

Les consommateurs peuvent jouer un rôle dans la prévention de préjudices associés aux accidents liés à la médication.

Bulletin de Médicamentsécuritaires.ca

Volume 6 • Numéro 10 • Le 2 décembre 2015

Faites-vous comprendre de vos professionnels de la santé

Poser des questions à vos professionnels de la santé sur les soins que vous recevez peut s'avérer intimidant. Cela risque de se produire plus particulièrement lorsque vous êtes malade ou séjournez à l'hôpital. Vous vous sentez alors peut-être dépassé par les événements ou vous ne comprenez pas les termes médicaux. Toutefois, afin d'éviter qu'un traitement inadéquat ne vous soit administré, il est important de poser des questions et de parler de ce qui vous préoccupe. N'hésitez pas à vous affirmer. Obtenez des réponses à vos questions et discutez de ce qui vous tracasse.



Médicamentsécuritaires.ca a reçu un rapport faisant état de problèmes de communication entre une patiente et son équipe de soins de santé ainsi que les démarches entreprises par sa famille pour faire en sorte que la situation soit corrigée.

Une dame âgée, qui éprouvait une douleur intolérable, fut amenée aux urgences, puis admise à l'hôpital. Elle apporta la liste de ses médicaments. Aux urgences, toutefois, personne ne lui a posé des questions sur les médicaments qu'elle prenait à la maison. Les membres de la famille de la dame se sont aperçus qu'on ne lui administrait pas ses médicaments pour traiter sa maladie de Parkinson et son hypertension. Ils demandaient constamment à l'équipe de soins de santé pourquoi on ne lui donnait pas ses médicaments, mais personne ne leur répondait. La famille de la dame a même suggéré d'apporter tous ses médicaments à l'hôpital afin qu'elle puisse les prendre, mais l'équipe de soins a ignoré cette demande. Donc, pendant les deux jours où elle a été hospitalisée, la dame n'a pas pris ses médicaments habituels. Les symptômes de sa maladie de Parkinson se sont aggravés et sa pression artérielle s'est déstabilisée. La famille a donc communiqué avec le Département de défense des droits des patients et le problème fut réglé.

Ce genre de cas démontre à quel point il est important que la famille des patients insiste auprès des intervenants afin que la santé et la sécurité de ses êtres chers soient préservées. Voici ce que vous suggère Médicamentsécuritaires.ca :

- **N'hésitez pas à poser des questions et à parler des préoccupations que vous pourriez avoir sur votre santé ou celle d'un membre de votre famille. Si l'on ne répond pas à vos questions, insistez jusqu'à ce que vous obteniez une réponse.** Les professionnels de la santé sont censés répondre à vos questions et doivent vous donner des réponses satisfaisantes.

- **Conservez une liste des médicaments que vous prenez en ce moment et montrez-la aux professionnels de la santé lors de chaque visite.** Par exemple, lorsque vous êtes admis à l'hôpital, que vous avez rendez-vous avec un médecin ou lors d'une conversation avec un pharmacien ou tout autre professionnel de la santé, assurez-vous que ceux-ci sont au courant des médicaments que vous prenez actuellement.
- **Lorsque vous êtes à l'hôpital, avertissez le personnel si l'on ne vous administre pas vos médicaments habituels.** Prévenez les professionnels de la santé si personne ne vous a demandé la liste de vos médicaments. Si le professionnel de la santé décide de modifier vos médicaments ou alors vous recommande d'arrêter d'en faire usage, vous devez poser des questions et demander la raison expliquant ces changements.
- **Demandez à un membre de votre famille ou à un proche de vous accompagner** lorsque vous recevez des soins si vous êtes trop malade pour vous souvenir de tout ce qui se passe.
- **Communiquez avec le Département de défense des droits des patients si vous n'arrivez pas à obtenir des réponses adéquates de la part du personnel de l'hôpital.** Plusieurs hôpitaux ont un Département de défense des droits des patients ou un représentant des patients, dont le rôle est d'aider les patients, les familles et les aidants à résoudre les problèmes associés à leurs soins. N'hésitez jamais à demander de l'aide si les professionnels de la santé ne répondent pas correctement à vos questions ou ne voient pas à vos préoccupations.

Pour en savoir davantage sur les façons de communiquer vos problèmes de soins de santé :
http://safemedicationuse.ca/newsletter/newsletter_speakout.html

Pour en savoir davantage sur la façon de tenir une liste de médicaments :
<http://www.medicamentssecuritaires.ca/bulletins/dossiers/201009BulletinV1N6GardezUneListe.pdf>

La série de vidéos « It's Safe to Ask » (N'ayez pas peur de poser des questions) démontre l'importance de parler de vos préoccupations et de poser des questions sur vos médicaments. http://www.safetoask.ca/?page_id=265

Conseils aux professionnels de la santé

- Prenez le temps de répondre aux questions du patient et de l'écouter. Répondez vous-même aux questions du patient ou assurez-vous qu'un autre professionnel de la santé puisse y répondre.
- Lors de chaque visite du patient, revoyez avec lui sa liste de médicaments et posez-lui des questions si des modifications ont été apportées à ses médicaments sur ordonnance ou en vente libre.
- Avisez toujours votre patient ou un aidant membre de la famille lorsque vous devez apporter des changements aux médicaments que prend le patient ou encore lui en faire cesser l'utilisation (et les raisons de ces modifications).
- Assurez-vous que la liste de médicaments est mise à jour lorsque des changements sont apportés au traitement.
- Prévenez tous les professionnels de la santé au sein du cercle de soins du patient si des modifications ont été apportées à son dossier.



Les bulletins de Médicamentssecuritaires.ca contribuent à la sécurité des patients à l'échelle mondiale

Ce bulletin contient de l'information sur l'utilisation sécuritaire des médicaments. À vocation non commerciale, le bulletin n'est pas assujéti à la Loi canadienne anti-pourriel.