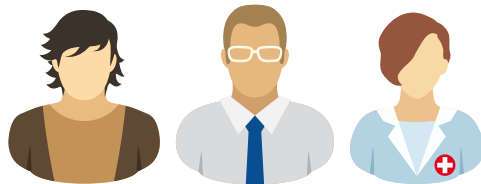


le **SERVICE national**
d'**INFORMATION** et de **MÉDIATION**
dans le domaine de la **SANTÉ**



über die **RECHTE**
und **PFLICHTEN**
des **PATIENTEN**

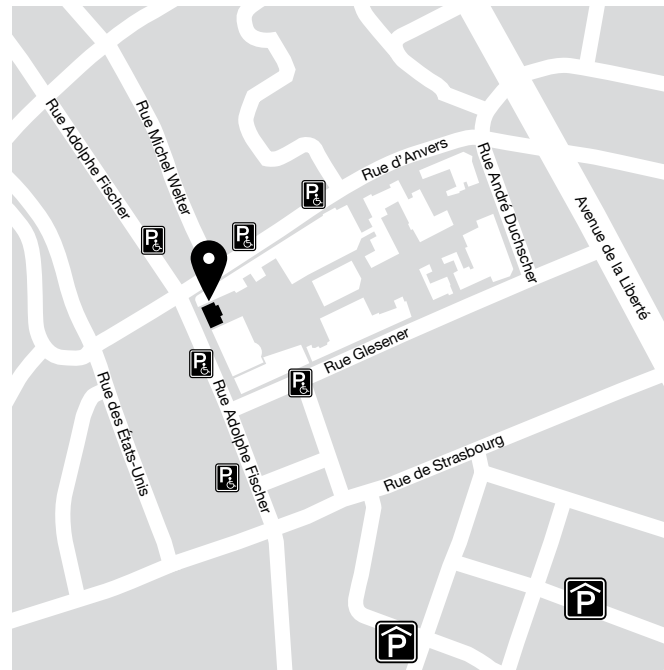
Möchten Sie mehr erfahren?

Tel.: **24 77 55 15**

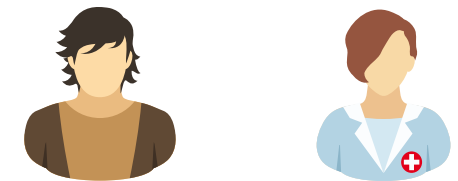
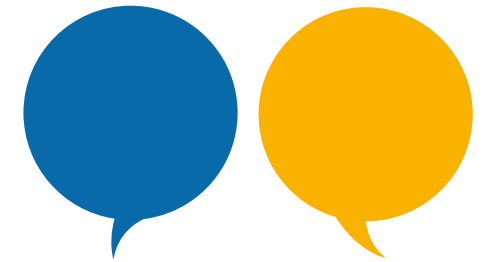
Öffnungszeiten:

Montags, Dienstags, Donnerstags
und Freitags von 9.00 Uhr bis 13.00 Uhr
Mittwochs von 13.00 Uhr bis 17.00 Uhr

E-Mail: info@mediateursante.lu
Web: www.mediateursante.lu
Adresse: 73, rue Adolphe Fischer
(4. Stock)
L-1520 Luxembourg



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Service national d'information et de
médiation dans le domaine de la santé



ZWEI
STANDPUNKTE

SMART & FAIR
MEDIATION IN LUXEMBOURG

Was sind unsere Aufgaben?

Die nationale Informations- und Mediationsstelle für das Gesundheitswesen hat folgende Aufgaben:

- Information und rechtliche Auskunft;
- Mediationszentrum bei Konflikten zwischen einem Patienten und einem Gesundheitsdienstleister;
- Nationale Kontaktstelle bei grenzüberschreitender Gesundheitsversorgung in Zusammenarbeit mit der nationalen Gesundheitskasse (CNS).

Was wir machen? Information, Beratung, Aufklärung

Unsere Stelle steht allen Personen offen (Gesundheitsdienstleister, Patienten, Bürger) mit Informationen zu folgenden Themen:

- Patientenrechte und -pflichten, z. B. das Recht auf Information, die Möglichkeit eine Vertrauens- oder Begleitperson zu benennen, das Recht auf eine Patientenakte sowie den Zugang dazu;
- Allgemeine Informationen über das luxemburgische Gesundheitssystem, insbesondere seine Organisation sowie die anerkannten Dienstleister;
- Fragen zum Ablauf und den Regeln der Mediation im Gesundheitswesen sowie zu anderen Verfahren und Möglichkeiten zur Regelung von Konflikten.

Was versteht man unter „Mediation“?

Die Mediation:

- ist laut Gesetz ein „strukturiertes Verfahren, bei dem zwei oder mehrere Parteien eines Konfliktes eigenverantwortlich mit Hilfe eines kompetenten, unabhängigen Mediators versuchen, auf freiwilliger Basis eine Vereinbarung über die Beilegung ihrer Streitigkeit zu erzielen“;
- ist ein relativ einfaches und schnelles Verfahren im Vergleich zu einem klassischen gerichtlichen Verfahren;
- ein Mittel, um einen offenen Dialog wiederherzustellen, das es den Mediationsparteien ermöglicht das zwischenmenschliche Verhältnis aufrecht zu erhalten, um ggf. eine zukünftige Zusammenarbeit ins Auge zu fassen;
- setzt immer die Bereitschaft der Parteien voraus, ergebnisoffen eine gemeinsame Lösung zu suchen.

Was ist die Rolle des Mediators?

Der Mediator:

- ist neutral und „allparteilich“; schenkt allen Parteien gleichermaßen Gehör, ohne ein Urteil zu fällen;
- unterstützt die Mediationsparteien im Sinne eines Dialogs und eines gegenseitigen Verständnisses, eine interessenorientierte Lösung zu finden.

Wie läuft eine Mediation ab?

Die Konfliktparteien:

- können unsere Stelle kostenlos entweder mündlich oder schriftlich in Anspruch nehmen. In den meisten Fällen findet vor der ersten gemeinsamen Sitzung ein separates Vorgespräch mit den Mediationsparteien statt, im Rahmen dessen die Regeln der Mediation, sowie die Bedürfnisse und Erwartungen der Mediationsparteien besprochen werden;
- nehmen freiwillig an einer Mediation teil;
- können sich von einer Vertrauensperson wie zum Beispiel einem Familienmitglied oder einem Anwalt ihrer Wahl begleiten lassen.

Welche Rechte werden in einer Mediation gewährleistet?

Wichtige Rahmenbedingungen sind:

- die Vertraulichkeit ist gesetzlich gewährleistet: der Mediator und die Mediationsparteien unterliegen der Schweigepflicht;
- die Mediation hemmt die Verjährungsfrist;
- das Gesetz garantiert die Verbindlichkeit der Mediationsvereinbarung: die von den Mediationsparteien getroffenen Vereinbarungen sind in der Regel bindend.