Communiqué de presse

Pour diffusion immédiate

Le nouveau bureau des relations avec les patients

Iqaluit, Nunavut (le 11 juillet 2013) – Le ministère de la Santé a adopté une nouvelle procédure, a simplifié ses marches à suivre et a élargi ses services afin d'améliorer l'expérience du patient. Le nouveau bureau des relations avec les patients est pleinement opérationnel et il est mis en place pour répondre, de manière proactive, aux questions, aux préoccupations et aux problèmes des patients concernant leur parcours dans le système des soins de santé.

« Vous voulions faciliter la tâche aux patients et à leurs familles en ayant un point d'accès confidentiel qui répond à leurs préoccupations, et qui est appuyé par un ensemble de procédures établies afin de guider nos fournisseurs de soins de santé dans la gestion des préoccupations des patients », a déclaré Keith Peterson, ministre de la Santé.

Le ministère de la Santé s'efforce de fournir les meilleurs soins aux patients et encourage le partage des expériences et les commentaires constructifs. La démarche simplifiée en trois étapes pour signaler un problème a été établie pour aider les patients lorsqu'ils estiment qu'un problème de santé n'a pas été bien traité là où les soins ont été prodigués.

Le nouveau bureau des relations avec les patients :

- fournit des renseignements sur le processus concernant les préoccupations;
- aide les patients et les familles à s'orienter dans le système des soins de santé;
- dirige les patients et leurs familles vers la personne appropriée au sein du système;
- aide ceux qui ont des questions relatives aux droits des patients, ou des préoccupations concernant les soins et les services;
- donne des conseils aux patients, aux familles et au personnel sur la résolution des conflits;
- examine les préoccupations du patient et suggère des solutions en temps opportun; et,
- fait des recommandations pour améliorer les soins prodigués au patient à la suite de l'examen d'une plainte ou d'une préoccupation.

…/2

Toute information fournie au bureau des relations avec les patients, par une personne ou par un membre de sa famille, est confidentielle. L’information fait objet d’un suivi pour s’assurer que les patients et leurs familles ont reçu une confirmation dans les 48 heures à la suite d’une rétroaction ou d’une préoccupation. Les étapes sont mises en place pour trouver des solutions tout au long du processus de résolution de concert avec le gestionnaire territorial des relations avec les patients ou le coordonnateur, qui est en contact avec les patients ou les membres de la famille.

Une trousse complète de renseignements est disponible en ligne, à l’hôpital général Qikiqtani, dans tous les centres de santé, dans les foyers d’accueil, et dans les bureaux de santé publique. Les patients et leurs familles peuvent aussi communiquer avec le bureau des relations avec les patients par téléphone au numéro sans frais : 1 855 438-3003 ou par courrier électronique à l’adresse : patientrelations@gov.nu.ca. Pour plus de renseignements, visitez : www.health.gov.nu.ca/fr/Home.aspx

###

Renseignements aux médias :

Ron Wassink
Spécialiste des communications
Ministère de la Santé
867 975-5710
rwassink@gov.nu.ca

ᐱᕙᓪᓕᐊᔪᑦ ᑐᓴᒐᒃᓴᙱᖑᑎᑕᐅᔪᑦ ᐱᔭᐅᔪᓐᓇᖅᑲᑦᑕᖅᑐᑦ ᐃᓄᒃᑎᑐᓂᒃ, ᖃᓪᓗᓈᑎᑐᑦ, ᐃᓄᐃᓐᓇᖅᑐᓐ ᐅᐃᕖᑎᑐᓪᓗ ᐅᕙᓂ, *www.gov.nu.ca*.
News releases are available in Inuktitut, English, Inuinnaqtun and French on *www.gov.nu.ca*.
Tuhaqtaghat ittut Inuktitut, Qablunaatitut, Inuinnaqtun Uiviititullu talvani *www.gov.nu.ca*.
Les communiqués de presse sont disponibles en inuktitut, en anglais, en inuinnaqtun et en français à : *www.gov.nu.ca.*