compétences spécifiques dans la définition et l'état des lieux de la médiation, dans la connaissance des spécificités des acteurs de la médiation et dans les processus de médiation (phase préliminaire, rencontres et échanges, propositions travaillées par les parties en conflits et résolution des conflits par les parties).
- La SMVS finance la formation des médiateurs par l'intermédiaire des cotisations des membres.
- Le processus de médiation est oral, sans archivage de dossier et il a lieu sans la présence d'avocats.
- La médiation n'est pas obligatoire et elle est gratuite pour les parties impliquées.
- Le médiateur peut aussi inviter le parrain/la marraine, s'il s'agit d'un conflit entre médecins, avec l'accord des parties concernées.
- Le médiateur est rémunéré par la SMVS pour ses interventions. Le tarif est fixé selon le barème des rémunérations des commissions de la SMVS.
- Excepté l'attestation du résultat de la médiation (réussite ou échec), le médiateur ne tient pas de dossier (les pièces échangées sont restituées aux parties au terme de la procédure).
- Le médiateur doit se récuser si l'une des conditions prévue par l'article 5 du Règlement de la Commission de déontologie est remplie.

Comment se déroule la procédure

- Lorsque la demande de médiation est déposée auprès de la SMVS, le secrétariat vérifie que cette dernière concerne un médecin membre de la SMVS puis consulte le Président de la SMVS qui transmet le dossier au bureau de médiation.
- Si ce n'est pas le cas, le secrétariat, après avoir consulté soit le Président de la SMVS, soit le Président de la Cd, oriente le demandeur vers d'autres instances.
- Si le médecin est un membre de la SMVS et que le demandeur est un patient, le médiateur doit lui adresser un formulaire qui délie le médecin en conflit du secret médical. Sans ce document signé, le médecin en conflit n'est pas autorisé à s'expliquer.
- Si le litige concerne deux médecins et qu'aucun patient n'est nommé dans ce qui les oppose, le médiateur n'est pas obligé d'obtenir une levée du secret médical. Si, par contre, un patient est concerné, son nom doit rester anonyme.
- Dans tous les cas, la confidentialité et l'anonymat des parties sont respectés.
- Le responsable du bureau de médiation désigne, dans la semaine qui suit la réception de la demande, la personne compétente pour le traitement du dossier.
- Le médiateur désigné examine la demande. S'il a besoin de précisions, il contacte les deux parties pour une éventuelle rencontre.
- La base d'une médiation au sens strict est une rencontre personnel et une rencontre directe dont le but est de trouver ensemble une solution satisfaisante du conflit pour les parties concernées.
- Si une rencontre personnelle est refusée ou n'est pas possible pour d'autres raisons, le médiateur va essayer d'apaiser le conflit en discutant séparément avec les différentes parties en conflit.
- L'ensemble de la procédure peut durer quelques semaines mais ne doit pas excéder trois mois. Le travail de médiation peut exceptionnellement être prolongé après présentation des arguments du médiateur auprès du Comité de la SMVS.
- Au terme du processus, le médiateur délivre aux parties une attestation sans autres mentions que la réussite ou l'échec de la médiation ainsi que leurs possibilités de poursuivre la demande si elle a échoué.
- La procédure est sans frais pour les parties.
- Les demandes anonymes ne sont par principe pas traitées.

Les cas dans lesquels le médiateur n'est pas compétent

- **Aucune information tarifaire** : le médiateur ne traite pas les demandes concernant la facturation de prestations médicales. Ces cas sont traités par la Commission des intérêts professionnels (CIP).
- **Bureau d'expertises** : la médiation n'est pas un bureau d'expertises. Lorsqu'un patient présume qu'il a subi une atteinte à sa santé en raison d'une faute de diagnostic ou de traitement, il peut s'adresser au Bureau d'expertises extrajudiciaires de la FMH (Bureau d'expertises extrajudiciaires de la FMH, case postale 6159, 3001 Berne, tél. 031 359 12 10, fax 031 359 12 12).
- **Pas de traitement d'affaires relevant du domaine pénal** : toutes les affaires relevant du pénal sont orientées vers l'instance compétente.
- **Aucune sanction directe** : le médiateur n'a pas le pouvoir de donner des sanctions. C'est d'ailleurs ce qui fait l'intérêt de la médiation, trouver une solution à l'amiable avant l'engagement de procédures lourdes et coûteuses.

Le présent règlement et cahier des charges ont été approuvés par l'Assemblée générale de la Société Médicale du Valais (SMVS) du 22.11.2012.

Ce document a été modifié en février 2017 et approuvé par l'Assemblée générale de la Société Médicale du Valais (SMVS) du 11.05.2017.

Adresse de contact

Société Médicale du Valais (SMVS)
Bureau de Médiation
Route de Vissigen 70
1950 Sion

Tél : 027 203 60 40
Fax : 027 203 60 42
smvs@hin.ch
<http://www.smvs.ch>