

# Au service de la santé



**Qui fait quoi**

**Comment accéder  
aux services de santé**

**Où trouver de l'aide**

**Services aux  
personnes âgées  
Soins de longue durée**

**Services à domicile**

**Services couverts**

**Maternité et enfance**



La santé, c'est précieux. Tout comme le fait de savoir à qui s'adresser. Lorsque vient le temps de consulter un médecin ou de demander un conseil fiable sur un problème précis, il est important de savoir à quelle porte frapper pour accéder directement à la bonne ressource. Voilà ce que vise à vous offrir le guide **Au service de la santé**, élaboré à partir des principales préoccupations de la population. Il dresse aussi une liste de nombreux organismes qui peuvent vous conseiller et vous informer.

**Au service de la santé** est donc un guide de références. Il ne présente aucun diagnostic, mais il vous indique comment obtenir de l'aide et des renseignements en fonction de vos besoins et de vos préoccupations.

Bien sûr, il n'aurait pas été possible d'y inclure la totalité des références existantes sur l'ensemble du territoire québécois. Cependant, la plupart des organismes répertoriés dans les pages qui suivent pourront au besoin vous réorienter vers la ressource la plus appropriée.

NOTE

La forme masculine utilisée dans ce guide désigne aussi bien les femmes que les hommes.

**Au service de la santé** est une publication du Gouvernement du Québec.  
Coordination : Secrétariat à la communication gouvernementale,  
en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux  
Réalisation : Graphème  
© Gouvernement du Québec - 2002

Au Québec, en 1999, l'espérance de vie sans incapacité a atteint 78,5 ans, soit 81,5 ans pour les femmes et 75,4 ans pour les hommes.

# Maternité et enfance

## Je pense être enceinte. Que faire pour m'en assurer?

Procurez-vous un test de grossesse en pharmacie. Si le test est positif, prenez rendez-vous avec un médecin de votre CLSC ou d'une clinique médicale. Pour connaître la clinique médicale la plus près de chez vous, appelez votre CLSC (voir p. 10).

## Vivre mon premier accouchement me fait peur. Où trouver de l'aide?

Le CLSC et votre médecin peuvent vous suggérer des cours prénatals pour vous aider (voir p. 10).

## Est-ce que je dois obligatoirement accoucher dans un hôpital?

Non, différents choix s'offrent aux femmes : le centre hospitalier (hôpital) et les maisons de naissance. Parlez-en à votre médecin, il saura vous conseiller (voir p. 10).

## Est-ce obligatoire de faire vacciner mon bébé de quatre mois?

Même si les vaccins ne sont pas obligatoires et demeurent un choix personnel, il est fortement recommandé de faire vacciner son enfant contre les maladies infectieuses, selon le calendrier qui est remis à la naissance. Prenez rendez-vous avec votre CLSC pour obtenir gratuitement les vaccins (voir p. 10).

## Mon bébé est malade et cela m'inquiète. Que faire?

Consultez votre pédiatre ou appelez Info-Santé. Vous pouvez aussi consulter le guide *Mieux vivre avec son enfant* qui vous est remis à la naissance de votre bébé (voir p. 10).

## Mon enfant semble avoir des problèmes d'apprentissage ou des problèmes d'attention. À qui puis-je m'adresser?

Parlez-en aux professionnels de l'école que fréquente votre enfant, à votre CLSC ou à un médecin. Ils évalueront la situation et vous proposeront, si nécessaire, un plan d'intervention adapté aux besoins particuliers de votre enfant (voir p. 10).

## Je me sens totalement dépassé dans mon rôle de parent. Qui peut m'aider?

Appelez la ligne Parents pour obtenir des conseils gratuits ou consultez un intervenant de votre CLSC (voir p. 10).

— La ligne Parents  
1 800 361-5085  
—



Depuis cet automne, le vaccin conjugué contre le méningocoque de sérotype C (méningite) est offert gratuitement aux enfants âgés de un an. Environ **70 000 enfants** seront ainsi vaccinés chaque année. Cette nouvelle mesure est évaluée à **4 millions de dollars** par année.



En 2000-2001, plus de 45 000 lits consacrés à l'hébergement et aux soins de longue durée ont été utilisés par plus de 73 000 usagers pendant une durée moyenne de 215 jours.

# Personnes âgées et soins de longue durée

## Qu'est-ce qu'on entend par « soins de longue durée »?

Ce sont des services destinés aux personnes dont l'état de santé requiert des soins réguliers sur une période prolongée, quel que soit leur âge. Ces services peuvent être offerts à domicile ou en centre d'hébergement.

—  
Votre CLSC  
Voir p. 10  
—

## Que faut-il faire pour être admis ou pour faire admettre un parent âgé dans un centre d'hébergement pour personnes âgées?

Pour obtenir une place dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), il faut être recommandé par le CLSC qui aura jugé de la gravité de la perte d'autonomie.

Si le cas ne permet pas une admission dans un CHSLD, le CLSC peut vous orienter vers des ressources privées de votre secteur (voir p. 10).

## Combien coûte l'hébergement pour personnes âgées en perte d'autonomie?

Dans un CHSLD, les frais varient actuellement entre 870 \$ et 1400 \$ par mois pour l'hébergement et la nourriture. Le gouvernement accorde un rabais aux personnes à faible revenu.

Les frais dans les centres privés peuvent atteindre jusqu'à 5000 \$ par mois, selon les services offerts. Renseignez-vous auprès de votre CLSC (voir p. 10).

—  
**Regroupement des CHSLD et résidences pour personnes retraitées**  
[www.acapa.com](http://www.acapa.com)  
—

## Mon médecin me conseille de l'exercice et des loisirs. Où m'adresser?

Vous pouvez obtenir à votre CLSC la liste des clubs et organismes qui proposent des activités spécialement conçues pour les personnes âgées.

Aussi, le programme *Viactive*, élaboré par Kino-Québec en collaboration avec la Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ), offre dans toutes les régions du Québec des activités physiques pour les aînés à un coût minime (voir p. 10).

—  
**FADOQ**  
1 800 828-3344  
[www.fadoq.ca](http://www.fadoq.ca)  
Votre bureau régional, p. 5  
—

## On prend mes économies et on me maltraite parce que je ne peux plus me défendre. Que dois-je faire?

Il est très important d'en parler à une personne de confiance, à un travailleur social de votre CLSC ou à votre médecin (voir p. 10).

—  
**Info-Abus**  
1 888 489-2287 (ABUS)  
—

—  
**Association québécoise de défense des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)**  
[www.aqdr.qc.ca](http://www.aqdr.qc.ca)  
Votre bureau régional, p. 5  
—

—  
**Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)**  
1 800 361-6477  
[www.cdpedj.qc.ca](http://www.cdpedj.qc.ca)  
—



Sur une base annuelle, plus de **40 000 personnes** sont hébergées dans les CHSLD au Québec.





# RESSOURCES

## Association québécoise pour les droits des retraités (AQDR)

Alma  
(418) 480-1122

Beauharnois  
(450) 429-5380

Chicoutimi  
(418) 543-8347

Drummondville  
(819) 475-6909

Iberville  
(450) 357-9545

Jonquière  
(418) 548-6870

La Prairie  
(450) 659-7514

Laval  
(450) 978-0807

Lévis  
(418) 835-9061

L'Islet-sur-Mer  
(418) 598-6959

Magog  
(819) 868-2342  
1 877 868-2737

Mascouche  
(450) 477-5935

Montréal  
Hochelaga-  
Maisonnette  
(514) 598-9999

Montréal  
Rivière-des-Prairies  
(514) 643-0930

Montréal  
Rosemont  
(514) 376-7359

Montréal  
Saint-Michel  
(514) 374-7943

Montréal-Nord  
(514) 329-2333

Québec  
(418) 524-0437

Repentigny  
(450) 581-0440

Rouyn-Noranda  
(819) 797-5587

Roberval  
(418) 275-2737

Saint-Gabriel-  
de-Brandon  
(450) 835-4707,  
poste 3303

Saint-Hubert  
(450) 656-9242

Saint-Tite  
(418) 365-5599

Sainte-Geneviève-  
de-Batiscan  
(418) 362-2134

Shawinigan  
(819) 539-8844

Saint-Félicien  
(418) 679-0558

Sherbrooke  
(819) 829-2981

Trois-Rivières  
(819) 371-3195

Valleyfield  
(450) 370-0204

Val-d'Or  
(819) 824-4397

## Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ)

Alma  
(418) 668-4795

Baie-Comeau  
(418) 589-7870

Gaspé  
(418) 368-4715

Hull  
(819) 777-5774

Joliette  
(450) 759-7422

Laval  
(450) 686-2339

Lorrainville  
(819) 625-2742

Mont-Tremblant  
(819) 429-5858

Montréal  
(514) 271-1411

Pohénégamook  
(418) 893-2111

Saint-Hyacinthe  
(450) 774-8111  
1 877 343-2367

Saint-Jean  
(450) 347-0910

Sainte-Foy  
(418) 650-3552

Sherbrooke  
(819) 566-7748

Trois-Rivières  
(819) 374-5774

Victoriaville  
(819) 752-7876

## Portails ressources

[www.55ans.info.gouv.qc.ca](http://www.55ans.info.gouv.qc.ca)

[www.conseil-des-aines.qc.ca](http://www.conseil-des-aines.qc.ca)

[www.55net.com](http://www.55net.com)

[www.poivresel.qc.ca](http://www.poivresel.qc.ca)



Les différents établissements de santé que compte le Québec ont chacun un rôle précis afin de mieux servir la population. Le CLSC est bien souvent la principale porte d'entrée des services de santé et des services sociaux. Les pages centrales de ce guide schématisent la marche à suivre pour accéder aux services le plus efficacement possible.



D'ici 2005, **toutes les familles** auront accès à un groupe de médecine de famille, véritable porte d'entrée du réseau. Au cours de la prochaine année, **100 groupes** seront mis en place.

# Qui fait quoi

## Centre local de services communautaires (CLSC)

Les CLSC sont l'une des principales portes d'entrée du système de santé. Ils offrent par exemple des services de consultations médicales, de soins infirmiers, de suivis de grossesse, de soins à domicile, de prévention. Les CLSC offrent également des services de vaccination et de dépistage du VIH et de MTS, et donnent aux jeunes de l'information sur la sexualité.

## Ligne téléphonique Info-Santé CLSC

Les lignes Info-Santé CLSC sont accessibles 24 heures par jour, 7 jours sur 7. Des infirmières donnent des conseils, de l'information et des références sur tout problème de santé ou de service social. Info-Santé oriente les personnes vers les ressources appropriées à leurs besoins.

## Maison de naissance

Les maisons de naissance sont rattachées à un CLSC. C'est comme si on accouchait à la maison. Les femmes y donnent naissance en étant accompagnées d'une sage-femme expérimentée. Pendant la grossesse, la future maman et sa famille bénéficient, au besoin, d'autres services offerts par le CLSC.

## Clinique médicale

Les cliniques médicales sont des cliniques privées qui offrent, par exemple, des services de consultation en médecine générale, de vaccination, de suivi de grossesse. Certaines sont spécialisées dans un domaine comme la médecine familiale. Elles font parfois des interventions chirurgicales mineures qui ne nécessitent pas d'anesthésie générale.

## Centre hospitalier (CH) ou hôpital

Les CH offrent des services diagnostiques et des soins médicaux généraux et spécialisés dans les secteurs de la santé physique et de la santé mentale.

## Clinique externe d'un CH

Les cliniques externes des centres hospitaliers sont des cliniques médicales, spécialisées ou non, qui reçoivent des patients envoyés par leur médecin.

Elles font par exemple un suivi de chirurgie d'un jour ou encore une mammographie. Certaines fonctionnent également sans rendez-vous.

## Urgence

Les urgences sont des unités rattachées à un centre hospitalier, qui offrent des services aux patients dont la vie est en danger, dont la blessure ou la maladie est suffisamment grave ou inquiétante pour nécessiter une intervention immédiate, médicale ou chirurgicale.

## Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)

Les CHSLD offrent des soins quotidiens aux personnes en grave perte d'autonomie, permanente ou non, quel que soit leur âge. Pour être admis dans un CHSLD, il faut une recommandation de son CLSC.

## Centre de réadaptation (CR)

Les CR offrent des services d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale à la suite d'accidents graves, d'interventions chirurgicales ou autres. La plupart des gens qui y sont admis sont envoyés par un médecin.



60 % des chirurgies sont aujourd'hui des chirurgies d'un jour. De nombreux services ont été mis en place pour assurer le suivi à domicile et aider les personnes temporairement privées d'autonomie.

### Organisme communautaire

Les organismes communautaires sont des organismes sans but lucratif qui, dans un domaine spécifique, se donnent pour mission de venir en aide aux gens. Par exemple, certains fournissent de l'aide domestique, d'autres assurent le dépannage des parents et d'autres encore aident à combattre la toxicomanie.

### Régie régionale de la santé et des services sociaux (RRSSS)

Les RRSSS veillent à la planification et à l'organisation des services sur leur territoire. Elles organisent les ressources en partenariat avec les CLSC, les CH, les CHSLD et les organismes communautaires, de manière à assurer à la population la meilleure accessibilité aux soins et aux services sociaux.

### Groupe de médecine de famille (GMF)

Les GMF travailleront en étroite collaboration avec les CLSC et les autres ressources du réseau pour offrir des services allant de l'évaluation de l'état de santé à la prise en charge et au suivi, au diagnostic et au traitement des problèmes aigus et chroniques et à la prévention des maladies. Leurs services seront accessibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

# Services à domicile

## Je ne suis pas en état de m'occuper du ménage, des courses et des repas. Où trouver de l'aide?

Si vous êtes une personne âgée en perte d'autonomie ou que vous vous remettez d'une maladie ou d'une chirurgie, quel que soit votre âge, prenez contact avec votre CLSC. Les CLSC offrent différents services pour aider les gens qui en ont besoin à la maison.

Le plus souvent, ce sont des organismes communautaires ou des entreprises d'économie sociale qui rendent ces services, mais il pourrait y avoir des frais.

—  
Votre CLSC  
Voir p. 10

## Est-ce que je peux avoir une aide financière pour les services d'aide domestique?

Oui, si vous avez plus de 65 ans ou si vous avez entre 18 et 64 ans et que votre condition physique ne vous permet pas de vous occuper des travaux domestiques. Renseignez-vous auprès de votre CLSC qui évaluera votre situation (voir p. 10).

Si vous avez 70 ans et plus, il est possible d'obtenir un crédit d'impôt pour l'aide domestique. Renseignez-vous auprès du ministère du Revenu.

—  
Ministère du Revenu  
1 800 267-6299  
www.revenu.gouv.qc.ca

—  
Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)  
1 800 561-9749  
www.ramq.gouv.qc.ca

—  
Communication-Québec  
1 800 363-1363

## Est-ce que je peux recevoir des soins à domicile?

Oui, si à cause de votre état de santé, il vous faut des soins particuliers. Les CLSC ont des infirmières qui peuvent se rendre à votre domicile pour vous aider. Informez-vous des conditions à votre CLSC (voir p. 10).

## Je sens que je suis un fardeau pour ma famille. Qui pourrait prendre le relais de temps en temps?

Votre CLSC connaît les organismes et les associations qui peuvent soulager votre famille et vous apporter le réconfort dont vous avez besoin (voir p. 10).



Les montants consacrés aux services à domicile ont doublé depuis 1990 pour atteindre plus de **555 millions de dollars**.



# Comment accéder aux se

Je veux faire évaluer mon problème

CLSC ou clinique médicale

J'ai un problème de santé **non urgent**, par exemple :

- grippe, maux de tête, fièvre
- gorge irritée par une toux
- problèmes digestifs, douleur, etc.

En cas de doute  
Ligne téléphonique Info-Santé

J'ai un problème de santé **urgent** mais **mineur**, par exemple :

- entorse à la cheville
- coupure à la main stabilisée avec un pansement
- crise d'asthme, etc.

Ligne téléphonique Info-Santé

J'ai un problème de santé **urgent** et **majeur** (fonction vitale), par exemple :

- réaction allergique très violente, difficultés respiratoires
- un proche est inconscient après avoir ressenti une douleur à la poitrine, etc.

Centrale 9-1-1

Urgence de l'hôpital

Je suis de retour à la maison après une hospitalisation où j'ai été traité pour un problème de santé

Clinique médicale ou hôpital ou CLSC

CLSC



# Services de santé

Rendez-vous à prendre avec  
un médecin généraliste

Identification du problème par l'infirmière  
Conseils pratiques  
Référence à la ressource la plus appropriée, s'il y a lieu

- pharmacien
- médecin ou autre professionnel

Identification du problème par l'infirmière  
Conseils pratiques  
Référence à un médecin généraliste au lieu  
le plus approprié selon l'heure et le jour  
(CLSC, clinique externe, hôpital, clinique  
médicale, urgence)

Pour obtenir de l'aide rapidement  
Référence à Urgences-santé ou ambulance

Identification du problème, diagnostic, traitement

Suivi par un médecin

Soins à domicile  
Soutien communautaire par un groupe d'entraide

## Comment trouver un médecin généraliste?

- dans un CLSC  
(toujours téléphoner  
avant de vous déplacer)
- dans une clinique  
médicale
- dans une clinique  
externe d'un hôpital  
ou une polyclinique

# LAVAL, LAURENTIDES, LAN

Les principaux organismes mentionnés dans ces pages peuvent vous référer à d'autres ressources, selon vos besoins.

## Ressources régionales

### Laval

#### **CLSC et lignes Info-Santé**

CLSC Mille-Îles  
Laval (Duvernay)  
**Ligne Info-Santé** et CLSC  
(450) 661-2572

CLSC – CHSLD du Marigot  
Laval (Pont-Viau)  
**Ligne Info-Santé** et CLSC  
(450) 668-1803

CLSC – CHSLD  
du Ruisseau-Papineau  
Laval (Chomedey)  
(450) 689-0933  
**Ligne Info-Santé**  
(450) 687-5690

CLSC Sainte-Rose-de-Laval  
Laval (Sainte-Rose)  
**Ligne Info-Santé** et CLSC  
(450) 622-5110

#### **Centres hospitaliers (CH)**

Cité de la santé de Laval  
(CH, CHSLD)  
Laval (Pont-Viau)  
(450) 668-1010

Hôpital juif  
de réadaptation (CH)  
Laval (Chomedey)  
(450) 688-9550

Centre hospitalier ambulatoire  
régional de Laval (CH)  
Laval (Chomedey)  
(450) 978-8300

#### **Transport adapté**

Laval et la région  
(450) 662-8316

Repentigny  
(450) 582-8726

Saint-Eustache  
(CIT de Deux-Montagnes)  
(450) 473-4786

Sainte-Thérèse  
(CIT des Basses-Laurentides)  
(450) 435-9374

Terrebonne (CIT des Moulins)  
(450) 964-1098

#### **Kino-Québec (Viactive)**

Laval  
(450) 978-2000

### Laurentides

#### **CLSC et lignes Info-Santé**

CLSC Arthur-Buies  
Saint-Jérôme  
**Ligne Info-Santé** et CLSC  
(450) 431-2221

CLSC d'Argenteuil  
Lachute  
(450) 562-8581

**Ligne Info-Santé**  
1 800 363-5619

CLSC des Hautes-Laurentides  
Mont-Laurier  
**Ligne Info-Santé** et CLSC  
(819) 623-1228

CLSC Jean-Olivier-Chenier  
Saint-Eustache  
**Lignes Info-Santé** et CLSC  
(450) 491-1233  
1 800 491-1233

CLSC Thérèse-de-Blainville  
Sainte-Thérèse  
**Ligne Info-Santé** et CLSC  
(450) 430-4553

CLSC – CHSLD  
des Pays-d'en-Haut  
**Lignes Info-Santé** et CLSC  
Sainte-Adèle  
(450) 229-6601  
Sainte-Anne-des-Lacs  
1 800 363-2520  
Saint-Adolphe-d'Howard  
1 800 363-2482  
Saint-Sauveur  
(450) 227-3447  
1 866 363-2525

CLSC – CHSLD des Trois-Vallées  
Mont-Tremblant – Saint-Jovite  
**Ligne Info-Santé** et CLSC  
(819) 425-3771

#### **Centres hospitaliers (CH)**

Centre hospitalier  
et centre de réadaptation  
Antoine-Labelle  
(CH, CR, CHSLD)  
Des Ruisseaux  
(819) 623-1234

Centre hospitalier Laurentien  
(CH, CHSLD)  
Sainte-Agathe-des-Monts  
(819) 324-4000

Centre hospitalier  
Saint-Eustache (CH)  
(450) 473-6811

Hôtel-Dieu  
de Saint-Jérôme (CH, CHSLD)  
(450) 431-8200

Hôpital d'Argenteuil  
(CH, CHSLD)  
Lachute  
(450) 562-3761

#### **Transport adapté**

Lachute et la région  
(MRC d'Argenteuil)  
(450) 562-5797  
Mont-Laurier  
(819) 623-5565

Saint-Jérôme  
(CIT Lafontaine, Saint-Antoine)  
(450) 436-6696

Saint-Jovite  
(819) 425-9979

Saint-Lin – Laurentides  
(450) 439-8689

#### **Kino-Québec (Viactive)**

Saint-Jérôme  
(450) 436-8622 poste 3215

# AUDIÈRE

Trouvez le numéro Info-Santé de votre localité à partir de votre code postal : [www.msss.gouv.qc.ca/infosanteclsc](http://www.msss.gouv.qc.ca/infosanteclsc)

## Lanaudière

### CLSC et lignes Info-Santé

CLSC – CHSLD de Matawinie  
Chertsey  
(450) 882-2488  
**Lignes Info-Santé**  
Chertsey  
(450) 882-1011  
Saint-Jean-de-Matha  
(450) 886-1155  
Saint-Donat  
(819) 424-2148  
Saint-Michel-des-Saints –  
Entrelacs  
1 888 256-0404

CLSC de Joliette  
Joliette  
(450) 755-2111  
**Ligne Info-Santé**  
(450) 755-3322

CLSC Lamater  
Terrebonne  
(450) 471-2881  
**Ligne Info-Santé**  
(450) 471-2882

CLSC – CHSLD Montcalm  
Saint-Jacques  
(450) 839-2695  
**Lignes Info-Santé**  
(450) 839-7999  
1 888 256-0404

CLSC – CHSLD Meilleur  
L'Assomption  
(450) 589-3130  
**Ligne Info-Santé**  
(450) 654-2572

CLSC – CHSLD d'Autray  
Sainte-Élizabéth  
(450) 836-7011  
**Lignes Info-Santé**  
(450) 755-5500  
(450) 836-6777

### Centres hospitaliers (CH)

Centre hospitalier  
Pierre-Le Gardeur  
(CH, CHSLD)  
Repentigny  
(450) 654-7525

Centre hospitalier  
régional de Lanaudière  
(CH, CHSLD)  
Saint-Charles-Borromée  
(450) 759-8222

### Transport adapté

Berthierville  
(450) 836-2725

Joliette Métropolitain  
(450) 759-8931

Rawdon  
(450) 834-3577

Saint-Gabriel  
(450) 835-9711

### Kino-Québec (Viactive)

Joliette  
(450) 759-1157 poste 4422

### Maison de naissance

Maison de naissance  
Lac-Saint-Louis  
(CLSC Lac-Saint-Louis)  
Pointe-Claire – Montréal  
(514) 697-1199



Notez ici les numéros de  
téléphone de votre CLSC et  
de votre ligne Info-Santé et conservez-  
les près de votre téléphone.

CLSC \_\_\_\_\_

Ligne  
Info-Santé \_\_\_\_\_

La plupart des organismes communautaires ainsi que d'autres ressources s'appliquent à faire de la prévention. Adopter de saines habitudes de vie permet de prévenir certains problèmes de santé et ainsi d'améliorer sa qualité de vie.

# Où trouver de l'aide?

## **Pour avoir un médecin de famille**

Vérifiez auprès de votre CLSC ou d'une clinique médicale près de chez vous si on peut vous suggérer un médecin. Si ce n'est pas le cas, demandez toujours un rendez-vous avec le même médecin lorsque vous

téléphonez dans une clinique privée ou à votre CLSC (*voir p. 10*).

## **Pour renouveler une prescription expirée**

N'allez pas à l'urgence! Contactez votre médecin ou votre CLSC. Des frais seront exigés si vous allez voir un médecin uniquement pour un renouvellement de prescription expirée (*voir p. 10*).

## **Pour avoir accès à mon dossier médical ou pour faire suivre mon dossier**

Adressez-vous à l'établissement de santé dans lequel vous vous faites soigner. Vous pourrez consulter votre dossier sur place ou encore en obtenir une copie. Pour le faire suivre, faites la demande à votre ancien établissement de santé.

## **Pour faire un changement d'adresse à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) et à l'assurance-médicaments**

Vous devez faire votre changement d'adresse par téléphone à la RAMQ. La RAMQ se chargera également du changement pour le Régime d'assurance-médicaments.

## **Pour remplacer ma carte d'assurance maladie**

Téléphonez à la RAMQ. Elle vous fera parvenir le formulaire pour obtenir une nouvelle carte.

RAMQ  
1 800 561-9749  
[www.ramq.gouv.qc.ca](http://www.ramq.gouv.qc.ca)

## **Pour une blessure au travail**

Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)  
[www.csst.qc.ca](http://www.csst.qc.ca)

## **Pour un accident de la route**

Société de l'assurance automobile du Québec  
[www.saaq.gouv.qc.ca](http://www.saaq.gouv.qc.ca)



En 2001-2002, **3954 organismes communautaires** ont bénéficié d'un soutien financier du ministère de la Santé et des Services sociaux, par l'entremise des RRSSS, pour un montant total de **256 millions de dollars** en subventions.



Bien s'alimenter, faire régulièrement de l'exercice tout en évitant des substances nocives comme le tabac sont à la base d'une vie en santé.

## Pour se renseigner sur les principaux problèmes de santé chroniques

### Arthrite et rhumatisme

La *Société d'arthrite* se voue à la promotion et au financement de la recherche sur l'arthrite et offre des services aux personnes de tout âge atteintes par la maladie.

1 800 321-1433  
www.arthrite.ca/quebec

### Maladie du cœur et hypertension

La *Fondation des maladies du cœur* favorise la prévention dans le but de diminuer l'incapacité et la mortalité liées aux maladies du cœur. Elle fait la promotion de saines habitudes de vie.

1 800 567-8563  
www.fmcoeur.qc.ca

Fondation québécoise pour les enfants malades du cœur  
1 800 362-6387 (ENCŒUR)  
Du lundi au vendredi  
www.fondationenceur.com

### Affections respiratoires, asthme, bronchite et emphysème

L'*Association pulmonaire du Québec* a pour rôle de promouvoir la santé respiratoire et de prévenir les maladies pulmonaires.

1 800 295-8111  
www.pq.lung.ca

### Diabète

L'*Association Diabète Québec* sensibilise les gens à cette maladie et fait la promotion de saines habitudes de vie. Aussi, il est possible de faire un test de glycémie dans certaines pharmacies.

1 800 361-3504  
www.diabete.qc.ca

### Troubles mentaux

La *Fondation québécoise des maladies mentales* informe les gens sur ces maladies, finance la recherche et améliore le mieux-être des personnes atteintes.

www.fqmm.qc.ca

L'*Association québécoise de la schizophrénie* offre une aide basée sur l'écoute, le transfert des connaissances et le partage des expériences pour apprivoiser la maladie, surmonter le désarroi et raviver l'espoir.

www.schizophrenie.qc.ca

## Pour la dépendance, la violence et la détresse

CES APPELS SE FONT EN TOUTE CONFIDENTIALITÉ.

### Alcoolisme et toxicomanie

Aide et référence  
1 800 265-2626  
www.info-reference.qc.ca

Narcotiques anonymes  
1 800 879-0333  
www.naquebec.org

Fondation Jean-Lapointe  
www.fondjeanlapointe.com

### Jeu compulsif

Jeu, aide et référence  
1 800 461-0140  
www.info-reference.qc.ca

Fondation Mise sur toi (Loto-Québec)  
1 866 767-5389 (SOS-JEUX)

### Problèmes de violence

S.O.S. Violence conjugale  
1 800 363-9010

Association des centres jeunesse du Québec  
www.acjq.qc.ca

### Tendances suicidaires

Centre de prévention du suicide du Québec  
1 866 277-3553 (APPELLE)

Tel-jeunes  
1 800 263-2266

### Tabagisme

Ligne Poumon 9  
1 888 768-6669  
www.pq.lung.ca

### Angoisse concernant l'orientation sexuelle

Gai-Écoute  
1 888 505-1010  
www.gai-ecoute.qc.ca

Chacune des ressources apparaissant dans cette rubrique fournit également l'accès à d'autres ressources et groupes d'entraide touchant vos besoins. Les numéros de téléphone sans frais sont indiqués lorsque disponibles.



# Où trouver de l'aide?

## Pour se renseigner sur certains autres problèmes de santé

### Cancer

La *Fondation québécoise du cancer* a pour rôle d'améliorer la qualité de vie des personnes atteintes et de leurs proches.

1 877 336-4443  
www.fqc.qc.ca

Ligne Info-cancer  
Du lundi au vendredi  
1 800 363-0063

### Fibrose kystique

L'*Association québécoise de la fibrose kystique* amasse des fonds pour la recherche et le développement d'un réseau de services pour les personnes atteintes et leur famille.

www.aqfk.qc.ca

### VIH - SIDA

Réseau d'information confidentielle sur les traitements à l'intention des personnes vivant avec le VIH, de leurs proches et des professionnels de la santé.

CATIE  
1 800 263-1638

### Problèmes de poids

Ordre professionnel des diététistes du Québec  
1 888 393-8528  
www.opdq.org

### Maladie d'Alzheimer

La *Fédération québécoise des sociétés Alzheimer* tente d'alléger les conséquences reliées à la maladie et fait la promotion de la recherche sur ses causes et son traitement.

1 888 636-6473 (MEMOIRE)  
www.alzheimer.ca

### Sclérose en plaques

La Division du Québec de l'*Association canadienne de la sclérose en plaques* diffuse de l'information sur la maladie et vient en aide aux personnes atteintes.

www.scleroseenplaques.ca/qc

### Ostéoporose

*Ostéoporose Québec* éduque, responsabilise et aide les gens en ce qui concerne la prévention et le traitement de la maladie.

1 877 369-7845  
www.osteoporose.qc.ca

### Allergies alimentaires

L'*Association québécoise des allergies alimentaires* sensibilise la population au phénomène de l'allergie alimentaire et apporte un soutien aux personnes qui en souffrent.

www.aqaa.qc.ca

## Références générales

### Ressources gouvernementales

Communication-Québec  
1 800 363-1363  
Service aux personnes sourdes, muettes ou malentendantes  
1 800 361-9596  
www.gouv.qc.ca

Ministère de la Santé et des Services sociaux  
1 800 707-3380  
www.msss.gouv.qc.ca

Numéro Info-Santé de votre localité à partir du code postal  
www.msss.gouv.qc.ca/infosanteclsc

Carrières dans le domaine de la santé  
www.avenirensante.com

Régie de l'assurance maladie du Québec  
1 800 561-9749  
www.ramq.gouv.qc.ca

Ministère de la Famille et de l'Enfance  
1 800 363-0310  
www.mfe.gouv.qc.ca

Le Curateur public  
1 800 363-9020  
www.curateur.gouv.qc.ca

Commission de la santé et de la sécurité du travail  
www.csst.qc.ca

Société de l'assurance automobile du Québec  
1 800 361-7620  
www.saaq.qc.ca

Ministère des Transports  
www.mtq.gouv.qc.ca

Office des personnes handicapées du Québec  
1 888 873-3905  
www.ophq.gouv.qc.ca

Centre antipoison du Québec  
1 800 463-5060  
www.inspq.qc.ca

### Ressources d'aide

Tel-Jeunes  
Service d'intervention pour les jeunes  
Service 24 h – 7 jours  
1 800 263-2266  
www.teljeunes.com

Éduc'alcool  
1 888 252-6651  
www.educalcool.qc.ca

La ligne Parents  
1 800 361-5085  
www.teljeunes.com/principal/parents.asp

Kino-Québec  
www.kino-quebec.qc.ca

Réseau québécois d'action pour la santé des femmes  
www.rqasf.qc.ca

Ligue La Leche  
1 866 255-2483  
www.allaitement.ca

### Portails ressources

Service et vie  
www.servicevie.com

Aujourd'hui la santé  
www.sante.qc.ca

La Toile de la santé du Québec  
www.sante-net.net

En 2000-2001, il y a eu près de 41 millions d'examens et de consultations, plus de 25 millions de radiologies et d'actes diagnostiques, 4,5 millions d'actes chirurgicaux et près de 4 millions de traitements psychiatriques, soit en moyenne un service médical par mois et par personne.

# Services couverts

## Qui peut recevoir gratuitement le vaccin contre la grippe?

Les gens âgés de 60 ans et plus et les personnes de tout âge atteintes de certaines maladies chroniques ainsi que leurs proches. Pour savoir si vous êtes concerné et pour vous faire vacciner, prenez rendez-vous avec votre médecin ou à votre CLSC (voir p. 10).

## Si je vais dans une clinique médicale, faut-il que je paye pour me faire soigner?

Certaines cliniques peuvent exiger des frais pour des services non couverts par la RAMQ comme, par exemple, pour obtenir un certificat attestant l'état de santé.

## Faut-il payer pour le transport en ambulance?

Oui, les frais occasionnés par un transport en ambulance sont à la charge de l'utilisateur, mais il y a des exceptions précises, par exemple pour :

- le transport d'un hôpital à un autre
- les accidentés de la route ou du travail
- les personnes de plus de 65 ans lorsque leur état de santé le requiert

RAMQ  
1 800 561-9749  
[www.ramq.gouv.qc.ca](http://www.ramq.gouv.qc.ca)

## À cause de mon handicap, je dois prendre le taxi pour me rendre chez le médecin. Est-ce que je peux me faire rembourser?

Oui, si c'est pour avoir des traitements en lien avec votre handicap. Vérifiez auprès de votre CLSC ou auprès du système de transport adapté offert par le ministère des Transports pour savoir si vous y avez droit (voir p. 10).

Office des personnes handicapées  
[www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca)

## Est-il obligatoire d'avoir une assurance-médicaments?

Oui. Si vous avez une assurance privée ou une assurance de votre employeur, vous devez obligatoirement y inscrire votre conjoint (marié ou de fait) s'il n'est pas assuré. Les enfants âgés de moins de 18 ans et ceux âgés de 18 à 25 ans encore aux études à temps plein doivent être inscrits sur l'une des assurances des parents.

Sinon, vous devez vous inscrire ainsi que les membres de votre famille au Régime public d'assurance-médicaments de la RAMQ.

RAMQ  
1 800 561-9749  
[www.ramq.gouv.qc.ca](http://www.ramq.gouv.qc.ca)

## Est-ce que tous les médicaments sont assurés?

Non. Pour être couvert par le Régime public d'assurance-médicaments, un médicament doit être prescrit par un médecin, acheté au Québec et inscrit sur la liste des médicaments reconnus par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

RAMQ  
1 800 561-9749  
[www.ramq.gouv.qc.ca](http://www.ramq.gouv.qc.ca)

## Recours

### Comment faire pour déposer une plainte?

Dans tous les établissements publics de santé, il y a un commissaire à la qualité des services (ombudsman). Adressez-vous à cette personne pour déposer votre plainte. Elle a 45 jours pour vous répondre. Si vous êtes insatisfait de la réponse, faites part de votre plainte au Protecteur des usagers du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Protecteur des usagers  
1 877 658-2625  
[www.protecteurdesusagers.gouv.qc.ca](http://www.protecteurdesusagers.gouv.qc.ca)

Pour porter plainte contre un médecin d'une clinique médicale, adressez-vous au Collège des médecins.

Collège des médecins  
[www.cmq.org/i-enq.htm](http://www.cmq.org/i-enq.htm)



# Au service de la santé

## Effort gouvernemental en santé et services sociaux 40 % du budget total du Québec

(en 2002-2003)

### Portrait de la clientèle

Près de **6 millions** de personnes reçoivent des services médicaux, soit près de **80 %** de la population

**3,2 millions de personnes** bénéficient du Régime d'assurance-médicaments du gouvernement du Québec

Plus de **735 000 admissions** en centres hospitaliers

Plus de **465 000 chirurgies**, dont **60 %** de chirurgies d'un jour

Plus de **260 000 personnes** reçoivent des **services à domicile**, dont 170 000 personnes âgées

### Réseau public

CLSC : **147**  
Centres hospitaliers : **118**  
Centres de la protection de l'enfance et de la jeunesse : **20**

Centres de réadaptation : **91**  
CHSLD : **317**

### Ressources intermédiaires

Cliniques médicales : **800**  
Pharmacies : **1600**  
CHSLD privés conventionnés : **129**  
Résidences d'accueil : **3700**  
Organismes communautaires : **3900**

### Budget en santé et en services sociaux

En 2001-2002 : **16,7 milliards de dollars**

En 2002-2003 : **17,5 milliards de dollars**

#### Dépenses estimées par programme en 2001-2002 (en dollars)

Santé physique (services hospitaliers)	<b>5,3 milliards</b>
Personnes âgées	<b>2,8 milliards</b>
Santé mentale	<b>1 milliard</b>
Jeunes et famille	<b>919 millions</b>
Déficiência intellectuelle	<b>620 millions</b>
Déficiência physique	<b>514 millions</b>
Santé publique	<b>265 millions</b>
Alcoolisme et toxicomanie	<b>72 millions</b>
Femmes et conjoints en difficulté	<b>45 millions</b>

#### Dépenses de la Régie de l'assurance maladie du Québec en 2001-2002 (en dollars)

Rémunération des médecins	<b>2,8 milliards</b>
Médicaments et services pharmaceutiques	<b>1,7 milliard</b>
Aides techniques (prothèses, etc.)	<b>91 millions</b>
Services hospitaliers hors Québec	<b>88 millions</b>
Services dentaires	<b>80 millions</b>
Services d'aide domestique	<b>37 millions</b>
Services optométriques	<b>36 millions</b>

Sources : Ministère de la Santé et des Services sociaux et Régie de l'assurance maladie du Québec.

Also available in English  
Version disponible en braille  
1 800 363-1363

