

# Faire une réclamation à la NHS

Version 4

Date d'édition : octobre 2011

Date de révision : printemps 2012

À la NHS (service public de médecine) en Écosse, nous essayons de vous offrir les meilleurs soins et traitements possibles. Vos commentaires, bons ou mauvais, sont importants et ils nous permettent d'améliorer nos services. Si vous n'êtes pas satisfait de quoi que ce soit, veuillez nous en informer.

Cette brochure explique comment faire une réclamation en utilisant la procédure de réclamation de la NHS.

## **A quel sujet puis-je faire une réclamation ?**

Vous pouvez faire une réclamation à propos :

- des soins ou traitements que vous avez suivis ou que vous suivez à la NHS
- de tout ce qui concerne l'endroit où vous êtes examiné, par exemple le cabinet d'un médecin, un hôpital, le centre médical d'une prison ou une ambulance
- d'un membre du personnel de la NHS qui s'occupe de vous
- de la manière dont nos services sont organisés dans votre localité, si cela a affecté vos soins ou votre traitement.

Si votre réclamation concerne également une autre partie de la NHS ou une autre organisation, comme les services sociaux, il est possible que nous la transférons à quelqu'un de l'organisation concernée. Nous vous dirons qui est la personne qui s'occupe de votre réclamation.

## **A quel sujet ne puis-je pas faire de réclamation ?**

Vous ne pouvez pas faire de réclamation avec la procédure à cet effet de la NHS à propos :

- des traitements ou soins privés
- des services ni proposés, ni financés par la NHS et
- d'un fait pour lequel vous intentez un procès.

La procédure de réclamation de la NHS n'offre généralement pas de compensation financière. Pour tout conseil au sujet des compensations financières, nous vous recommandons de contacter votre citizens advice bureau (bureau de conseil aux citoyens) ou un avocat.

## **Qui peut faire une réclamation ?**

Vous pouvez faire une réclamation si :

- vous avez reçu ou recevez des soins ou un traitement de la NHS ;
- vous êtes venu dans nos services ou nos locaux ou les avez utilisés.

Vous pouvez faire une réclamation pour quelqu'un d'autre si :

- vous avez son autorisation pour faire une réclamation (le patient doit également accepter de laisser le personnel NHS consulter son dossier médical si nécessaire)
- vous êtes un parent, un tuteur, ou un responsable légal d'un enfant qui n'est pas suffisamment mûr pour comprendre comment faire une réclamation
- vous avez la charge ou une ordonnance de tutelle sociale pour quelqu'un qui ne peut prendre les décisions par lui-même, et l'ordonnance vous donne l'autorité pour faire une réclamation sur les soins
- vous êtes un membre de la famille, ou une relation d'un patient décédé, et vous étiez inquiet au sujet de leur traitement avant leur décès, ou
- vous agissez en tant que représentant légal du patient (voir page 4 pour de plus amples informations sur les représentants légaux).

## **Quels sont les délais pour faire une réclamation ?**

Nous avons un délai limite pour les réclamations. Normalement, vous devez effectuer votre réclamation :

- dans les 6 mois suivant l'événement faisant l'objet de votre réclamation ;
- dans les 6 mois suivant le moment où vous avez réalisé que vous avez une raison de faire une réclamation (mais sans dépasser 12 mois après l'événement).

Cependant, si vous pensez que cette limite ne devrait pas s'appliquer à votre réclamation, veuillez en discuter avec la personne qui s'en occupe. Parfois, une réclamation peut être acceptée au-delà des limites de délais.

Vous pouvez faire une réclamation auprès du Scottish Public Services Ombudsman (Médiateur des services publics écossais) si la NHS a décidé que votre plainte n'était pas recevable (voir page 5 pour de plus amples informations).

## **Comment faire une réclamation**

### **Que dois-je faire ?**

- Si vous pouvez, parlez tout d'abord à un membre du personnel impliqué dans vos soins. Si vous faites cela, nous pouvons essayer de résoudre votre réclamation immédiatement.
- Si vous n'êtes pas en mesure de parler à un membre du personnel de la NHS impliqué dans vos soins, vous pouvez demander à parler à un responsable de la NHS ou au responsable des réclamations pour l'organisation de la NHS concernée.
- Vous pouvez faire une réclamation en personne, par téléphone, ou par écrit. Lorsque vous faites votre réclamation, vous devez donner :
  - vos nom, prénoms et adresse (et les nom et adresse du patient si vous faites une réclamation en son nom) et
  - autant d'informations utiles que possible sur ce qui s'est passé, le lieu où cela s'est passé, et quand.
- Vous pouvez également faire votre réclamation par fax, courriel ou textphone (si disponible), mais si vous procédez ainsi, d'autres personnes pourraient voir vos informations personnelles.

### **Auprès de qui puis-je faire une réclamation ?**

- Vous devez d'abord faire la réclamation directement auprès de la personne ou de l'organisation fournissant le service.
- Si vous ne vous sentez pas capable de faire ceci, prenez contact avec votre NHS board (bureau NHS) local, pour déterminer qui pourrait vous aider dans vos démarches de réclamations – voir page 5 de ce fascicule.
- Si votre réclamation concerne la NHS 24 ou le Golden Jubilee National Hospital (hôpital national du Golden Jubilee), vous devez tout d'abord parler à la personne qui s'est occupée de vous. Si vous préférez ne pas faire cela, parlez au responsable des réclamations de l'organisation. Les coordonnées se trouvent page 6.
- Si votre réclamation concerne le Scottish Ambulance Service (Service d'ambulance écossais), vous devez la faire auprès de leur siège social. Les coordonnées se trouvent page 5.
- Si votre réclamation concerne le State Hospital (hôpital d'État), vous devez la faire auprès du responsable des réclamations sur place. Les coordonnées se trouvent page 6.

### **Que ce passe-t-il après ma réclamation ?**

- Nous vous écrirons sous trois jours ouvrables après réception de votre réclamation.
- Cette lettre devra :
  - vous informer de l'action que nous allons entreprendre pour étudier votre réclamation
  - vous offrir la possibilité de parler à un membre du personnel de votre réclamation
  - vous donner des informations sur une assistance et un conseil indépendants (voir page 4 pour de plus amples informations), et
  - vous donner des informations sur la conciliation ou la médiation si cela peut être utile (voir page 4 pour de plus amples informations).
- Les informations vous concernant resteront confidentielles. Pour étudier votre réclamation, il se peut que nous devions parler de vous à d'autres employés de la NHS ou leur présenter vos dossiers médicaux. Si vous ne souhaitez pas que nous partagions les informations de vos dossiers médicaux, vous devez nous le dire lorsque vous faites votre réclamation, mais n'oubliez pas que cela peut entraver l'étude de votre demande.
- Nous constituerons un dossier contenant vos détails et votre réclamation, et nous l'utiliserons pour améliorer nos services.

## **Quand obtiendrai-je une réponse complète ?**

- Nous vous répondrons sous 20 jours ouvrables après réception de votre réclamation.
- Si votre réclamation concerne un GP surgery (cabinet de médecin généraliste), un cabinet dentaire NHS, un cabinet d'ophtalmologie NHS ou une pharmacie, nous répondrons à votre réclamation sous 10 jours ouvrables.
- Dans certains cas, nous aurons besoin de plus de temps pour vous apporter une réponse complète et nous ne pourrions respecter ces délais. Vous en serez alors informé et nous vous en indiquerons les raisons.
- Nous vous écrirons pour vous informer du résultat de notre enquête. Nous :
  - montrerons que nous avons étudié votre réclamation et répondrons sur tous les points qu'elle soulève,
  - vous présenterons nos excuses là où il y a eu défaillance,
  - vous expliquerons les actions qui ont été prises pour que l'objet de votre réclamation ne se reproduise plus,
  - vous expliquerons, si nécessaire, pourquoi rien de plus ne peut être fait sur certaines parties de votre réclamation,
  - vous offrirons la possibilité de parler à un membre du personnel si vous ne comprenez pas quelque chose dans la lettre et
  - inclurons les informations sur le Scottish Public Services Ombudsman, au cas où vous ne seriez pas satisfait de notre réponse et où vous souhaiteriez aller plus loin (voir page 5 pour de plus amples informations).

## **Qui peut m'aider avec ma réclamation ?**

### **Assistance et conseil indépendants**

- Si vous souhaitez des conseils ou de l'assistance pour faire une réclamation, veuillez demander à un membre du personnel pour des informations sur l'Independent Advice and Support Service (IASS) disponible auprès du bureau local Citizens Advice bureau. Voir page X pour les coordonnées.

### **Représentation légale**

- Si vous jugez difficile de faire vous-même une réclamation et que vous souhaitez que quelqu'un parle en votre nom, vous pouvez mandater un représentant légal indépendant. C'est une personne étrangère à la NHS qui peut parler en votre nom ou vous aider à exprimer votre point de vue. Votre NHS board local ou le responsable des réclamations sera en mesure de vous informer sur les services de représentation indépendante dans votre secteur.

### **Conciliation ou médiation**

- La conciliation ou la médiation consiste à rassembler les parties pour essayer de résoudre un problème.
- Un conciliateur ou un médiateur indépendant est une personne qui peut tenter de vous aider ainsi que la personne dont vous vous plaignez, afin de déterminer la suite des événements.
- Une conciliation ou une médiation ne peut être effectuée que si vous et la personne dont vous vous êtes plaint l'acceptez.
- Pour en savoir plus sur la conciliation ou la médiation, veuillez vous renseigner auprès de la personne qui s'occupe de votre réclamation.

## **Que faire si je change d'avis après avoir fait une réclamation ?**

- Vous pouvez changer d'avis à tout moment à propos de votre réclamation. Veuillez nous en informer le plus tôt possible. Il serait utile que vous nous l'écriviez pour nous le dire, mais sinon un appel téléphonique suffira.

## Que faire si je ne suis pas satisfait de la manière dont la NHS a traité ma réclamation ?

### The Scottish Public Services Ombudsman - SPSO

- Si la NHS a étudié votre réclamation en détail et que vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez demander au SPSO de réexaminer votre réclamation.
  - Le SPSO ne peut généralement pas étudier les réclamations passés 12 mois après que vous ayez connaissance du fait dont vous souhaitez vous plaindre. Parfois, ce délai ne s'applique pas. Veuillez prendre contact avec le SPSO pour de plus amples informations.
  - Le SPSO ne peut pas étudier de faits qui ont fait ou font l'objet d'un procès.
- Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont la NHS traite votre réclamation, par exemple si vous pensez que cela prend trop de temps, vous pouvez contacter le SPSO.
- Le SPSO ne traite pas tous les cas et décidera s'il doit ou non réexaminer votre réclamation.
- Voir page 6 pour savoir comment contacter l'Ombudsman.

## Comment en savoir davantage

- Pour de plus amples informations sur le contenu de cette brochure, contactez :
  - votre NHS board le plus proche, et demandez à parler à quelqu'un au sujet de la procédure de réclamation.
 Pour trouver les coordonnées de votre NHS board le plus proche de chez vous :
  - recherchez dans l'annuaire à la rubrique « health services » (services médicaux)
  - appelez la NHS inform Helpline (assistance téléphonique de la NHS) au 0800 22 44 88, ou
  - recherchez sur Internet sur **www.hris.org.uk**
  - la NHS inform Helpline au **0800 22 44 88** (textphone 18001 0800 22 44 88)
  - le citizens advice bureau de votre secteur (vous trouverez votre bureau le plus proche sur [www.cas.org.uk](http://www.cas.org.uk) ou dans votre annuaire)

### Scottish Ambulance Service (Service d'ambulance écossais)

Pour faire une réclamation au sujet du service d'ambulances, contactez :

National Complaints Administrator

Scottish Ambulance Service

National Headquarters

Tipperlinn Road

Edinburgh

EH10 5UU

Téléphone **0131 446 7000**

### NHS 24

Pour faire une réclamation au sujet de la NHS 24, contactez :

Patient Customer Relations Department

NHS 24

Caledonia House

Fifty Pitches Road

Cardonald Park

Glasgow  
G51 4ED  
Téléphone **0141 337 4501**

**Golden Jubilee National Hospital (hôpital national du Golden Jubilee)**

Pour faire une réclamation au sujet du Golden Jubilee National Hospital, contactez :

Risk Manager  
NHS Waiting Times Centre Board  
Golden Jubilee National Hospital  
Agamemnon Street  
Clydebank  
G81 4DY  
Téléphone **0141 951 5154**

**State Hospital (hôpital d'État)**

Pour faire une réclamation au sujet du State Hospital, contactez :

Complaints Officer  
The State Hospital  
Carstairs  
Lanark  
ML11 8RP  
Téléphone **01555 842 200**

**Scottish Public Services Ombudsman – (SPSO) (le Médiateur des services publics écossais)**

The Scottish Public Services Ombudsman  
Freepost EH641  
Edinburgh  
EH3 0BR  
Téléphone **0800 377 7330**  
Texto **07900 494 372**  
E-mail **ask@spsso.org.uk**  
Site Web **www.spsso.org.uk**

## Informations sur les droits médicaux

- **Confidentialité - c'est votre droit (Confidentiality – it's your right)** explique comment la NHS protège vos informations médicales personnelles.
- **Comment consulter vos dossiers médicaux (How to see your health records)** explique vos droits à consulter ou à obtenir une copie de votre dossier médical.
- **La NHS et vous (The NHS and You)** explique ce que vous pouvez attendre de la NHS en Ecosse et ce que celle-ci peut attendre de vous.
- **Le consentement – c'est votre décision (Consent – it's your decision)** vous indique comment vous devriez être impliqué dans les décisions concernant vos soins et traitements médicaux.
- **Les services de santé pour les visiteurs étrangers (Health care for overseas visitors)** est une série de fascicules expliquant à quels services de la NHS ont droit les visiteurs étrangers pendant leur séjour en Écosse.

### Informations pour les jeunes

- **Le consentement – vos droits (Consent – your rights)** vous indique comment vous devriez être impliqué dans les décisions concernant vos soins et traitements médicaux.
- **Confidentialité – vos droits (Confidentiality – your rights)** vous indique comment la NHS conserve vos informations en toute confidentialité.
- **A vous la parole ! Votre droit à être entendu (Have your say! Your right to be heard)** vous indique comment donner votre avis ou déposer une réclamation concernant la NHS

### Informations aux personnes aidant aux soins

- **L'administration de soins et le consentement (Caring and consent)** explique votre droit à être impliqué dans les décisions sur les soins administrés à l'adulte dont vous vous occupez.

Vous pouvez obtenir toutes ces brochures auprès :

- des GP surgeries (cabinets médicaux), des cabinets dentaires et des hôpitaux et de tout autre lieu dans lequel vous recevez des soins de la NHS
- de la NHS inform Helpline au **0800 22 44 88** (textphone 18001 0800 22 44 88)
- **www.hris.org.uk**
- du citizens advice bureau de votre secteur (vous trouverez votre bureau le plus proche sur **www.cas.org.uk** ou dans votre annuaire)

## Vos commentaires, s'il vous plait !

Nous aimerions avoir votre opinion sur cette brochure.

Veillez nous faire parvenir vos commentaires :

- par courrier au HRIS, Consumer Focus Scotland, **FREEPOST GW5277**, Glasgow G1 3BR
- par E-mail à **hris@consumerfocus.org.uk**
- en consultant notre site Web sur **www.hris.org.uk** et en cliquant sur le lien « contact us » ou
- en nous téléphonant au **0141 226 5261**.

Nous avons fait tout notre possible pour garantir que les informations dans cette brochure sont correctes. Cependant, cette brochure n'est qu'un guide et vous ne devez donc pas la considérer comme un document juridique. Si vous envisagez d'intenter une action légale, vous devez contacter un avocat, un citizens advice bureau ou tout autre organisme de conseil.

**Produit par Health Rights Information Scotland, un projet de Consumer Focus Scotland, pour le Scottish Government Health Directorates.**



Pour obtenir ces informations dans une autre langue ou dans un autre format, téléphonez à votre NHS board le plus proche.  
Si vous avez besoin d'aide pour cela, contactez la NHS inform Helpline au 0800 22 44 88 (textphone 18001 0800 22 44 88).

[www.hris.org.uk](http://www.hris.org.uk)