

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



**des DROITS  
et OBLIGATIONS  
du PATIENT**

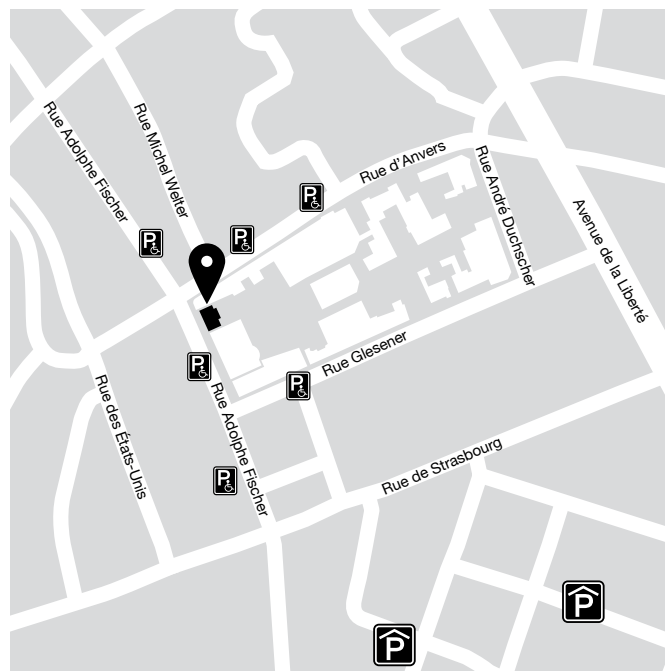
**Voulez-vous en savoir plus ?**

**Tél. : 24 77 55 15**

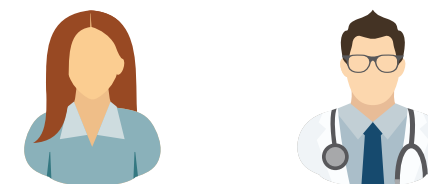
**Heures d'ouverture :**

Lundi, mardi, jeudi et vendredi  
de 9:00 heures à 13:00 heures  
Mercredi de 13:00 heures à 17:00 heures

E-Mail : [info@mediateursante.lu](mailto:info@mediateursante.lu)  
Web : [www.mediateursante.lu](http://www.mediateursante.lu)  
Adresse : 73, rue Adolphe Fischer  
(4<sup>ème</sup> étage)  
L-1520 Luxembourg



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



**DEUX  
POINTS DE VUE**

**SMART & FAIR  
MEDIATION IN LUXEMBOURG**

---

## Quelles sont nos missions ?

Le Service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé remplit les missions :

- d'information et d'accès au droit ;
- de centre de médiation pour tout conflit entre un patient et un prestataire de soins de santé ;
- de point contact pour les soins-transfrontaliers, ensemble avec la Caisse Nationale de Santé.

---

## En quoi consiste la mission d'information et d'accès au droit ?

Toute personne (prestataires de soins de santé, patients, citoyens) peut s'informer sur :

- les droits et obligations du patient, comme p. ex. : le droit à l'information, le droit d'accès à un dossier patient, la désignation d'une personne de confiance ;
- le système de santé luxembourgeois, son fonctionnement et ses principaux acteurs, en particulier les prestataires de soins de santé reconnus ;
- le fonctionnement de la médiation et des autres possibilités de règlement d'un différend.

---

## Qu'est-ce que la médiation ?

La médiation :

- est selon la loi, un « processus structuré dans lequel deux ou plusieurs parties à un litige tentent volontairement par elles-mêmes, de parvenir à un accord sur la résolution de leur litige avec l'aide d'un médiateur indépendant, impartial et compétent » ;
- est un moyen relativement rapide et peu onéreux par rapport à une procédure judiciaire classique pour tenter de régler un différend à l'amiable ;
- est un moyen pour rétablir un dialogue ouvert et pour permettre aux parties d'envisager le maintien de leurs relations ;
- présuppose une volonté commune des parties de chercher, de bonne foi, une issue consensuelle à leur différend.

---

## Quel est le rôle du médiateur ?

Le médiateur :

- est neutre et omni-partial : il est à l'écoute des parties, sans trancher leur différend ;
- aide à rétablir un dialogue ouvert pour permettre aux parties d'élaborer par elles-mêmes, en toute connaissance de cause, un accord qui respecte les besoins de chacun.

---

## Comment se déroule une médiation ?

Les parties ayant un différend :

- peuvent, sans frais, saisir le médiateur de la santé par une demande de médiation écrite ou orale. Souvent elles viennent au préalable à un entretien individuel, au cours duquel la médiation est expliquée et les attentes sont entendues avant la rencontre en médiation ;
- sont libres d'accepter la médiation et restent maîtres de leur conflit ;
- peuvent notamment être accompagnées, par un proche ou un avocat.

---

## Quels cadre et garanties favorisent la médiation ?

La médiation bénéficie d'un cadre favorable qui :

- garantit la confidentialité : le médiateur et les parties à la médiation sont tenus au secret ;
- suspend la prescription des droits respectifs pendant la médiation ;
- assure la pérennité d'un accord de médiation : les engagements pris lient en règle générale les parties.