

LA VIE DANS LA MRC DE RIVIÈRE-DU-LOUP

FICHE #11 : SE FAIRE SOIGNER

Au Québec, les services de santé et les services sociaux relèvent du gouvernement du Québec. Ils sont donc publics, gratuits et accessibles à tous, sans discrimination, pour tous les détenteurs d'une carte d'assurance maladie.

Les services médicaux sont aussi possibles pour le nouvel arrivant et sa famille, mais toutefois payants pour les gens qui ne détiennent pas la carte.

Le système de santé publique et de services sociaux du Québec s'appelle la Régie de l'assurance maladie du Québec, appelée RAMQ.

Votre dossier de santé est CONFIDENTIEL!
Cela signifie qu'à part les gens qui vous soignent, personne ne peut le consulter à moins d'une autorisation de votre part.

Régie Assurance maladie du Québec (RAMQ)

La RAMQ est responsable de la saine gestion du régime d'assurance maladie et du régime public d'assurance médicaments du Québec.

Pour demander votre carte de la RAMQ

- 1. Prenez contact avec la Régie de l'assurance maladie (RAMQ) pour valider votre admissibilité. L'admissibilité dépend de votre statut et des conditions associées.**

À votre arrivée au Québec, vous devez attendre trois mois avant d'être couvert par l'assurance maladie. Il y a toutefois des exceptions. Des ententes avec certains pays facilitent l'obtention.

Pour ne pas retarder le moment où vous aurez gratuitement accès aux services, demandez votre carte d'assurance maladie dès que possible.

LA VIE DANS LA MRC DE RIVIÈRE-DU-LOUP

FICHE #11 : SE FAIRE SOIGNER

Couverture santé selon le statut migratoire

Selon votre statut, vous pouvez OU NON être admissible

- Immigrant reçu : assujetti au délai de carence (attente) de 3 mois avant d'avoir droit aux soins couverts par la carte d'assurance maladie (sauf les Français et quelques autres ressortissants de pays occidentaux qui n'en sont pas assujettis).
- Permis études-travail : pas de couverture médicale au Québec, sauf entente Français (assurance maladie et médicaments), Belge (assurance maladie) – Pas forcément compatible pour toute la famille (si conjoints et enfants, prévoir une assurance privée).
- Demandeurs du statut de réfugié : couverts par le fédéral dans le cadre d'un programme spécifique (Programme fédéral de santé intérimaire - PFSI).
- Réfugiés admis par le Canada : couverts par la RAMQ sans délai de carence, dès l'obtention du Certificat de sélection du Québec (CSQ).
- RP et réfugiés : Assurance médicaments, si pas de couverture complémentaire d'une assurance collective.

N.B. : Des mises à jour sont faites régulièrement, merci de vérifier auprès de la RAMQ

2. Nouveaux arrivants : Inscrivez-vous en ligne à l'assurance maladie :

<https://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/assurance-medicaments/inscrire-desinscrire>

La RAMQ gère l'admissibilité des personnes aux régimes, contrôle la rémunération des professionnels de la santé et facilite l'accès aux soins de santé.

La carte d'assurance maladie

La carte d'assurance maladie est gratuite. En la présentant, vous avez accès gratuitement à divers soins de santé :

- Les soins médicaux couverts par le régime public d'assurance maladie;
- Les services hospitaliers de base;
- Certains soins dentaires avant l'âge de 10 ans;
- Certains soins des yeux avant l'âge de 18 ans et à partir de 65 ans.

L'assurance privée

Que ce soit pour le travail ou les études, pour visiter le pays ou vous y installer, une assurance privée est essentielle pour vous protéger dès votre arrivée.

LA VIE DANS LA MRC DE RIVIÈRE-DU-LOUP

FICHE #11 : SE FAIRE SOIGNER

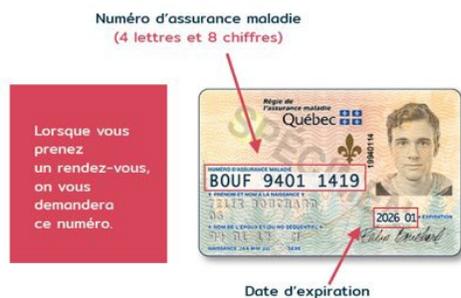
L'assurance médicaments

Au Québec, tout le monde doit avoir une assurance médicaments. Lorsque vous achetez un médicament, l'assurance en paie alors une partie. À moins que vous ayez une assurance privée (avec votre employeur, par exemple), vous devez vous inscrire au régime public d'assurances médicaments de la RAMQ. Vos enfants seront aussi couverts.

Inscrivez-vous à l'assurance médicaments en même temps que vous faites la demande pour votre carte d'assurance maladie. Selon votre statut, vous serez admissible ou non, même si vous avez la carte d'assurance maladie.

Les cartes

Carte d'assurance maladie



Carte d'hôpital

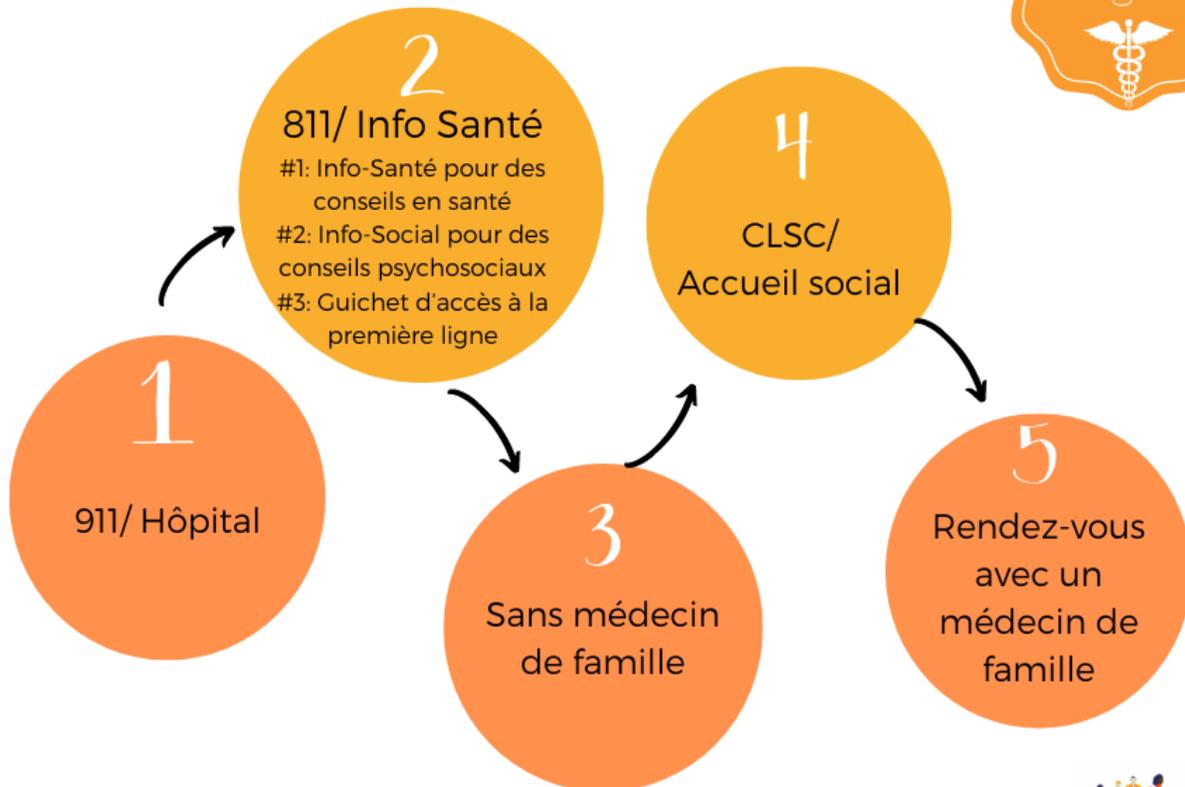
** Une carte différente pour chaque hôpital.



LA VIE DANS LA MRC DE RIVIÈRE-DU-LOUP

FICHE #11 : SE FAIRE SOIGNER

PROCESSUS DE CONSULTATION EN
FONCTION DE L'URGENCE



Bienvenue au Québec



LA VIE DANS LA MRC DE RIVIÈRE-DU-LOUP

FICHE #11 : SE FAIRE SOIGNER

Où se faire soigner?

Les soins de santé sont offerts à plusieurs endroits, selon le degré d'urgence et le type de services dont vous avez besoin.

911

En cas de problème grave ou de besoin urgent, quand chaque seconde compte!

Le centre d'appel d'urgence du 911 constitue la porte d'entrée de tous les appels d'urgence effectués sur le territoire desservi par le Service de police, le Service de protection contre l'incendie et le Centre de communication santé.

Si vous êtes témoin ou victime d'une situation d'urgence qui menace votre sécurité, celle des autres, vos biens ou l'environnement, vous devez composer le 911.

Prendre note que le service ambulancier est payant au Québec, mais il peut être pris en charge par votre assurance privée.

Exemple de situations nécessitant un appel au service 911 :

Commotion, perte de connaissance, difficultés respiratoires et autres urgences | Incendie | Vol | Accident | Personne armée

L'HÔPITAL

Il y a un hôpital à Rivière-du-Loup (Centre Hospitalier régional du Grand-Portage), ouvert 24 heures par jour, 365 jours par année.

Il y a un département pour les urgences. C'est là qu'il faut aller si votre état est grave et nécessite des soins immédiats.

À votre arrivée à l'urgence, présentez-vous à l'accueil. Un préposé ouvrira votre dossier et un infirmier ou une infirmière évaluera votre état.

Le temps d'attente varie selon le nombre de patients et la gravité des cas. Pour un problème mineur ou non urgent, les autres lieux de consultation médicale sont en général plus rapides. **Il est « normal » d'attendre plusieurs heures.** Apportez de quoi boire et manger ainsi que des jouets pour les enfants.

Centre Hospitalier régional du Grand Portage

75, rue Saint-Henri, Rivière-du-Loup
418 868-1010

LA VIE DANS LA MRC DE RIVIÈRE-DU-LOUP

FICHE #11 : SE FAIRE SOIGNER

LE SERVICE D'URGENCE SOCIALE 811

Info-Santé 811 est un service de consultation téléphonique **gratuit et confidentiel**.

Il est offert par des infirmières, 24 heures par jour et 365 jours par année.

L'infirmière vous écoute et pose des questions sur votre situation pour bien comprendre votre besoin. Elle évalue ensuite la situation afin de vous conseiller et, au besoin, vous diriger au bon endroit dans le réseau de la santé.

Appeler **Info-Santé 811** évite souvent de se rendre à la clinique ou à l'urgence inutilement.

Mais en cas de **problème grave** ou de **besoin urgent**, n'hésitez pas à composer le **911** ou à vous rendre à l'urgence.

→ **811, option 1** : Info-Santé pour des conseils en santé

Une infirmière évalue l'état de santé et donne des recommandations pour des soins à la maison ou pour trouver le service qui répondra le mieux au besoin.

Si l'appel concerne un enfant de 0 à 17 ans, la ligne prioritaire offre une réponse plus rapide qui peut se conclure par un rendez-vous avec un professionnel de la santé.

→ **811, option 2** : Info-Social pour des conseils psychosociaux

Un professionnel en intervention psychosociale offre des conseils pour un problème psychosocial ou en santé mentale.

→ **811, option 3** : Guichet d'accès à la première ligne

Cette ligne est réservée aux personnes sans médecin de famille. Une infirmière donne des recommandations pour des soins à la maison et, au besoin, oriente vers le professionnel de la santé le mieux adapté (pharmacien, infirmière, médecin, etc.).

LES CLINIQUES (CABINETS) MÉDICALES

Si vous avez besoin de consulter un médecin rapidement, mais que votre problème de santé **n'est pas urgent**, vous pouvez avoir une consultation sans rendez-vous dans une clinique médicale qui offre ce service.

Le médecin de famille

C'est un généraliste qui traite un certain nombre de patients dont il a la charge. Il travaille habituellement dans une clinique (cabinet) médicale.

Si vous êtes détenteur d'une carte d'assurance maladie :

- S'inscrire par Internet au Guichet d'accès à un médecin de famille (GAMF) via le lien suivant : gamf.gouv.qc.ca
- S'inscrire par téléphone : Pour Rivière-du-Loup: 418 868-1000, option 7

LA VIE DANS LA MRC DE RIVIÈRE-DU-LOUP

FICHE #11 : SE FAIRE SOIGNER

Sans médecin de famille?

Vous êtes malades et vous êtes en attente d'un médecin de famille?

Pour une consultation médicale de dépannage, vous pouvez

- Contacter le guichet d'accès de première ligne (GAP) au 1 855 905-5300, option 2
- Un professionnel procédera à l'évaluation de votre besoin de santé et pourra orienter votre demande vers le service approprié (médical ou autre)
- Service téléphonique disponible du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h.

Liste des cliniques (cabinets) médicales dans la MRC

Les heures d'ouverture peuvent varier d'une clinique à l'autre, mais sont généralement accessibles du lundi au vendredi.

GMF Lafontaine, Rivière-du-Loup (en haut de la pharmacie Jean Coutu)

418 862-3110

<https://bonjour-sante.ca/uno/clinique/groupedemdeflafontaine>

Clinique médicale Saint-Ludger

418 867-8262

<https://bonjour-sante.ca/uno/clinique/cmsaintludger>

Clinique médicale Frontenac

418 862-0333

<https://bonjour-sante.ca/uno/clinique/cmfrontenac>

Coopérative de solidarité santé de Saint-Hubert

418 497-3903

<https://bonjour-sante.ca/uno/clinique/coopdesolidaritessainthubert>

Clinique médicale Saint-Antonin (GMF)

418 860-0666

<https://bonjour-sante.ca/uno/clinique/cmsaintantonin>

Clinique médicale de Cacouna (GMF)

418 862-2170

<https://bonjour-sante.ca/uno/clinique/cmdecacouna>

LA VIE DANS LA MRC DE RIVIÈRE-DU-LOUP

FICHE #11 : SE FAIRE SOIGNER

LE MÉDECIN SPÉCIALISTE

Pour la plupart des spécialistes, il faut d'abord voir un médecin de famille pour obtenir un rendez-vous avec le/la spécialiste.

Plusieurs médecins spécialistes proposent des consultations à l'Hôpital de Rivière-du-Loup. Certains sont sur les listes d'attente.

En clinique privée, il est possible d'avoir accès plus rapidement à ces spécialistes, mais il faut alors payer.

- ✓ Exemple : Clinique Première Ligne à Rivière-du-Loup
418 867-9999 / <https://www.cliniquespremiereligne.com/>

D'autres professionnels de la santé

Ces services et soins ne sont pas couverts par la RAMQ (à moins d'exception dû à l'âge ou une assurance privée)

LE PHARMACIEN

Le pharmacien est le spécialiste des médicaments. Si le médecin vous prescrit un médicament, vous devez apporter la feuille de prescription à la pharmacie.

Le pharmacien vous remettra alors le médicament en vous expliquant comment le prendre de façon sécuritaire.

Mais **le pharmacien est aussi un professionnel de la santé accessible rapidement, sans rendez-vous et sans liste d'attente**. Il peut vous conseiller à propos de plusieurs problèmes de santé : grippe, rhume, allergie saisonnière, asthme, douleurs musculaires, etc.

Il y a beaucoup de pharmacies au Québec. En plus des médicaments, la plupart offrent des produits de beauté, de soins corporels ou de nettoyage, certains aliments, des produits pour bébés, l'impression des photos, etc.

Il est préférable de toujours acheter vos médicaments prescrits au même endroit, afin que le pharmacien ait un portrait complet de ce que vous prenez. Il pourra ainsi mieux vous conseiller et s'assurer qu'il n'y a pas d'interactions médicamenteuses à éviter.

LA VIE DANS LA MRC DE RIVIÈRE-DU-LOUP

FICHE #11 : SE FAIRE SOIGNER

LE DENTISTE

Le dentiste s'occupe de la santé des dents.

Jusqu'à l'âge de dix ans, les enfants ont droit à plusieurs soins gratuits avec la carte d'assurance maladie. Par la suite, il faut payer.

Plusieurs assurances privées, fournies par les employeurs, remboursent les soins dentaires.

Il est recommandé en général de faire un examen dentaire par année.

L'OPTOMÉTRISTE ET L'OPTICIEN

L'optométriste est le spécialiste de la santé des yeux. Il fait des examens de la vue pour vérifier si vous avez besoin de lunettes ou de soins particuliers.

L'opticien est celui qui fabrique et qui vend les lunettes et les verres de contact.

Certains services sont gratuits pour les personnes de moins de 18 ans ou de 65 ans et plus avec la carte de l'assurance maladie.

Par la suite, il faut payer. Plusieurs assurances privées, fournies par les employeurs, remboursent les examens de la vue et les lunettes.

LE PSYCHOLOGUE

Le psychologue s'occupe de la santé psychologique. Il peut aider à se remettre d'une épreuve, à traverser un deuil, à s'adapter à un nouveau milieu de vie, à gérer le stress, à régler des conflits, etc.

Les services du psychologue ne sont pas gratuits, sauf si vous êtes recommandé par l'accueil social du réseau de la santé, mais l'attente peut s'échelonner sur plusieurs mois. Plusieurs assurances privées, fournies par les employeurs, remboursent les frais.

Il y a aussi des psychologues à l'école pour aider les enfants qui en ont besoin. Leurs services sont gratuits.

LA VIE DANS LA MRC DE RIVIÈRE-DU-LOUP

FICHE #11 : SE FAIRE SOIGNER

Vous avez rendez-vous?

AVANT

mon rendez-vous,
je me demande:

- Pourquoi je prends un rendez-vous?
- Comment je me sens par rapport à ce rendez-vous?
- Quels sont mes questions, mes besoins et mes craintes?
- Est-ce que j'ai besoin d'être accompagné-e pour ce rendez-vous?
- Selon ma situation, je n'oublie pas de demander :
 - Le renouvellement de mes médicaments
 - Les résultats de mes examens
 - Les questions reliées à mon diagnostic
 - Avec qui communiquer si j'ai des questions après mon rendez-vous

PENDANT

mon rendez-vous,
j'ai le droit de:

- Demander de répéter.
- Demander d'expliquer plus simplement.
- Exprimer mes craintes et mes besoins.
- Utiliser mon carnet.

APRÈS

mon rendez-vous,
je vérifie:

- Est-ce que j'ai bien compris?
- Est-ce que j'ai bien retenu?
- Est-ce que j'ai posé toutes mes questions?
- Est-ce que j'ai pu m'exprimer et être entendue?

Si vous répondez non à l'une de ces questions, prenez-le en note pour votre prochain rendez-vous.



LA VIE DANS LA MRC DE RIVIÈRE-DU-LOUP

FICHE #11 : SE FAIRE SOIGNER

D'autres sujets...

La vaccination

La vaccination est l'une des meilleures façons de vous protéger, vous et vos enfants, contre des maladies graves.

Au Québec, plusieurs vaccins sont offerts gratuitement, mais ne sont pas obligatoires, bien que fortement suggérés

Pour savoir comment procéder et où aller pour vous faire vacciner, appelez **Info-Santé 811**.

La grossesse et la maternité

Ma grossesse est un service provincial incluant un formulaire d'avis de grossesse en ligne et un référencement des femmes enceintes vers les services :

<https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/perinatalite/avis-de-grossesse-provincial-informatise-ma-grossesse/>



Si vous n'avez pas de carte RAMQ, réfléchissez bien avant de donner naissance au Québec. Les frais peuvent s'élever à plusieurs milliers de dollars rapidement.

https://www.msss.gouv.qc.ca/inc/documents/ministere/salle-de-presse/Rapport_mandat_femmes_enceintes_2022-06-28.pdf

Le Centre antipoison du Québec

En cas d'empoisonnement ou d'intoxication.

Une infirmière vous posera des questions pour évaluer l'urgence de la situation et vous indiquer ce que vous devez faire.

LA VIE DANS LA MRC DE RIVIÈRE-DU-LOUP

FICHE #11 : SE FAIRE SOIGNER

Voici des exemples de situations où il est utile d'appeler le Centre antipoison.

- Votre enfant a avalé un produit de nettoyage.
- Vous avez fait une erreur avec un médicament.
- Vous avez reçu un produit chimique sur la peau ou dans les yeux.
- Vous avez des malaises après avoir respiré un produit chimique.

Ligne téléphonique gratuite

Ouverte 24 heures par jour, 365 jours par année

Si la situation est critique, appelez tout de suite le 911

Lignes d'écoute

Centre de prévention du suicide du KRTB

418 862-9658

Le centre de prévention du suicide est composé de professionnels, d'intervenants qualifiés et de bénévoles formés pour accueillir toutes les demandes d'aide et répondre à vos questions. De plus, cette organisation est très active dans la communauté afin de prévenir le suicide.

Drogue : Aide et référence (24/24)

1 800 265-2626

Si votre consommation ou celle d'un proche vous préoccupe.

Ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Gratuit. Confidentiel.

Alcoolique Anonyme

1 866 376-6276

Vous avez un problème de consommation d'alcool? Il y a une solution!

Jeu : Aide et référence (24/24)

1 800 461-0140

Le jeu est un problème pour vous ou un proche.

Ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Gratuit. Confidentiel.

Interligne – Soutien LGBTQ+ (24/24)

1 888 505-1010

Pour les personnes concernées par la diversité sexuelle et la pluralité des genres

Ligne Parents (24/24)

1 800 361-5085

Spécialistes de la relation parents-enfants, les intervenants professionnels de Ligne Parents offrent des services gratuits et confidentiels 365 jours par année.

Tel-Jeunes (24/24)

1 800 461-0140

Des services pour les jeunes gratuits et confidentiels, en plus d'être accessibles 24 h / 24, 365 jours par année.

SOS Violence conjugale (24/24)

1 800 363-9010

Un service de première ligne vers tous les services et toutes les ressources utiles aux victimes de violence conjugale et à leurs proches

LA VIE DANS LA MRC DE RIVIÈRE-DU-LOUP

FICHE #11 : SE FAIRE SOIGNER

Centre de réadaptation en dépendance l'Estran 418 868-1010

Des services de réadaptation, d'adaptation et d'intégration sociale sont disponibles pour toute personne concernée par des problèmes reliés à la consommation d'alcool, drogues ou médicaments

Bouffée d'air du KRTB 418 867-8580

Une ressource d'hébergement de crise et de transition

→ Un bottin des ressources du milieu est disponible :
www.cosmoss.gc.ca/riviere-du-loup/documentation

4. Comment décrire ma douleur:



LA VIE DANS LA MRC DE RIVIÈRE-DU-LOUP

FICHE #11 : SE FAIRE SOIGNER

****ATTENTION** : Il est possible que des références aient évolué dans le temps.

Pour de l'information supplémentaire, communiquez avec le Centre local de développement de la région de Rivière-du-Loup

Adresse

310, rue Saint-Pierre, local RC-01
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 3V3
418 862-1823
cldriviereduloup.com/

Heures d'ouverture des bureaux

Du lundi au jeudi, de 8 h 30 à 16 h 30
Le vendredi de 8 h 30 à 12 h

Accueil téléphonique

Du lundi au jeudi, de 8 h 30 à 16 h 30
Le vendredi de 8 h 30 à 12 h

LA VIE DANS LA MRC DE RIVIÈRE-DU-LOUP

FICHE #11 : SE FAIRE SOIGNER

Annexe : Autres fiches disponibles

- #1 Principes généraux
- #2 Les valeurs communes
- #3 Parler français
- #4 Habitation
- #5 L'alimentation
- #6 Prévenir les incendies
- #7 Trier les ordures et le recyclage
- #8 La météo
- #9 Se déplacer
- #10 Conduire un véhicule
- #11 Se faire soigner**
- #12 Les enfants
- #13 Trouver un emploi
- #14 Les loisirs
- #15 La sécurité
- #16 Les impôts et prestations

Les fiches d'accueil ont été réalisées par le CLD de la région de Rivière-du-Loup qui s'est inspiré des documents de la Ville de Québec ainsi que ceux du Cégep de Rivière-du-Loup.