



de **DIREITOS**  
e **OBRIGAÇÕES**  
do **PACIENTE**

## Pretende mais informações?

Tel.: **24 77 55 15**

### Horário de atendimento:

Segunda, terça, quinta e sexta-feira

das 9:00 horas às 13:00 horas

Quarta-feira, das 13:00 horas às 17:00 horas

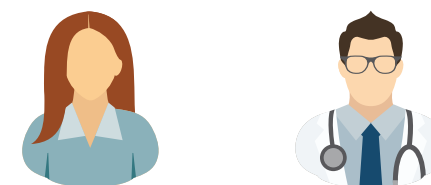
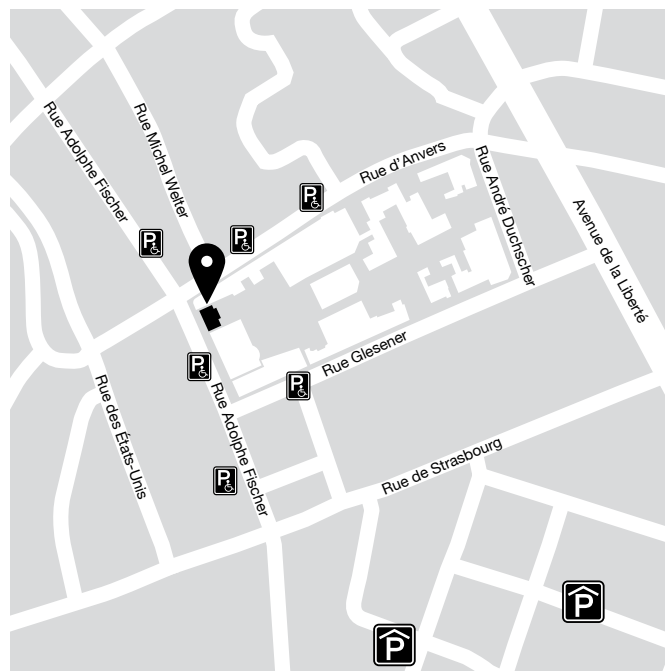
E-mail: [info@mediateursante.lu](mailto:info@mediateursante.lu)

Web: [www.mediateursante.lu](http://www.mediateursante.lu)

Morada: 73, rue Adolphe Fischer

(4o andar)

L-1520 Luxemburgo



**DOIS**  
**PONTOS DE VISTA**

---

## Quais são as nossas missões?

O Serviço Nacional de Informação e de Mediação, no âmbito da saúde, cumpre as seguintes missões:

- informação e acesso ao direito;
- centro de mediação para todos os litígios entre um paciente e um prestador de cuidados de saúde;
- ponto de contacto para os cuidados de saúde transfronteiriços, juntamente com a Caisse Nationale de Santé.

---

## No que consiste a missão de informação e de acesso ao direito?

Qualquer pessoa (prestadores de cuidados de saúde, pacientes, cidadãos) pode informar-se sobre:

- os direitos e obrigações do paciente, como, por exemplo: direito à informação, direito de acesso a um processo de um paciente, nomeação de uma pessoa de confiança;
- o sistema de saúde do Luxemburgo, o seu funcionamento e os seus principais intervenientes, em especial os prestadores de cuidados de saúde reconhecidos;
- o funcionamento da mediação e das outras possibilidades de resolução de um diferendo.

---

## O que é a mediação?

A mediação:

- é, segundo a lei, um «processo estruturado no qual duas ou mais partes em litígio tentam voluntariamente alcançar um acordo sobre a resolução do seu litígio com a ajuda de um mediador independente, imparcial e competente»;
- é um meio relativamente rápido e pouco dispendioso em relação a um processo judicial clássico para tentar resolver um diferendo de forma amigável;
- é um meio para restabelecer um diálogo aberto e permitir que as partes equacionem manter as suas relações;
- pressupõe uma vontade comum das partes de procurar, de boa fé, uma solução consensual para o seu diferendo.

---

## Qual é o papel do mediador?

O mediador:

- é neutro e imparcial: ouve as partes, sem resolver o seu diferendo;
- ajuda a restaurar o diálogo aberto para permitir às partes elaborar, pessoalmente, com total conhecimento de causa, um acordo que respeite as necessidades de cada uma.

---

## Como decorre uma mediação?

As partes que têm um diferendo:

- podem, sem custos, consultar o mediador de saúde através de um pedido de mediação escrito ou oral. É frequente terem, previamente, uma reunião individual, durante a qual a mediação é explicada e as expectativas são compreendidas antes do encontro para mediação;
- são livres para aceitar a mediação e continuam a gerir o seu conflito;
- podem fazer-se acompanhar por uma pessoa próxima ou por um advogado.

---

## Que âmbito e garantias favorecem a mediação?

A mediação beneficia de um âmbito favorável que:

- garante a confidencialidade: o mediador e as partes em mediação estão obrigados ao silêncio;
- suspende a limitação dos respetivos direitos durante a mediação;
- garante a continuidade de um acordo de mediação: regra geral, os compromissos acordados unem as partes.