

# Améliorons les choses

Faites part de vos inquiétudes  
concernant le NHS à partir du  
1<sup>er</sup> avril 2011

Le NHS [service national de santé britannique] au pays de Galles souhaite fournir les meilleurs soins de santé possibles et il est important que nous accueillions les commentaires et tirions des leçons des expériences, bonnes ou mauvaises, des personnes. Une grande majorité des personnes sont satisfaites du service qu'elles reçoivent. Toutefois, il arrive que les choses ne se passent pas comme elles le devraient. Dans cette situation, nous devons chercher à savoir ce qu'il s'est passé afin de pouvoir mieux faire la prochaine fois.

Cette brochure vous concerne si :

- vous n'êtes pas satisfait des soins ou traitements fournis par ou pour le NHS au pays de Galles ; ou
- vous avez d'autres inquiétudes dont il vous semble nécessaire de nous informer.

Dans cette brochure, nous vous détaillons les dispositions qui seront mises en place à partir du 1<sup>er</sup> avril 2011 pour examiner les inquiétudes.

## **Qu'est-ce qu'une inquiétude ?**

Une inquiétude, c'est lorsque vous n'êtes pas satisfait d'un service fourni par le NHS. En nous faisant part de votre inquiétude, vous nous donnez l'occasion de pouvoir vous présenter nos excuses, examiner les choses et essayer de les améliorer. Cela nous permet également d'en tirer des leçons et d'améliorer les services concernés.

Il existe certains aspects que nous ne pouvons pas traiter dans le cadre de ces dispositions, tels que :

- les traitements ou soins de santé privés (y compris les soins dentaires privés) ;
- une plainte ayant été déposée et examinée en vertu des dispositions en place avant le 1<sup>er</sup> avril 2011.

### **À qui dois-je m'adresser au sujet de mon inquiétude ?**

Si vous vous en sentez capable, le mieux est de tout d'abord en parler au personnel responsable de vos soins ou de votre traitement. Il peut essayer de répondre immédiatement à votre inquiétude. Si cela ne résout pas le problème ou si vous ne souhaitez pas parler au personnel qui vous a fourni le service, alors vous pouvez contacter un membre de l'équipe de gestion des inquiétudes.

Pour les inquiétudes concernant les services de santé, vous devrez contacter votre Local Health Board (LHB) [Conseil de santé local] ou le NHS Trust [organisme du NHS] approprié.

Si vous avez des inquiétudes concernant des services que vous avez reçus auprès de votre médecin généraliste (GP), votre dentiste, votre pharmacien ou votre opticien, vous devez normalement demander au cabinet en question d'examiner la situation ; mais si vous préférez, vous pouvez demander à votre LHB de le faire.

Vous pouvez contacter l'équipe des inquiétudes par :

- téléphone
- e-mail
- courrier
- fax
- SMS (si disponible)

Si vous avez besoin d'aide pour nous adresser votre inquiétude, veuillez nous le faire savoir ou contacter votre Community Health Council (CHC) [Conseil de santé de quartier]. Votre CHC local offre un service de conseils indépendant et gratuit pour aider les patients ou les personnes agissant en leur nom à parler de leurs inquiétudes. Le CHC vous fournira des conseils et un soutien, y

compris en vous mettant en contact avec les services de conseils spécialisés si cela est nécessaire. Vous trouverez votre CHC local en contactant le conseil des CHC dont les coordonnées figurent à la fin de cette brochure.

### **Qui peut mentionner une inquiétude ?**

Si c'est quelque chose qui vous est arrivé, vous pouvez mentionner l'inquiétude vous-même. Si vous préférez, une personne s'occupant de vous, un ami, un membre de la famille ou votre CHC local peut vous représenter, mais il vous sera demandé de donner votre accord.

### **Quand devrais-je faire part de mon inquiétude à quelqu'un ?**

Il est préférable de parler de votre inquiétude à quelqu'un le plus rapidement possible après que le problème s'est produit, mais vous avez jusqu'à 12 mois pour nous en informer. Si une période de temps plus longue s'est écoulée mais qu'il existe de bonnes raisons pour justifier ce délai, veuillez tout de même nous en faire part, car nous serons peut-être en mesure de nous occuper de ce problème.

### **Quelles sont les suites ?**

Nous nous engageons à :

- vous confirmer que nous avons reçu votre inquiétude dans les deux jours ouvrés (week-ends et jours fériés exclus) ;
- vous demander à ce moment-là si vous avez des besoins particuliers dont nous devrions avoir connaissance afin de répondre à votre inquiétude ;
- vous demander également dans quelle mesure vous souhaitez être impliqué et votre consentement pour accéder à votre dossier médical, si besoin est ;
- examiner votre inquiétude ;
- décider avec vous, dans le cadre de l'enquête, si nous avons besoin d'obtenir des conseils spécialisés (tels qu'un avis clinique) ou un autre type d'aide indépendante pour régler votre problème ;
- vous informer de ce que nous avons trouvé et de ce que nous allons faire ;
- vous fournir, dans la plupart des cas, une réponse dans les 30 jours ouvrés après réception de votre correspondance (week-ends et jours fériés exclus). Si nous ne pouvons pas

vous répondre dans ces délais, nous vous ferons savoir pourquoi et quand vous devriez recevoir une réponse.

Il est possible que certains dossiers nécessitent une enquête plus approfondie selon les dispositions Redress [système de réparation]. Redress propose un choix d'actions pouvant être entreprises pour résoudre un problème lorsqu'il est possible que l'organisation soit coupable d'avoir provoqué des torts. Cela peut inclure une excuse écrite et une explication concernant ce qui s'est produit, une offre de soins/rééducation pour aider à soulager le problème et/ou une compensation financière. Si Redress est approprié à votre situation, nous vous expliquerons ce système plus en détail.

**Que se passe-t-il si vous n'êtes toujours pas satisfait ?**

Si nous avons examiné votre inquiétude et que vous n'êtes toujours pas satisfait de notre réponse, vous pouvez contacter un Ombudsman [médiateur] des services publics du pays de Galles. Les coordonnées des médiateurs figurent à la fin de cette brochure.

**Coordonnées utiles :**

Trouvez votre Local Health Board ou votre NHS Trust en contactant :

**NHS Direct [Service d'informations du NHS]**

Tél. : 0845 4647

[www.nhsdirect.wales.nhs.uk](http://www.nhsdirect.wales.nhs.uk)

**Health in Wales [Service d'informations sur le NHS au pays de Galles]**

[www.wales.nhs.uk/ourservices/directory](http://www.wales.nhs.uk/ourservices/directory)

**Putting Things Right [Améliorons les choses]**

[www.puttingthingsright.wales.nhs.uk](http://www.puttingthingsright.wales.nhs.uk)

Trouvez votre Community Health Council local en contactant :

**Board of Community Health Councils in Wales [Conseil des CHC]**

Tél. : 0845 644 7814

Tél. : 02920 235558  
[www.communityhealthcouncils.org.uk](http://www.communityhealthcouncils.org.uk)  
E-mail : [enquiries@waleschc.org.uk](mailto:enquiries@waleschc.org.uk)

Trouvez votre Citizens Advice Bureau [Bureau de conseils aux citoyens] local en contactant :

Tél. : 0844 477 2020  
[www.adviceguide.org.uk/wales](http://www.adviceguide.org.uk/wales)

Pour contacter le **Public Services Ombudsman for Wales**  
**[Médiateur des services publics au pays de Galles]**

Tél. : 0845 601 0987  
[www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)  
E-mail : [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)  
Adresse : 1 Ffordd yr Hen Gae  
Pencoed  
CF35 5LJ