



MÉDIATION

À L'HÔPITAL »

» Faciliter le dialogue entre les patients, leurs proches et les professionnels de l'hôpital



2025



LA MÉDIATION

C'est quoi ?

Introduite par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, **la médiation hospitalière est un outil de dialogue faisant intervenir un tiers n'ayant pas de pouvoir de décision.**

Elle permet aux patients, à leurs ayants droit et aux équipes médicales et soignantes de :

- **dénouer les tensions, et si possible résoudre des conflits** entre le patient ou ses ayants droits et l'équipe médicale et soignante ;
- **restaurer le dialogue et d'apporter des réponses** aux questions ;
- **rétablir une relation de confiance.**

La médiation hospitalière n'empêche pas d'autres démarches (réclamations, recours juridiques, etc.) et ne constitue pas une expertise. Elle s'effectue dans un cadre confidentiel.

Des médiateurs à votre écoute

Chaque hôpital de l'AP-HP dispose d'une équipe dédiée à la médiation, ainsi constituée :

- un médiateur hospitalier titulaire et son suppléant ;
- un médiateur médecin titulaire et son suppléant ;
- un chargé des relations avec les usagers.

LE CONTACT AU SEIN DE VOTRE HÔPITAL

Nom :

DUMUR

Prénom :

Nathalie

Téléphone :

04 94 38 01 49

E-mail :

nathalie.dumur@aphp.fr



L'ENTRETIEN

Comment demander une médiation ?

Si vous souhaitez recourir à une médiation hospitalière, **contactez directement le chargé des relations avec les usagers de votre hôpital et remplissez le formulaire de demande de rendez-vous.**

Sur ce formulaire, il vous est proposé d'autoriser le médiateur médecin à consulter votre dossier médical.



Comment se déroule l'entretien ?

Le jour de l'entretien, il vous est possible de venir accompagné d'un représentant des usagers de votre hôpital ou d'une autre personne de votre choix.

Le médiateur retracera votre parcours de prise en charge et répondra à vos questions.

Il pourra ainsi apporter ou compléter des informations, dissiper les malentendus et porter votre parole, notamment pour signaler des dysfonctionnements.

Un compte rendu, rédigé par le médiateur, vous sera envoyé à l'issue de l'entretien.

Il sera également adressé, sauf opposition de votre part, à la direction et à la Commission des usagers de l'hôpital.

FORMULAIRE DE DEMANDE DE MÉDIATION

Ce document doit être adressé complété au chargé des relations avec les usagers de votre hôpital.

DEMANDEUR

- | | |
|--|---|
| ☐ Patient | ☐ Représentant légal |
| ☐ Ayant droit (préciser : fils, fille, etc) | ☐ Curateur / Tuteur |
| ☐ Autre, à préciser : | |

Nom :

Prénom :

Adresse :

Tél. fixe :

Tél. portable :

E-mail :

DEMANDE

Je sollicite un rendez-vous auprès du médiateur pour les motifs suivants :

J'autorise le médiateur à consulter :

- ☐ mon dossier médical
- ☐ le dossier médical de
dont la date de naissance est le :
- ☐ en ma qualité d'ayant droit du patient décédé
- ☐ en ma qualité de représentant légal du patient

En autorisant l'accès au dossier médical, je favorise l'exercice de la mission du médiateur.

L'accès au dossier médical par le médiateur sera strictement limité aux informations nécessaires à l'exercice de sa mission.

ACCOMPAGNANT

Je souhaite être accompagné :

- ☐ d'un représentant des usagers de l'établissement
- ☐ Autre, à préciser :

Date

Signature

