

Règlement pour le travail du médecin médiateur¹

1 Préambule

Les systèmes de soins intégrés se présentent encore aujourd’hui en tant que nouveauté aussi bien à la patientèle qu’au corps médical. Les spécificités des soins intégrés peuvent devenir manifestes en cas de conflit entre l’assuré et le fournisseur de prestations. Des concepts comme le gatekeeping, l’inversement des structures d’incitation, la capitation, l’assurance-qualité etc. sont encore nouveaux et les organisations de patients, les assurances ou les sociétés de médecins ne les prennent pas en compte lors des procédures de conciliation. La fondation indépendante EQUAM considère qu’il est indispensable en cas de désaccords importants quant aux soins médicaux, qu’il y ait des structures spécifiques qui puissent tenir compte des particularités des soins intégrés. Compte tenu des obligations auxquelles est soumise la patientèle ayant souscrit à de tels modèles (premier interlocuteur privilégié, choix limité du médecin), cette institution doit pouvoir être contactée facilement et à des conditions peu restrictives.

2 But et raison d’être

L’institution du médecin médiateur trouve sa raison d’être dans la création facultative d’un lien indépendant et expérimenté entre des organisations de soins intégrés resp. leurs médecins d’une part et le patient ou la patiente d’autre part en cas de conflits ou désaccords concernant des questions médicales (diagnose, thérapie, prévention).

Le but du bureau de médiation est de désamorcer et d’arbitrer de tels conflits ou désaccords par une instance médicale neutre, habilitée à édicter des recommandations.

Le médecin médiateur se tient au service aussi bien de la patientèle que du corps médical en cas de besoin.

3 Délimitation

Les activités du médecin médiateur se limitent aux personnes liées à des organisations certifiées EQUAM. Le Conseil de Fondation peut pourtant à tout moment – sur demande de l’un de ses membres – décider d’ouvrir ce service aussi à d’autres systèmes ou organisations de soins intégrés. Il a le droit de fixer des tarifs spécifiques dans ces cas.

¹ En cas de divergence entre la version allemande et la version française, c’est la version allemande de ce document qui fait foi.

Le médecin médiateur ne traite pas de questions concernant le domaine des assurances. Lorsque de telles questions surgissent tout de même au cours d'une consultation habituelle, le médecin médiateur les renvoie à l'administration du réseau de médecins resp. de l'organisation de soins intégrés, dans des cas justifiés à l'assurance maladie ou son bureau de médiation.

Les appréciations et évaluations du médecin médiateur ont uniquement un caractère de recommandation. Il n'a pas de compétence décisionnelle. Pourtant, les partis peuvent convenir ensemble auparavant de se conformer au jugement du médecin médiateur.

4 Prise de contact

On appelle l'institution du médecin médiateur en cas de conflit, lorsque la discussion personnelle entre le patient / la patiente et le médecin traitant n'a pas pu être menée au consensus. Le corps médical est dans ce cas obligé d'informer le patient/ la patiente de la possibilité du droit au recours aux prestations du médecin médiateur et de lui communiquer son adresse de contact ainsi que celle de la Fondation EQUAM.

La prise de contact avec le bureau de médiation se fait directement via le médecin médiateur ou alors via la Fondation EQUAM.

Lors de questions qui touchent essentiellement aux assurances, le médecin médiateur ou la Fondation EQUAM recommandent à la personne qui dépose une réclamation de prendre contact avec l'administration de l'organisation certifiée concernée ou, en cas justifiés, avec l'assurance maladie ou son bureau de médiation.

Lorsqu'il s'agit d'une demande d'indemnisation de dommages resp. un cas potentiel de responsabilité civile, le médecin médiateur ou la Fondation EQUAM renvoie la personne qui dépose une réclamation vers une instance compétente et informent le médecin responsable, resp. le médecin de famille responsable.

Si la personne qui dépose une réclamation prend d'abord contact avec la Fondation EQUAM et que celle-ci estime que le cas fait partie du domaine des compétences du médecin médiateur, alors la Fondation :

- (a) Met à disposition à la personne qui dépose une réclamation l'adresse de contact ou le numéro de téléphone du médecin médiateur.
- (b) Avise le médecin médiateur par courriel quant à la requête.
- (c) Informe le médecin responsable concerné, resp. le médecin de famille responsable quant à la prise de contact avec le médecin médiateur.

La Fondation EQUAM tient une documentation sur les requêtes de la part de la patientèle et les catégorise selon les critères suivants:

- (a) Cas pour le médecin médiateur
- (b) Requêtes relevant du domaine des assurances
- (c) Cas de responsabilité civile potentiels
- (d) D'autres réclamations et requêtes

En version anonymisée, cette documentation est accessible à tout moment au comité de pilotage du Conseil de Fondation, ainsi qu'à l'auditeur qui contrôle la Fondation EQUAM.

5 Devoirs du médecin médiateur

Le médecin médiateur s'engage à:

- (a) réaliser son travail de manière soigneuse et surtout indépendamment des assurances ou organisations certifiées.
- (b) écouter au même titre les deux parties.
- (c) élaborer son expertise de manière efficace et économe (si possible dans un délai de 30 jours suite à la première prise de contact).
- (d) de s'occuper du déliement du secret médical nécessaire.
- (e) demander l'accord du cabinet ou de l'organisation de soins intégrés objets de la plainte avant de demander un second avis ou une expertise.
- (f) documenter tous les contacts, anamnèses et discussions de façon conséquente. Tous les documents sont à conserver pendant 10 années au moins après la rédaction de la recommandation.
- (g) informer la Fondation EQUAM et d'autres organisations de soins intégrées autorisées par la Fondation de tous les cas traités, tout en gardant l'anonymat. De plus, le médecin médiateur rédige annuellement un rapport d'activité avec statistiques pour le Conseil de Fondation et d'autres organisations de soins intégrées autorisées.
- (h) instruire son personnel quant au traitement d'appels et de courriers entrants.
- (i) organiser un remplaçant lors d'absence prolongée ou d'empêchement.
- (j) garder le silence vers l'extérieur quant aux activités resp. cas traités resp. organisations. Le médecin médiateur est soumis au secret médical selon CP SR 311.0, Art 312.

6 Droits

Le médecin médiateur a le droit de:

- a) prendre contact avec tous les professionnels médicaux concernés et de demander les informations requises (suite au déliement du secret médical).
- b) consulter le dossier médical de la personne qui dépose une réclamation (suite au déliement du secret médical).
- c) être honoré de façon adéquate pour ses efforts. Le contrat de collaboration règle l'indemnisation selon les efforts variables ainsi que la hauteur du montant de base.
- d) ne pas devoir investir plus de temps que prévu dans le cadre du contrat.

7 Documentation

- a) **Forme**
 - Identité de la personne qui dépose une réclamation
 - Adresse de la personne qui dépose une réclamation
 - Date de la réclamation resp. plainte
 - Forme de la réclamation (écrit / oral)
 - Modèle d'assurance, organisation de soins intégrés, cabinet
 - Nom de l'institution faisant objet de la réclamation
 - Nom du professionnel médical faisant objet de la réclamation
 - Date et transmission de l'information à l'institution
- b) **Contenu**
 - Les faits du point de vue de la personne qui dépose une réclamation
 - Concrétisation du reproche
 - Procédure suite à la première prise de contact
 - Déliement du secret médical (original)
 - Faits du point de vue de l'institution resp. de la personne qui fait objet de la réclamation (avec prise de position resp. justification écrite)
 - Documents consultés
 - Experts/expertes consultés pour d'autres recherches
 - Résumé par écrit des informations / audiences
 - Propositions écrites adressées à la personne qui dépose une réclamation
 - Recommandation conclusive
- c) **Rapport**
 - (rapport d'activité annuel avec analyse)
 - Nombre des cas par chaque organisation de soins intégrés resp. cabinet
 - Genre des cas traités
 - Résultats du traitement du dossier par le médecin médiateur
 - Cas transmis à d'autres instances
 - Charge de travail

8 Particularités

Les assurés des organisations autorisées sont à informer quant à l'institution du médecin médiateur et ses tâches de manière adéquate. Sont à informer aussi les institutions concernées du monde des assurances.

La Fondation EQUAM garantit la disponibilité d'un nombre suffisant de médecins médiateurs afin de satisfaire au règlement présent et au contrat de collaboration. En ce faisant, la Fondation tient compte de ses expériences et du nombre des assurés autorisés.

*Approuvé par le comité de pilotage du Conseil de Fondation en février 2012,
remplace les documents Ref 5-010, Ref 5-020*