

Les services de santé au Pays de Galles

Si vous venez d'arriver au Pays de Galles ou vous aimeriez savoir comment les services de santé fonctionnent dans ce pays, les informations suivantes pourront vous être utiles.

Qu'est-ce que le NHS ?

Le NHS (National Health Service) est le Service de santé national britannique qui fournit des soins de santé aux personnes résidant au Royaume-Uni par l'intermédiaire d'une large gamme de ses services. Certaines prestations de services sont gratuites, d'autres ne le sont pas.

Quels services sont disponibles ?

Médecins généralistes/Cabinet médical ou Centre médico-social

Les médecins généralistes sont des médecins de famille locaux qui traitent les questions de santé dans la communauté locale. Ils exercent normalement en cabinet de groupe, avec d'autres docteurs, infirmiers, infirmières visiteuses et sage-femmes et les visites au cabinet médical sont gratuites pour tous ceux qui résident au Royaume-Uni. Le médecin généraliste est normalement votre premier point de contact pour vous permettre d'avoir accès à des soins de santé. Si le médecin généraliste n'est pas en mesure de traiter votre problème de santé, il vous orientera vers un spécialiste ou un hôpital. Les cabinets médicaux sont normalement ouverts durant la journée et en début de soirée ; cependant durant les heures de fermeture, vous entendrez un message enregistré sur le répondeur vous indiquant où vous adressez en cas de besoin d'assistance médicale.

Vous pouvez soit vous rendre chez le médecin généraliste en personne ou contacter le cabinet médical par téléphone. Vous pourrez trouver des médecins généralistes localement en cherchant dans votre annuaire téléphonique, en contactant le NHS Direct Wales (0845 46 47), en recherchant des informations sur ce site Internet ou en demandant à des voisins, des amis ou des membres de votre famille. Le cabinet médical pourra vous dire si vous vivez dans le quartier ou la région qu'il couvre et s'ils peuvent encore accepter de nouveaux patients. Vérifiez s'ils fonctionnent sur un système de rendez-vous et faites le nécessaire pour arriver à l'heure lorsque vous aurez pris rendez-vous. Si vous avez peur de ne pouvoir vous exprimer en anglais, n'hésitez pas à demander à un ami ou un membre de votre famille qui parle la langue de vous accompagner.

Certains médecins généralistes se font payer pour leurs services et par conséquent nous vous conseillons de vérifier à l'avance.

NHS Direct Wales

NHS Direct Wales est un service qui procure des conseils et des informations sur la santé en permanence 24h/24. Vous pouvez appeler NHS Direct Wales en composant le numéro de téléphone 0845 46 47 si vous vous sentez malade et ne savez pas exactement ce que faire, ou pour obtenir des informations sur toute une gamme de problèmes de santé, traitements et

services de santé locaux. Les appels sont facturés au tarif local de 4 pence par minute.

NHS Direct Wales peut fournir un service d'interprétation confidentiel en nombreuses langues y compris (en français). Si vous préférez vous adresser (en français), appelez le NHS Direct Wales au no. 0845 46 47 et lorsque l'on répondra à votre appel, indiquez la langue de votre choix "French". Patientez en ligne jusqu'à ce que vous ayez un interprète en langue française pour aider le NHS Direct Wales à vous transmettre les informations ou conseils dont vous avez besoin.

Pharmacies

Les pharmaciens (Pharmacists ou Chemists en anglais) possèdent toute l'expertise voulue en matière de médicaments et leurs effets. Ils sont également en mesure de vous conseiller sur des problèmes de santé courants tels que toux, rhumes, douleurs et autres questions d'ordre sanitaire comme l'alimentation saine et le besoin d'arrêter de fumer. Ils prépareront les médicaments conformément à l'ordonnance que votre docteur vous aura remise. Les conseils offerts par le pharmacien sont gratuits mais vous aurez des frais d'ordonnance à payer si vous n'avez pas droit aux médicaments sur ordonnance gratuits – votre médecin vous dira si vous répondez aux critères d'éligibilité voulus. Pour savoir où se trouve votre pharmacie la plus proche, consultez la liste de pharmaciens sur la base de données en ligne de ce site.

Hôpitaux

Si votre médecin vous oriente vers un hôpital pour un traitement, vous recevrez généralement un courrier vous offrant un rendez-vous pour voir un médecin spécialiste (consultant). Selon votre problème de santé, vous serez soit hospitalisé (admis dans un service où vous resterez une nuit ou plus) ou traité en tant que patient externe (sur rendez-vous). Si vous pensez avoir besoin de voir un spécialiste, vous devrez d'abord consulter votre médecin traitant et lui demander de vous avoir un rendez-vous.

Tous les hôpitaux ne font pas partie du NHS. Il existe aussi des hôpitaux privés mais leurs services de soins ne sont pas gratuits.

Service des urgences (A&E)

Quelques hôpitaux (mais pas tous) ont un service des urgences. Ces services sont ouverts 24h/24 et traitent les patients nécessitant des soins d'urgence.

Service d'aide médicale d'urgence : composez le no. 999

Si vous avez immédiatement besoin d'assistance médicale (par exemple en cas d'accident), appelez le no. 999. Les appels téléphoniques à ce numéro sont gratuits y compris à partir des téléphones mobiles. Un opérateur vous demandera quel service d'urgence vous demandez (sapeurs pompiers, police ou ambulance). Si c'est un service d'aide médicale d'urgence que vous requérez, demandez alors le service ambulance. Soyez prêt à expliquer au service d'urgence ce qui s'est passé et le lieu précis où vous vous trouvez. La personne qui coordonne le service d'aide médicale d'urgence vous posera des questions concernant votre problème de santé, ou celui de la personne

pour laquelle vous appelez et vous offrira peut-être des conseils sur ce que vous devez faire en attendant que l'ambulance arrive.

Dentistes

Les dentistes offrent des soins dentaires soit de routine ou spécialisés couvrant dents et gencives. Vous n'êtes pas obligé d'attendre à avoir mal à une dent pour aller voir un dentiste. En fait, une visite de routine tous les six mois vous permettra d'éviter des problèmes dentaires graves à l'avenir. La plupart des cabinets dentaires acceptent différentes catégories de clients, certains privés et d'autres pris en charge par le NHS. Même si vous vous inscrivez comme patient couvert par le NHS, vous aurez tout de même à payer une partie des frais dentaires à moins que vous soyez totalement exonéré (par exemple si vous avez moins de 18 ans, si vous êtes enceinte ou vous avez eu un bébé dans les 12 derniers mois, ou bien si vous recevez des prestations sociales). Afin de rechercher votre dentiste le plus proche, consultez la liste de dentistes sur la base de données en ligne de ce site.

Opticiens

Les opticiens examineront votre vue et vérifieront l'état de santé de vos yeux, ils exercent généralement à partir de magasins situés dans les rues commerçantes. Certains opticiens, après avoir procédé à un examen de la vue, peuvent fournir des lunettes/verres correcteurs selon les spécifications voulues si cela s'avère nécessaire. A moins que vous ayez le droit à un examen de la vue gratuit (par exemple si vous avez moins de 18 ans, vous souffrez de diabète ou vous avez un glaucome ou bien vous recevez certaines prestations sociales), vous devrez payer pour ce service.

Procédure de réclamation concernant les services du NHS.

Toutes les composantes du NHS ont une procédure de réclamation en place. Si vous souhaitez faire une réclamation au sujet d'un service du NHS, vous pouvez parler à la personne ayant assuré la prestation ou au responsable des réclamations pour le service concerné. Vous pouvez également adresser votre réclamation par écrit au responsable des réclamations. Votre réclamation devra faire apparaître les informations suivantes :

- Qui, ou ce qui, fait l'objet de votre réclamation
- La date et le lieu des faits
- Ce que vous avez fait à ce sujet, le cas échéant
- Le résultat que vous recherchez ; que le service concerné vous présente des excuses ou modifie sa façon de procéder à l'avenir, par exemple.

Les réclamations doivent être adressées dans un délai de six mois après les faits. Si vous soumettez une réclamation par écrit, vous recevrez une réponse confirmant que le service a reçu votre réclamation dans un délai de deux jours ouvrés.

Votre réclamation sera examinée en toute confidentialité et vous ne serez pas inquiété du fait de votre réclamation. Vous recevrez normalement une réponse écrite à votre réclamation dans un délai de vingt jours ouvrés.

Votre Community Health Council (CHC) local peut vous aider à soumettre votre réclamation. Au besoin, il devrait également être en mesure de mettre un interprète à disposition.

Et si vous n'êtes toujours pas satisfait ?

Deux options s'offrent à vous pour poursuivre votre démarche de réclamation :

- Si le traitement ou les soins qui font l'objet de votre réclamation ont été dispensés avant le 1^{er} avril 2006, vous pouvez demander l'examen indépendant de votre réclamation en contactant l'Independent Complaints Secretariat (Secrétariat indépendant en matière de réclamations) pour votre région (adresses indiquées ci-dessous). Si vous n'êtes toujours pas satisfait à l'issue de l'examen, vous pouvez adresser une réclamation au Public Services Ombudsman for Wales (médiateur des services publics pour le pays de Galles).
- Si le traitement ou les soins qui font l'objet de votre réclamation ont été dispensés le 1^{er} avril 2006 ou ultérieurement, vous avez la possibilité de ne pas demander d'examen indépendant et d'adresser votre réclamation directement au Public Services Ombudsman for Wales (adresse indiquée ci-dessous).

Adresses utiles.

Independent Complaints Secretariat (Secrétariat indépendant en matière de réclamations)

Une personne indépendante examinera votre réclamation et déterminera s'il est possible de faire davantage au niveau local ou s'il convient qu'un panel indépendant examine votre réclamation de manière plus détaillée. L'adresse du Secrétariat de votre région figurera dans la lettre que vous recevrez à la suite de votre réclamation. Vous pouvez également utiliser les informations suivantes pour contacter le Secrétariat pertinent :

Independent Complaints Secretariat

Mid and West Wales
PO Box 2
Brecon
Powys LD3 0XR
Tél. : 01874 712748
Fax : 01874 712756

Independent Complaints Secretariat

South Wales
PO Box 21
Cardiff
CF10 2ZR
Tél. : 029 2037 6840
Fax : 029 20376826

Independent Complaints Secretariat

North Wales
PO Box 125
Mold
CH7 1WH
Tél. : 01352 700227
Fax : 01352 754649

Public Services Ombudsman for Wales (médiateur des services publics pour le pays de Galles)

L'Ombudsman peut examiner la réclamation si vous n'avez pas été traité de manière équitable ou si vous avez reçu un service de qualité médiocre. S'il juge votre réclamation recevable, il indiquera au service concerné ce qu'il pense que celui-ci doit faire pour rectifier la situation. Vous pouvez contacter l'Ombudsman à l'adresse suivante :

Public Services Ombudsman for Wales
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Tél. : 01656 641150

E-mail : ask@ombudsman-wales.org.uk

Vous pouvez soumettre votre réclamation par écrit à l'Ombudsman en téléchargeant un formulaire de réclamation ou en remplissant ce formulaire en ligne sur son site Web : www.ombudsman-wales.org.uk

Board of CHCs du pays de Galles

Votre Community Health Council (CHC) local propose un service de conseil et d'assistance en matière de réclamations. Vous pouvez obtenir les coordonnées de votre CHC local en contactant le Board of CHCs au numéro suivant :

Tél. : 0845 644 7814

Site Web : www.patienthelp.wales.nhs.uk

Translator's note:

As it is stated that "Complaints should be made within six months of the incident" and that a response should be received within 20 working days of initial complaint, is the date appearing in the following text actually correct?
"If the treatment or care you are complaining about was before 1st April 2006"
and
"If the treatment or care you are complaining about was on or after 1st April 2006"