Complémentarité de la médiation en santé

L'équipe de médiation 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 de **personnes ressources** qui interviennent **en complémentarité des professions de santé et des travailleurs sociaux**.

L'équipe de médiation en santé n'a pas le rôle de travailleur social. Elle informe les personnes sur leurs droits, les missions et rôles du travailleur social, les oriente, les accompagne vers les travailleurs sociaux. A l'inverse, l'équipe de médiation en santé peut être des personnes relais pour le travailleur social confronté à une personne ayant plusieurs problèmes de santé et ayant besoin de se remobiliser pour sa santé et de reprendre un parcours de soins. L'équipe de médiation en santé n'est pas non plus une coordinatrice de parcours, elle n'a pas toutes les informations sur le parcours de la personne et n'est pas forcement avec elle dans toutes les étapes du parcours.

L'équipe de médiation en santé n'a pas le rôle de professionnel de santé. Les compétences en santé de l'équipe 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 (même si les entretiens de médiation en santé ne sont pas des consultations psychologiques, ce sont souvent un temps d'écoute important). Elle ne fait pas d'actes médicaux. A l'inverse, elle 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 l'équipe de médiation 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 et secret professionnel : l'équipe de médiation en santé est soumise au secret professionnel au même titre que les professionnels de santé, et a un devoir de confidentialité vis-à-vis de toute information qu'elle est amenée à recueillir dans le cadre de ses missions. Toutefois, elle peut être amenée, sous certaines conditions, à partager certaines informations avec d'autres professionnels intervenant dans la prise en charge des personnes qu'elle accompagne, dans le cadre du secret partagé.

L'équipe de médiation en santé n'est pas une représentante des personnes qu'elle accompagne. Elle n'est pas non plus une représentante des institutions parties

prenantes dans le système de santé. Elle se situe à l'interface de celles-ci, cherche à favoriser les conditions du dialogue et de la rencontre, adopte une posture neutre, impartiale, indépendante et éthique. Qu'elle soit issue de la population visée ou salariée de l'institution, elle doit remplir des conditions d'indépendance pour assurer les missions de la médiation.

L'équipe de médiation en santé n'a pas vocation à se substituer à l'interprète professionnel lorsqu'elle s'adresse à des personnes allophones et que la maîtrise de la langue lui est alors indispensable. Elle milite pour le recours à l'interprétariat auprès des structures de santé afin que le patient puisse exprimer son consentement éclairé aux soins qui lui sont proposés.

La médiation en santé est avant tout un outil, favorisant l'accès aux droits et aux soins des personnes vulnérables. **Elle n'est pas une réponse unique**.
Elle doit **s'inscrire dans un maillage territorial** avec la **mobilisation des autres professionnels de l'action médico-sociale,** sans laquelle elle ne pourra répondre aux inégalités d'accès aux soins.