



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

Améliorons les choses

Faites part de vos différends avec
le NHS au pays de Galles



Le NHS [système de santé britannique] au pays de Galles vise à fournir les meilleurs soins de santé possibles. Mais parfois, les choses ne se passent pas aussi bien que prévu.

Si tel est le cas, vous devez faire part de vos inquiétudes auprès du personnel soignant afin qu'il puisse déterminer ce qui a pu provoquer cette situation et essayer de l'améliorer.

Au NHS du pays de Galles, cela se fait à travers le programme « Améliorons les choses ».

À qui dois-je m'adresser ?

Le mieux est de tout d'abord en parler au personnel responsable de vos soins ou de votre traitement aussi vite que possible. Il essaiera de résoudre votre problème immédiatement.

Si cela ne fonctionne pas, ou si vous ne souhaitez pas en parler à votre personnel soignant, vous pouvez contacter une équipe de votre prestataire de santé dédiée à la gestion de litiges (*Health Board's concerns Team, NHS Trust's Concerns Team*).

Si vous avez des questions au sujet de soins donnés par votre médecin généraliste, votre dentiste, votre pharmacien ou votre opticien, en règle générale vous devez demander au cabinet médical impliqué d'examiner la situation ; mais si vous préférez, vous pouvez demander à votre prestataire de santé de le faire.

Tout prestataire de soins, Health Board ou NHS Trust, possède sa propre équipe de gestion de litiges. Pour en savoir plus, allez sur le site internet Health in Wales, qui contient les informations sur la santé au pays de Galles :

www.wales.nhs.uk/ourservices/contactus/nhscomplaints

ou contactez le *NHS Direct Wales* au 0845 4647

Que feront l'équipe de gestion de litiges ou le cabinet médical concerné ?

Ils vont :

- » Écouter votre demande pour essayer d'y remédier le plus vite possible.
- » Examiner votre demande et en parler avec le personnel responsable de vos soins ou de votre traitement.
- » Vous mettre en relation avec la personne appropriée pour vous aider.
- » Vous informer de l'avancée du dossier et des démarches mises en œuvre pour remédier au problème.

Veillez informer l'équipe de gestion de litiges si vous avez besoin d'être informé ou de communiquer par le biais d'un autre format, tel que : impression en gros caractères, braille ou enregistrements audio.

Quand parler de mon problème ?

Il est préférable d'en parler le plus rapidement possible, mais vous avez jusqu'à 12 mois pour le faire. Au-delà ce délai, seul un motif justifié permettra à l'équipe de gestion de litiges de prendre en charge votre problème.

Qui peut signaler un problème ?

Vous pouvez signaler votre problème vous-même. Si vous préférez, une personne s'occupant de vous, un ami, ou un membre de la famille peut vous représenter, mais il vous sera demandé de donner votre accord écrit.

Puis-je être aidé dans mes démarches ?

Oui. Le service indépendant juridique du *Community Health Council* [Conseil de santé communautaire] peut fournir une assistance gratuite et confidentielle.

Trouvez votre *Community Health Council* local en contactant :

Contactez les *Community Health Councils* du pays de Galles :

02920 235558

www.communityhealthcouncils.org.uk

enquiries@waleschc.org.uk

Que se passe-t-il ensuite ?

L'équipe de gestion de litiges va :

- » Vous contacter et vous proposer un rendez-vous pour en discuter.
- » Examiner votre requête et en parler avec le personnel responsable de vos soins ou de votre traitement.
- » Viser à fournir une réponse dans les 30 jours ouvrés après réception de votre requête. Si elle ne peut pas vous répondre dans à temps, vous serez averti d'un nouveau délai.

Il est possible que certains dossiers nécessitent une enquête plus approfondie.

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

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse, vous pouvez contacter l'ombudsman (médiateur) des services publics du pays de Galles.

Ombudsman des services publics au pays de Galles

Tél. : 0300 790 0203

www.ombudsman-wales.org.uk

Adresse : 1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ