Fiche pratique :

Processus de médiation en santé

Le processus de médiation en santé est un processus temporaire qui peut prendre fin quand :

- La personne est assez autonome pour prendre en charge sa santé (ex : droits ouverts, accès autonome des personnes à la prévention et aux soins).
- Les barrières dans l'accès aux soins ont pu être levées au niveau des structures
- La médiation semble ne plus avoir de pertinence pour aider la personne : ce qui pouvait être fait l'a été, les relais sont en place, il est possible d'arrêter même si tous les objectifs n'ont pas été atteints.
- La personne a bénéficié de ce dont il/elle avait besoin et ne souhaite pas poursuivre
- La personne n'adhère plus à la démarche

Complémentarité :
Le/la médiateur.trice en santé ne se substitue pas aux professionnels de santé et de l'action sociale, ni compense l'absence de ceux-ci sur le territoire. Il s'agit d'une **personne-ressource**. Il/elle intervient **en complémentarité des professions de santé et des travailleurs sociaux**.

- **Le/la médiateur.trice en santé n'a pas le rôle d'assistant.e social.e**. Il/elle informe les personnes sur leurs droits, les missions et rôles des assistants.es sociaux.les, les oriente, les accompagne vers ces dernier.ères. A l'inverse, le/la médiateur.trice en santé peut être une personne relais pour l'assistant.e social.e confronté.e à une personne ayant plusieurs problèmes de santé et ayant besoin de se remobiliser pour sa santé et de reprendre un parcours de soins.

- **Le/la médiateur.trice en santé n'a pas le rôle de professionnel de santé** ; les compétences en santé de le/la médiateur.trice lui permettent de repérer et d'identifier des problématiques liées à l'état de santé des personnes, de les informer et de les orienter dans le système. Il/elle ne fait pas d'actes médicaux. Le/la médiateur.trice en santé peut également être une personne relais pour le professionnel de santé. Par exemple, un médecin généraliste qui sait que son patient risque de rencontrer des difficultés pour réaliser les examens prescrits en raison de difficultés multiples (ex : financières, de transport, psychologiques ou autres), peut faire appel à le/la médiateur.trice en santé qui soutiendra la personne dans la réalisation de son parcours de santé en se coordonnant avec tous les acteurs nécessaires (ex : travailleurs sociaux, CPAM, associations, hôpitaux, laboratoires…).

Confidentialité :
Le/la médiateur.trice en santé a un devoir de confidentialité vis-à-vis de toute information qu'il/elle est amenée à recueillir dans le cadre de ses missions.
Il/elle peut être amenée, sous certaines conditions, à partager certaines informations avec d'autres professionnels intervenant dans la prise en charge des personnes qu'il/elle accompagne, dans le cadre du secret partagé.

La médiation en santé est avant tout un outil, favorisant l'accès aux droits et aux soins des personnes vulnérables. **Il/elle n'est pas une réponse unique**.

Il/elle doit s'inscrire dans un maillage territorial avec la mobilisation des autres professionnels de l'action médico-sociale, sans laquelle il/elle ne pourra répondre aux inégalités d'accès aux soins.