

## 8.1 Patients mécontents

Parfois, des conflits surviennent dans le cadre de la relation entre le médecin et le patient, par exemple lorsqu'un patient est mécontent du déroulement de son traitement, estime que ses droits ont été lésés ou conteste une facture. Il est alors possible de s'adresser à différents organismes et autorités, en fonction du type de litige rencontré.

### Sociétés cantonales de médecine

Chaque [société cantonale de médecine](https://www.fmh.ch/fr/a-propos-de-la-fmh/portrait/organisations-medecins/societes-cantonales-medecine.cfm) (<https://www.fmh.ch/fr/a-propos-de-la-fmh/portrait/organisations-medecins/societes-cantonales-medecine.cfm>) dispose de sa propre organisation ; en général, chacune propose des services répondant à diverses problématiques.

En cas de litige relationnel, notamment parce que le patient estime que ses droits ont été lésés, il est possible de faire appel à un médiateur. Une médiation vise à renouer le dialogue entre les personnes concernées et la majorité des sociétés cantonales de médecine offre un tel service.

- En cas de manquement présumé aux consignes et règles de comportement figurant dans le Code de déontologie de la FMH, le patient peut s'adresser à la commission de déontologie compétente. Chaque société cantonale de médecine, ainsi que l'Association suisse des médecins-assistant(e)s et chef(fe)s de clinique (ASMAC), dispose d'une commission de déontologie, dont la compétence dépend de l'affiliation de base du médecin concerné. Il convient toutefois de préciser que dans le cadre d'une procédure déontologique, le patient a uniquement la qualité de dénonciateur et non celle de partie, sauf lorsque la procédure porte sur la violation du respect de la dignité humaine ou l'abus d'un état de dépendance découlant de l'activité médicale. <sup>1</sup>
- En cas de litige financier, relatif à des factures d'honoraires de prestations ambulatoires, le patient a la possibilité, dans certains cantons, de s'adresser à la commission spécifique instituée par la société cantonale de médecine.

### Autorités sanitaires cantonales

Les départements cantonaux de la santé publique exercent la surveillance sur les professionnels de la santé. Ils peuvent donc infliger des sanctions disciplinaires ou pénales aux médecins qui ont violé la législation sanitaire cantonale. Certains cantons disposent également de services de médiation.

### Autorités pénales

Un procès pénal a pour but de sanctionner l'auteur d'une infraction. Dans certaines situations particulièrement graves, pouvant par exemple survenir lors d'une violation des règles de l'art, d'une violation du secret médical ou d'abus sexuels, le patient est amené à se demander s'il convient de déposer une plainte pénale ; il a alors la possibilité de se constituer partie civile dans le cadre de la procédure pénale, pour obtenir l'indemnisation du préjudice qu'il a subi.

### Autorités de poursuite

Juridiquement, le médecin n'est pas tenu à une obligation de résultat et le patient doit payer la note d'honoraires même s'il est insatisfait parce que le traitement n'a pas atteint les résultats escomptés ou qu'il a des divergences de vues avec son médecin.

Si le patient refuse de s'acquitter de tout ou partie des honoraires, il est tout d'abord conseillé de rechercher le dialogue avec lui puis, si les tentatives de discussion demeurent infructueuses, de contacter le médiateur de la société cantonale de médecine. Le médecin a bien sûr le droit d'engager une poursuite contre le patient ou de saisir le juge civil à son encontre <sup>2</sup>, en prenant soin de se faire délier du secret professionnel auparavant.

Qu'en est-il lorsque le patient ne paie pas la note d'honoraires, alors même qu'il a été remboursé par son assureur-maladie selon le système du tiers garant ? Le médecin n'ayant pas de lien contractuel avec l'assureur-maladie, il ne peut pas prétendre au versement de ses honoraires par ce dernier. Il se voit alors obligé de poursuivre le patient pour le montant de ses honoraires impayés, en ayant pris garde de se faire délier du secret professionnel auparavant.

### Conseil pratique

L'art. 42 al. 1 de la loi fédérale sur l'assurance-maladie permet à l'assuré de céder son droit au remboursement par l'assureur au fournisseur de prestations. Une telle cession de créance peut s'avérer utile dans les situations où, de manière récurrente, le patient ne s'acquitte pas de ses factures. La FMH propose un [modèle de cession de créance](https://www.fmh.ch/fr/prestations/droit/recommandations-de-la-fmh.cfm) (<https://www.fmh.ch/fr/prestations/droit/recommandations-de-la-fmh.cfm>).

### Bureau d'expertises extrajudiciaires de la FMH

Le Bureau d'expertises de la FMH est au service de patients estimant avoir été victimes d'une faute médicale, qui aurait causé un dommage à leur santé. Les honoraires des experts étant pris en charge par les assurances de responsabilité civile professionnelle des médecins concernés, le coût à la charge du patient est limité. La procédure est règlementée ; elle est extrajudiciaire, afin de favoriser le règlement de litiges à l'amiable et d'éviter aux deux parties un fastidieux et coûteux procès (cf. [chapitre 8.2](https://leitfaden.samw.fmh.ch/fr/guide-pratique-bases-juridique/8-droits-information-patient/82-responsabilite-civil-medeci.cfm) (<https://leitfaden.samw.fmh.ch/fr/guide-pratique-bases-juridique/8-droits-information-patient/82-responsabilite-civil-medeci.cfm>)).

- 1 Art. 45 du Code de déontologie de la FMH.
- 2 En cas de faillite du patient, le médecin ne bénéficie pas d'un rang de créancier préférentiel. Sa créance apparaîtra donc au troisième rang (art. 219 al. 4 de la loi fédérale sur la poursuite pour dettes et la faillite).

Dernière mise à jour le 12.06.2026