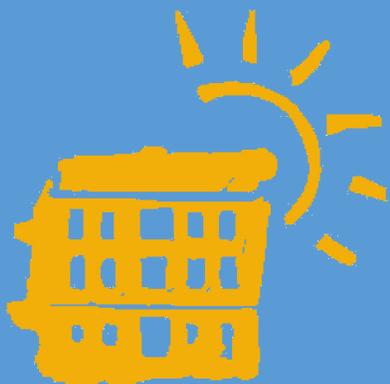


CHANGER la VIE



Ma santé :
J'ai le droit de savoir
et de comprendre



Carrefour d'éducation
populaire de
Pointe-Saint-Charles

Le Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles

50 ans d'histoire !

À la fin des années 60, le Carrefour voit le jour pour répondre aux besoins des gens du quartier Pointe-Saint-Charles en matière d'éducation des adultes, plus particulièrement, à l'époque, en alphabétisation.

Dès le début, les citoyens du quartier ont participé à mettre sur pied l'organisme pour qu'il leur appartienne et leur ressemble.

Concrètement, en participant activement aux décisions concernant les orientations du Carrefour, les ateliers à donner et le personnel à embaucher. Cela est toujours bien présent aujourd'hui.

Au fil des années, le Carrefour est devenu un lieu d'apprentissage divers, d'information, de réflexion, de discussion et d'échange pour les gens du quartier. Fort de son histoire, il demeure aujourd'hui un acteur important en matière d'éducation populaire et de défense des droits sociaux, par son implication dans le quartier et dans diverses coalitions.

L'éducation populaire c'est quoi?

L'éducation populaire est une démarche simple et concrète de conscientisation personnelle et collective qui est proche des besoins et du vécu quotidien des gens.

À travers les activités du Carrefour, on prend le temps de s'informer et de réfléchir ensemble aux problèmes sociaux. Ainsi, on cherche des solutions pour défendre les droits et améliorer les conditions de vie de la grande majorité. On rêve d'une société plus juste, solidaire et humaine où tout le monde est accepté, reconnu et soutenu dans ses différences.

Remerciements :

Collaborations :

Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

Comité des usagers de la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

Services Juridiques Communautaires de Pointe-Saint-Charles et Petite-Bourgogne

Coordination du projet : Tania Costa

Rédaction : Ines Bennessaiah

Révision et adaptation : Marcella Braggio

Correction : Christelle Labrecque-Dupuis et Sara Dignard

Page couverture : Lily Schwarzbaum

Merci également à tous les participants et participantes, ainsi qu'à l'équipe du Carrefour.

La troisième phase du projet santé débutera à l'automne 2018. Le Carrefour est préoccupé par le virage très rapide vers des services de prise de rendez-vous et autre exclusivement disponibles en ligne. Nous souhaitons outiller la population en offrant des ateliers de présentation de ressources médicales sur Internet ainsi que des ateliers informatiques en petit groupe.

PRÉSENTATION DU PROJET ET DU COMITÉ SANTÉ !

Le Comité santé du Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles a été mis sur pied en 2018 dans la deuxième phase du projet « Ma santé : j'ai le droit de comprendre ».

Ce projet visait à mieux comprendre non seulement le système de santé, mais également nos droits en tant qu'usagers et usagères de ce système.

Nous sommes souvent intimidés, gênés et apeurés lorsqu'on est patient. Le comité voulait nous outiller et informer afin qu'on reprenne pouvoir sur notre corps, santé et bien-être.

Le comité, composé par des participants et participantes du Carrefour, s'est donc réuni pendant six mois afin d'élaborer ce bottin. En espérant qu'il soit utile aux citoyens et citoyennes pour apprendre davantage sur leurs droits en santé, sur les façons de porter plainte et les ressources existantes.

Ce projet a été réalisé avec l'appui de la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles ainsi que le comité des usagers de la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles.

Bonne lecture !

Membres du Comité santé : Isabelle Côté, Jean-Claude Fleury, Maria Ines Perez, Marie-Anna Joseph, Myriam Mendoza, Mohamed Aly Sampil et Thérèse Cardinal.

**Être soigné correctement,
c'est essentiel et c'est un droit !**

Table des matières

Glossaire p. 4 - 5

1. Nos droits

 Nos droits de base p. 6 – 14

 Porter plainte p. 15 –24

 Ressources p. 25 – 36

2. Conseils et informations

 Choses importantes à savoir p. 37 – 53

 Mon carnet p. 54 – 56

Glossaire - définitions

Accident vasculaire cérébral (AVC) : arrêt temporaire du fonctionnement du cerveau provoqué par un arrêt de la circulation du sang (dans le cerveau).

Condition médicale : état de santé.

Droits : Les droits sont ce que chacun peut exiger pour le respect de son bien-être. Les droits de chaque personne et les droits collectifs sont reconnus par la loi. Par exemple, le droit à la santé, droit à l'éducation, droit au logement, etc.

Équipe médicale : ensemble de personnes spécialisées en médecine. Par exemple, un médecin, un infirmier, et une chirurgienne qui me soignent.

Frais accessoires : frais à payer pour des services qui ne sont pas couverts par la Régime de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

Maladie dégénérative : maladie où le corps, ou certaines parties du corps dégénèrent ou se « défont », plus rapidement que prévu. Elles sont des maladies de « vieillissement » qui affectent le corps avant son temps.

Plainte : Une personne peut dénoncer une situation quand elle croit que ses droits n'ont pas été respectés.

Professionnel de la santé : personne qui exerce un emploi dans le domaine de la santé. Par exemple, un médecin, une physiothérapeute, une psychologue, une travailleuse sociale, une ambulancière, etc.

Ressource de santé : Des exemples sont les cliniques médicales, les CLSC, les pharmacies, les organismes communautaires, les hôpitaux et les urgences.

Soutien psychosocial : Aide pour une personne vivant une détresse psychologique (par exemple, du stress, de l'anxiété, etc.) ou souffrant de problèmes de santé mentale.

Usager : la personne qui utilise le système de santé, le patient.





Nos droits de base

Au Québec, il existe une loi sur les services de santé et les services sociaux.

Cette loi prévoit les droits des usagers du système de santé.

Dans cette section, nous vous présentons les droits de base, selon la loi en vigueur en 2018.

Toutefois, dans la loi, il y a des exceptions. Si vous avez des questions, vous pouvez demander de l'aide à des organismes communautaires ou à votre Comité des usagers-ères de la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles.

Droit d'être informé

J'ai le droit d'être informé sur :

- Les **services et les ressources de santé** qui existent là où j'habite. Les services et ressources de santé sont les endroits où je peux être soigné ou demander de l'aide si je vis des moments difficiles.
- Les **différentes options disponibles** pour me faire soigner.
- Les **avantages et les risques d'un traitement médical**.

- C'est important de demander comment le rendez-vous médical va se dérouler.
- Je peux demander des explications sur mon état de santé et mon dossier médical.
- Je peux connaître mes résultats d'analyse et d'examen.

Droit aux services et aux soins que requiert mon état de santé

J'ai le droit de :

- Bénéficier des **services et des soins personnalisés, continus et adaptés** à ma condition médicale.

Les services et les soins offerts peuvent être donnés selon le personnel, les équipements et installations, ainsi que les budgets disponibles à l'hôpital ou à la clinique où je me fais soigner.

Je peux recevoir l'attention médicale adaptée à ma santé pour me soigner.

- **Participer aux décisions**, avec l'équipe médicale, sur les soins qui me concernent. L'équipe médicale peut être : un médecin, une infirmière, une psychologue ou autre.
- Recevoir des services de santé **en français ou en anglais**.

Droit à l'hébergement

J'ai le **droit de rester à l'hôpital** où je me fais soigner jusqu'à ce que mon état de santé s'améliore et permet mon retour à la maison.

Droit de consentir à des soins ou de les refuser

- **Le médecin doit expliquer le plus clairement** possible de quel soin j'ai besoin.
- Je peux **accepter ou refuser des soins** proposés par le médecin. J'ai droit à mon opinion et je peux décider. Toutefois, il y a certaines exceptions comme dans le cas d'une jeune personne de moins de 14 ans ou d'une personne considérée inapte. (Voir la page 12)

C'est important de se sentir bien et de se sentir en confiance.

Saviez-vous que ?

- Les professionnels de la santé peuvent agir sans mon accord seulement en cas d'urgence.
- Même si j'ai accepté de recevoir un soin particulier, je peux changer d'avis à n'importe quel moment.

Droit d'accès à mon dossier médical

J'ai le droit d'avoir accès à mon dossier.

Je peux le demander à la clinique ou à l'hôpital où j'ai été soigné.

Saviez-vous que ?

Après une visite chez le médecin ou une opération à l'hôpital, tout est écrit et conservé dans un dossier.

Ce dossier est confidentiel, toutes les informations sont personnelles. Généralement, cette information ne peut être partagée avec d'autres personnes sauf si elles ont mon accord.

Droit de choisir son professionnel et son établissement de santé

J'ai le droit de :

- **Choisir le professionnel de santé** qui va me soigner. Un professionnel de la santé peut être un médecin, une dentiste, une sage-femme, un infirmier, une psychologue, etc.
- **Choisir la clinique ou l'hôpital** où je veux être soigné.

Droit d'être accompagné, d'être assisté et d'être représenté

J'ai le droit de :

- **Choisir une personne pour m'accompagner** à un rendez-vous médical.
- **Choisir une personne pour m'aider** à poser des questions ou prendre des notes par exemple.

Si j'ai moins de 14 ans ou que je suis « inapte », **j'ai le droit de choisir une personne pour me représenter.**

La personne qui me représente peut avoir accès à mon dossier médical et prendre des décisions à ma place.

Une personne inapte c'est :

Une personne incapable de décider ou de consentir de façon éclairée aux soins et aux risques d'un traitement. Ça peut être une personne qui vit avec une déficience intellectuelle, une maladie mentale, une maladie dégénérative, une personne qui a eu un accident vasculaire cérébral (AVC), entre autres.

Droit de porter plainte

J'ai le droit de :

- **Faire une plainte** si je crois qu'on m'a donné un mauvais service ou que mes droits ne sont pas respectés.
- Je peux porter plainte contre :
 - ✓ Un établissement de santé et de services sociaux
 - ✓ Un professionnel de la santé
 - ✓ Un employé d'un établissement de santé et de services sociaux
 - ✓ Une personne, un établissement ou un organisme lié par une entente avec un établissement de santé et de services sociaux.

Par exemple : une résidence d'accueil ou un organisme communautaire.

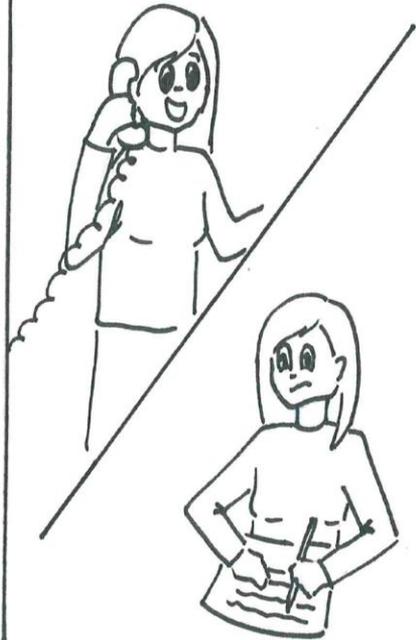
- **J'ai le droit d'être accompagné dans cette démarche.**

➡ **Pour savoir comment porter plainte, voir la section suivante : pages 15 – 21.**

Insatisfaction



Formuler une plainte





Porter plainte

Porter plainte c'est important pour faire respecter nos droits et améliorer les services et les soins du système de santé.

**Porter plainte c'est facile et c'est un droit,
ne l'oublions pas !**



Qui peut porter plainte ?

Une personne peut dénoncer une situation quand elle croit que ses droits n'ont pas été respectés. La plainte peut être présentée par :

- L'utilisateur ou la personne qui représente l'utilisateur si c'est un enfant ou une personne inapte.
- Les héritiers ou le représentant légal de l'utilisateur si la personne est décédée.

Voici quelques situations dans lesquelles on peut porter plainte :

- Le médecin prescrit à Lydia une crème antibiotique pour soigner son infection, mais il ne lui demande pas si elle est allergique à cet antibiotique.

Lydia l'utilise et fait une grave réaction allergique.

- Hassan demande au réceptionniste d'une clinique des informations concernant les différents services disponibles.

Le réceptionniste ne lui répond pas et ne lui donne aucune explication.

- Alice se présente à son rendez-vous de prise de sang. Elle dit à l'infirmière qu'elle est très nerveuse et qu'elle a peur des aiguilles.

L'infirmière lui attrape la main brutalement et lui dit :
« Arrêtez de faire des caprices ».

Comment porter plainte

Il existe plusieurs façons de porter plainte :

- Porter plainte auprès d'un **commissaire aux plaintes et à la qualité des services** de l'établissement de santé.
- Porter plainte auprès du **Protecteur du citoyen**.
- Faire une poursuite juridique à l'aide d'un avocat.

Saviez-vous que ?

Avant de faire une plainte formelle, c'est important de parler de la situation avec la personne contre qui je veux déposer la plainte, ou à l'administration de la clinique ou d'hôpital où j'ai été soigné. Très souvent, la situation se règle en parlant.

Il est également possible d'en discuter avec le Comité des usagers-ères de l'institution concernée. Celui-ci pourra vous accompagner dans ce processus.

Si ceci ne donne pas de résultat, il est possible de remplir un formulaire de plainte à l'établissement de santé où j'ai été soigné.

Porter plainte auprès d'un Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Le **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services** traite les plaintes. Cette personne s'assure du respect des droits des usagers et résidents et de la qualité des soins et des services.

1. Pour porter plainte il faut :

- **Rédiger une lettre de plainte.**

OU

- **Faire une plainte de façon verbale.**

Si je fais une plainte verbale, je dois ainsi m'attendre à une réponse verbale.

2. La plainte doit être déposée au **commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement de santé où j'ai été soigné**. Normalement, chaque clinique et hôpital a son propre commissaire donc je peux demander ses coordonnées pour porter plainte.

Voici les coordonnées du bureau du commissaires aux plaintes et à la qualité des services CIUSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Téléphone : 514 593-3600

Adresse courriel : commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Le commissaire a 45 jours pour me répondre.

Si je n'ai pas reçu de réponse, ou si je ne suis pas satisfait de la réponse, je peux porter plainte au **Protecteur du citoyen**.

Attention !

Si je suis dans une situation d'urgence ou j'observe une autre personne en situation d'urgence, je porte plainte directement au **Protecteur du citoyen**.



Porter plainte auprès du Protecteur du citoyen

Le **Protecteur du citoyen** est la personne qui veille pour le respect des droits des citoyens dans les différents ministères et bureaux du gouvernement du Québec.

Si vous êtes insatisfait des réponses ou des conclusions du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen.

Pour porter plainte il faut :

1. Appeler, écrire une lettre de plainte ou remplir un formulaire en ligne sur le site Internet.

Cette démarche doit être faite dans les 2 ans qui suivent la réponse du **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**.

2. Transmettre la plainte au Protecteur du citoyen

Par téléphone : 514 873-2032

1 800 463-5070 (sans frais)

Par la poste : 1080, côte du Beaver Hall
10e étage, bureau 1000
Montréal (Québec) H2Z 1S8

Par Internet : <https://protecteurducitoyen.gc.ca/fr>

- **Un accusé de réception est envoyé dans les deux jours ouvrables qui suivent la demande.**

Je peux m'attendre à une réponse dans les 60 à 100 jours ouvrables qui suivent la réception de ma plainte.

Besoin d'aide pour porter plainte ?

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'île de Montréal (CAAP- Ile de Montréal)

Le CAAP assiste et accompagne les usagers, ou leurs représentants, qui veulent porter plainte.

C'est gratuit et confidentiel.

De l'information, des conseils, de l'assistance et de l'accompagnement sont offerts tout au long d'une démarche de plainte.

Téléphone : 514 861-5998

7333, rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2R 2E5

Les comités des usagers

Il existe un comité des usagers dans la majorité des établissements de santé. On en trouve un à la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles. Voici leurs coordonnées :

Comité des usagers-ères de la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles



Téléphone : 514-937-9251 poste 7403
500, avenue Ash, Montréal (Québec) H3K 2R4
Adresse courriel : info@cuccpsc.ca
Web : www.ccpssc.qc.ca/fr/comiteusagers

Les personnes de ce comité offrent de l'information sur les droits et les obligations des usagers, des conseils ainsi que de l'assistance et de l'accompagnement dans les démarches. C'est un service gratuit.





Ressources

Dans cette section, on vous présente plusieurs ressources d'aide juridique, de soutien et d'information sur les questions de santé.

Il existe plusieurs ressources qui ne sont pas énumérées ci-dessous. Vous trouverez l'ensemble des ressources de Pointes-Saint-Charles dans un bottin des ressources publié par Action Gardien.

Ressources dans le Sud-Ouest

Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

La Clinique offre des services de santé gratuits pour les personnes qui résident ou qui travaillent à Pointe-Saint-Charles.

Voici quelques services offerts :

- * Du soutien et du suivi médical, infirmier et psychosocial (avec ou sans rendez-vous).
- * Des services pour les femmes enceintes et nouvelles mamans.
- * Du soutien pour les personnes qui vivent avec des dépendances (alcoolisme, drogues ou autre), une déficience intellectuelle ou de l'autisme, et leurs familles.
- * Du soutien à domicile pour les personnes qui ne peuvent pas se déplacer et pour les proches aidants.
- * Il y a d'autres services comme : vaccination, prélèvements, informations et conseils sur la santé sexuelle, etc.

Sans rendez-vous médical chaque mardi et jeudi, entre 8h-12h.

Téléphone : 514 937-9251

Deux points de service : 500, avenue Ash, Montréal, H3K 2R4
1955, rue Centre, Montréal, H3K 1J1

Services Juridiques Communautaires de Pointe-Saint-Charles et Petite-Bourgogne

C'est un organisme communautaire qui offre de l'information et de l'accompagnement juridique.

C'est gratuit pour les personnes à faible revenu.

Sinon, c'est entre 100 \$ et 800 \$ selon votre situation financière.

Téléphone : 514 933-8432

2533, rue du Centre, Bureau 101
Montréal (Québec) H3K 1J9

Action santé

C'est un groupe d'aide qui soutient les personnes souffrant de problèmes de santé mentale, de dépression et d'isolement.

Il y a plusieurs activités gratuites et des repas communautaires certains jours de la semaine (coût entre 0.50 \$ et 2 \$).

Téléphone : 514 933-5771

2423, rue Wellington
Montréal (Québec) H3K 1X5

Madame Prend Congé

C'est un organisme communautaire qui informe, soutient et offre des ateliers et des services (téléphone, photocopieur, numérisation, etc.) aux femmes.

Il y a une halte-garderie gratuite pour les participantes.

Téléphone : 514 933-2507

1900, rue Grand Trunk, local 20
Montréal (Québec) H3K 1N9

Centre de pédiatrie sociale en communauté de Verdun

C'est une clinique qui offre de l'aide psychosociale et un suivi médical aux enfants à risque de problèmes de santé ou de développement, qui ont entre 0 et 12 ans.

C'est une clinique seulement pour les personnes qui habitent à Verdun.

Téléphone : 438 387-1460

4400, boulevard Lasalle
Verdun (Québec) H4G 2A8

Ressources à Montréal

Centre de Justice du Grand Montréal

C'est une clinique d'information juridique.

C'est gratuit et sans rendez-vous.

Téléphone : 514 227-3782

407, boulevard Saint-Laurent, bureau 410
Montréal (Québec) H2Y 2Y5

Bureau d'aide juridique de Montréal

Cette clinique offre de l'information et de l'accompagnement juridique.

C'est gratuit pour les personnes à faible revenu.

Téléphone : 514 842-2233

800, boulevard de Maisonneuve Ouest, bureau 900
Montréal (Québec) H3A 3E6

Ressources spécialisées à Montréal

Médecins du monde

L'organisme a une clinique gratuite sans rendez-vous pour les personnes migrantes sans couverture médicale, seulement pour des soins de base.

Il est possible d'avoir de l'information juridique sur les droits sociaux et l'immigration.

Ouvert les jeudis uniquement, de 13h à 16h.

Téléphone : 514 609-4197

560, boulevard Crémazie Est
Montréal (Québec) H2P 1E8

Clinique médicale Fémina

C'est une clinique pour femmes, avec suivis de gynécologie, planning des naissances, contraception et avortement.

Cette clinique offre aussi de l'information et orientations sur la sexualité, et des diagnostics sur les maladies transmises sexuellement.

Téléphone : 514 843-7904

1265, rue Berri bureau 430
Montréal (Québec) H2L 4S6

Action autonomie

C'est un organisme communautaire qui défend les droits des personnes vivant avec des problèmes de santé mentale.

L'organisme offre de l'information et de l'accompagnement.

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h, puis de 13h à 17h.

Téléphone : 514 525-5060

3958, rue Dandurand
Montréal (Québec) H1X 1P7

Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme (CRADI)

C'est un regroupement de Montréal qui défend les droits et fait la promotion des intérêts des personnes vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.

Téléphone : 514 255-8111

6365, de Saint-Vallier
Montréal (Québec) H2S 2P6



Ressources téléphoniques

9-1-1 Urgences

C'est un service pour les urgences, gratuit et confidentiel. Il est accessible 24 heures sur 24, tous les jours. Il permet d'appeler une ambulance.

Le service est disponible en français et en anglais.

Attention !

Le transport en ambulance est gratuit pour certaines personnes et dans certaines situations.

Pour plus d'informations :

[www.urgences-sante.qc.ca/information-au-public/
programmes-de-gratuite/](http://www.urgences-sante.qc.ca/information-au-public/programmes-de-gratuite/)

8-1-1 Info-Santé et 8-1-1 Info-Social

C'est un service gratuit et confidentiel, accessible 24 heures sur 24, tous les jours. Il permet de parler à un professionnel :

- Pour un problème de santé afin d'obtenir des conseils médicaux.
- Pour un problème psychosocial comme la détresse, de l'inquiétude pour un proche, des difficultés dans la relation de couple ou autre.

Le service est disponible en français et en anglais.

Maison de crise l'Autre Maison

C'est un service de soutien psychosocial gratuit et confidentiel, accessible 24 heures sur 24, tous les jours.

Téléphone : 514 768-7115

Centre de crise Tracom

C'est un service de soutien psychosocial téléphonique gratuit et confidentiel.

Le service est disponible en français et en anglais.

Téléphone : 514 483-3033

Centre des femmes de Saint-Laurent

C'est un service de soutien psychosocial pour femmes. C'est gratuit et confidentiel.

Le service d'écoute et de soutien est offert par téléphone ou en personne avec ou sans rendez-vous.

Téléphone : 514 744-3513

685, boulevard Décarie, bureau 101
Montréal (Québec) H4L 5G4



Ressources Internet

Éducaloi

www.educaloi.qc.ca

Sur ce site, on trouve des informations sur l'ensemble des lois québécoises.

Il y a une section sur les droits de santé.

Vos droits en santé

www.vosdroitsensante.com

Sur ce site, on trouve des informations sur les lois québécoises concernant le système de santé.

Il y a un lexique sur le site, c'est-à-dire un dictionnaire pour comprendre les termes médicaux.

C'est très pratique pour comprendre les termes médicaux.

Les ressources santé de la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

<https://ccpsc.qc.ca/node/540>

Il y a plusieurs sujets et références de sites de confiance pour s'informer sur des questions de santé.

Fondation La Santé sur Internet - Health on the Net (HON)

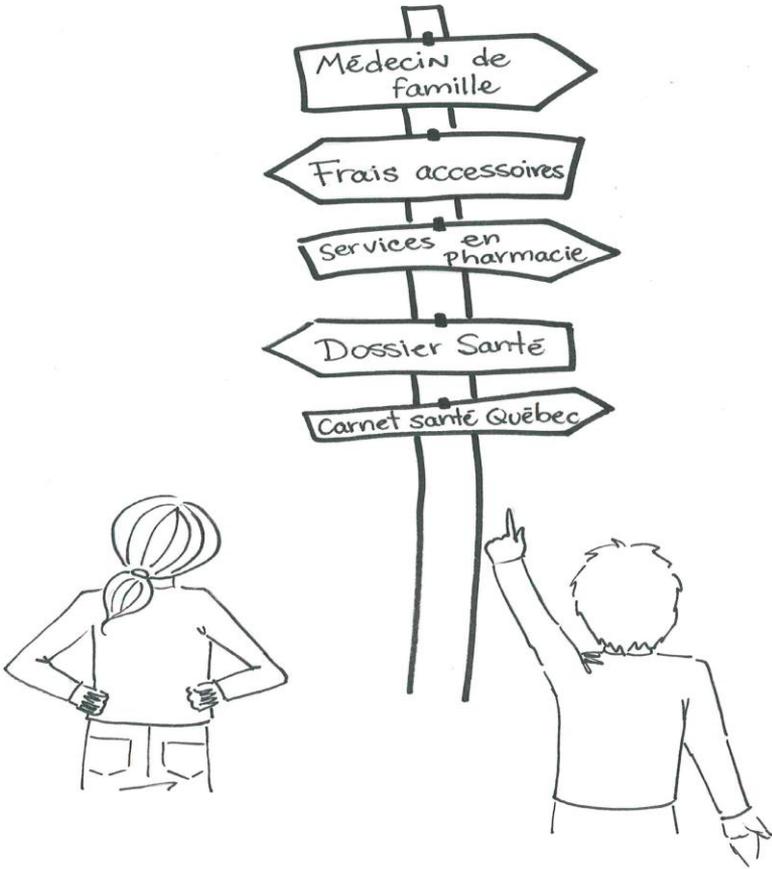
http://www.hon.ch/HONsearch/Patients/index_f.html

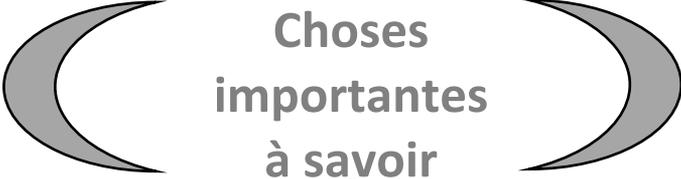
C'est un site qui permet de s'informer sur des questions de santé en faisant des recherches sur plusieurs sites de confiance.

Attention !

Il existe des sites ou blogues qui donnent des informations de mauvaise qualité.

Il faut être vigilant lorsque, par exemple, on ne sait pas qui écrit ou quelle est la date de ce qui est publié.





Choses importantes à savoir

Dans cette section, on vous présente des informations pour obtenir de meilleurs soins de santé et pour mieux comprendre le système de santé québécois.

Comment trouver un médecin de famille ?

Il y a deux façons de trouver un médecin de famille :

1. S'inscrire sur une liste d'attente.

On dit généralement « s'inscrire au guichet d'accès à un médecin de famille ». On peut le faire par téléphone.

Pour la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles, appelez le 514 766-0546, poste 52234.

Pour le CLSC de Saint-Henri et le CLSC de Verdun, appelez le 514 527-2318. Le numéro de téléphone varie selon le CLSC qui désert mon quartier.

On peut aussi le faire en ligne :

https://www4.prod.ramq.gouv.qc.ca/GRL/LM_GuichAccesMdfamCitoiy/fr

2. Téléphoner dans les cliniques médicales de votre quartier, pour savoir s'il y a un médecin qui accepte des nouveaux patients.

Les services en pharmacie

Le pharmacien peut faire une évaluation médicale, donner des conseils et prescrire des médicaments dans plusieurs situations.

Voici quelques exemples de situations où le pharmacien peut m'aider :

- Je suis enceinte ou désire l'être, et j'ai besoin de conseils.
- J'ai besoin d'une consultation pour des petits problèmes de santé (coupure, brûlure, début d'infection, etc.).
- J'ai besoin d'un vaccin contre la grippe ou d'autres vaccins parce que je vais voyager (\$ - Service payant).
- Je souhaite avoir un suivi de ma tension artérielle (ou de ma pression), de ma glycémie ou de mon cholestérol.
- J'ai besoin que l'étiquette de mon médicament soit écrite en gros caractères.
- Je souhaite prolonger une ordonnance ou réajuster mon ordonnance en faisant une réévaluation du traitement.
- Je souhaite louer une canne, une marchette ou des produits orthopédiques (\$ - Service payant).

Certaines pharmacies livrent gratuitement les médicaments à domicile.

À Pointe-Saint-Charles :

Pharmacie Brunet (D. Gouin et J. Alarcia, pharmaciens)

Téléphone : 514 933-6758

2374, rue du Centre
Montréal (Québec) H3K 1J4

Pharmacie Carole Cyr (affiliée à Uniprix)

Téléphone : 514 303-1870

1875, rue du Centre
Montréal (Québec) H3K 1J1

Pharmacie Familiprix C Héon, J-S Lefebvre et C-J Ratcliff

Téléphone : 514-933-6766

2043, rue Wellington
Montreal (Québec) H3K 1W7

À Verdun :

Pharmacie Uniprix (Davy Chhuon, pharmacien)

Téléphone : 514 769-4597

4455, rue Wellington
Montréal (Québec) H4G 1W6

Pharmacie Jean Coutu (Gino Consolante & Raffaele Delli Colli, pharmaciens)

Téléphone : 514 761-4591

4061, rue Wellington
Montréal (Québec) H4G 1V6

À Griffintown :

Pharmacie Pharmaprix

Téléphone : 514-866-2262

1000 rue Wellington
Montreal (Québec) H3C 1V4

Les frais facturés (frais accessoires)

- **Il y a des frais médicaux qui ne sont pas couverts par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) et ils sont donc payants.**

Par exemple : la chirurgie esthétique, l'ostéopathie ou l'ensemble des soins des dents (à l'exception de la chirurgie maxillo-faciale, spécialisée dans les troubles de la mâchoire et du visage).

Je peux inclure mes dépenses médicales (médicaments et fournitures) dans ma déclaration d'impôts.

● **Parmi ces frais payants, il y a les frais accessoires.**

Depuis le 26 janvier 2017, les médecins affiliés à la RAMQ peuvent facturer uniquement :

- Le transport d'échantillons biologiques
Maximum 5 \$ pour les échantillons sans sang
Maximum 15 \$ pour les échantillons avec sang
 - Un examen physique pour des raisons d'emploi ou d'assurance.
 - Certains vaccins (zona, voyageur, grippe si la personne n'est pas considérée à risque).
 - Les scans, résonnances magnétiques et échographies par un spécialiste autre que le radiologiste.
 - La photo de rétine (Optomap) qui est une chirurgie de la cornée pour correction de la réfraction (laser).
 - Un rendez-vous médical manqué, sans annulation 24 heures en avance, par le patient.
 - En pharmacie, le patient peut demander de faire mettre dans un pilulier ses médicaments. C'est un service gratuit selon la condition du patient. La personne doit demander au pharmacien si elle est éligible. Si sa condition ne correspond pas aux critères de couverture établis, elle devra payer des frais.
- **Si une clinique médicale ou un médecin exige un paiement, une facture détaillée doit être remise à l'utilisateur avec tous les services et les fournitures reçus.**

C'est important de s'assurer que les services facturés ne sont pas des services couverts par la RAMQ.

Saviez-vous que ?

- Si je pense avoir payé le mauvais montant, je conserve la facture avec la preuve de paiement. Je peux demander un remboursement à la RAMQ.
- Si j'ai payé des frais médicaux couverts par la RAMQ, je peux porter plainte.
- Il existe un Registre de surveillance des frais accessoires à la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles sur lequel il est possible d'ajouter des frais que vous jugez avoir payé en trop lors d'une visite médicale.

Le Dossier santé Québec (DSQ)

C'est quoi ?

C'est un outil informatique sécurisé qui permet de collecter, de conserver et de consulter de l'information sur ma santé.

À l'aide de cet outil, les professionnels de la santé et des services sociaux responsables de mes soins peuvent améliorer leur suivi et donc la qualité du service.

De quelles informations il s'agit ?

- Mon identité
- Tous les médicaments que les médecins m'ont prescrits
- Tous les vaccins que j'ai reçus
- Tous les résultats de mes examens de santé
- Tous les intervenants sociaux ou de santé qui sont en charge de mes soins
- Tous les établissements de santé où j'ai reçu des soins
- **J'ai le droit de refuser** que des professionnels de la santé ou organismes sociaux consultent les informations, ou certaines informations, inscrites à mon Dossier santé.

Je peux modifier ou annuler ma demande de refus.

Il y a trois façons de faire une demande de refus :

1) Par téléphone :

À Montréal : 514 644-4545

Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545 (sans frais)

2) Par la poste. Il faut remplir le « formulaire de refus ou de modification de refus » et l'envoyer à:

Dossier santé Québec

Ministère de la Santé et Services sociaux

Case postale 70950, Succ. Québec Centre

Québec (Québec) G2J 0C2

3) Par Internet :

http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2018/DSQ_form_refus.pdf

- **J'ai le droit de corriger une information qui se trouve dans mon Dossier santé.**

Il faut remplir un formulaire appelé « demande de rectification ».

Pour de l'aide, appelez Services Québec au 514 644-4545.

Envoyez le formulaire ensuite par la poste à l'adresse suivante :

Responsable de l'accès DSQ
Ministère de la Santé et Services sociaux
1075, chemin Sainte-Foy, 4^e étage
Québec (Québec) G1S 2M1

Ou par télécopieur : 418 266-7024

Pour plus d'informations, voir le site :

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002068/>

- **J'ai le droit de consulter une copie de mon Dossier Santé ou certaines informations contenues dedans.**

Il faut remplir un formulaire appelé « demande d'accès à l'information ».

Pour de l'aide, appelez Services Québec au 514 644-4545.

Envoyez le formulaire ensuite par la poste à l'adresse suivante :

Responsable de l'accès DSQ
Ministère de la Santé et Services sociaux
1075, chemin Sainte-Foy, 4^e étage
Québec (Québec) G1S 2M1

Pour plus d'informations, voir le site :

http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2018/DSQ_form_acces.pdf

- **Je peux porter plainte si je constate que des personnes ou des organismes sans lien avec les services sociaux et de santé ont consulté mon dossier DSQ.**

Pour faire la plainte, il faut remplir le formulaire « plainte Dossier santé Québec ».

Pour de l'aide, appelez Services Québec au 514 644-4545.

Envoyez le formulaire ensuite par la poste :

Ministère de Santé et Services sociaux
a/s Responsable DSQ de la coordination des plaintes,
405, avenue Ogilvy, 4^e étage
Montréal (Québec) H3N 1M

Pour plus d'informations, voir le site :

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002064/>

Il existe plusieurs sites Internet du système de santé du Québec. Souvent, c'est la seule façon pour prendre rendez-vous, s'inscrire pour avoir un médecin de famille, et porter plainte, entre autres.

Depuis quelques années, les cliniques et les hôpitaux ont des systèmes téléphoniques automatisés. Les personnes qui n'ont pas accès à Internet sont donc exclues, parce que même par téléphone, il est souvent difficile de parler au personnel.

Le portail Bonjour Santé

C'est quoi ?

C'est un outil informatique et téléphonique qui permet de prendre un rendez-vous dans des cliniques sans rendez-vous avec un médecin généraliste ou un médecin spécialiste rapidement. Il faut payer pour utiliser le service informatique. Le service téléphonique est gratuit, mais la prise de rendez-vous est plus difficile de cette manière.

C'est gratuit pour les personnes qui ont un médecin de famille.

Pour plus d'informations, consulter le site :

<https://bonjour-sante.ca>

Attention !

Ce type de service payant exclut les personnes à faible revenu. Seulement les personnes qui paient y ont accès. De plus, avoir des services payants encourage la privatisation du système de santé.

Rendez-vous Santé Québec

C'est quoi ?

C'est un outil informatique gratuit qui permet de prendre un rendez-vous médical avec un médecin de famille.

Ce n'est pas obligatoire d'avoir un médecin de famille pour utiliser cet outil.

Voici comment utiliser cet outil :

Avoir une carte d'assurance maladie valide.

Se rendre sur le site :

<https://rvsq.gouv.qc.ca/prendrerendezvous/>

Écrire mon numéro d'assurance maladie et ma date de naissance.

Indiquer à partir de quand je souhaite consulter un médecin, et choisir la raison de la consultation parmi les différentes options présentées.

Le site propose ensuite un horaire disponible pour une consultation dans une clinique. Il reste à choisir la date et l'heure qui conviendraient le mieux.

Attention !

C'est un outil en développement, c'est-à-dire que toutes les cliniques ne sont pas encore inscrites sur ce site.

Carnet Santé Québec

C'est quoi ?

C'est un **nouvel outil informatique gratuit** similaire au portail **Rendez-vous santé Québec** et au **Dossier Santé Québec**.

Je peux m'inscrire sur ce site et :

- M'inscrire au guichet d'accès à un médecin de famille et y mettre à jour leurs informations.
- Prendre ou annuler un rendez-vous avec un médecin de famille offrant le service Rendez-vous santé Québec.
- Consulter la liste de mes médicaments servis en pharmacie communautaire.
- Consulter mes résultats de prélèvements médicaux.
- Consulter mes rapports d'imageries médicales.

Pour m'inscrire je dois :

Avoir 14 ans et plus, avoir une carte d'assurance maladie valide et ne pas être sous tutelle, sous curatelle ou dans une situation où une autre personne me représente.

Se rendre sur le site pour s'inscrire :

<https://carnetsante.gouv.qc.ca/portail>

Attention !

Créé à l'hiver 2018, l'outil est en développement !

Si vous avez des questions et/ou des inquiétudes concernant le système de santé, n'hésitez pas à communiquer avec :

- **La Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles**

Téléphone : 514 937-9251

- **Le Comité des usagers-ères de la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles**

Téléphone : 514-937-9251 poste 7403

Adresse courriel : info@cuccpsc.ca

Web : www.ccpssc.qc.ca/fr/comiteusagers

- **Le Service à la population d'un Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSS)**

CIUSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Téléphone : 514 842-7226

- **Le Régime d'assurance maladie du Québec (RAMQ)**

Montréal 514 864-3411

Ailleurs au Québec 1 800 561-9749 (sans frais)



Mon carnet

Dans cette section, on vous présente des astuces pour vous préparer à un rendez-vous médical ou à une opération.

Il y a aussi des espaces pour écrire !

Comment se préparer avant un rendez-vous médical ?

- **M'assurer d'avoir ma carte d'assurance maladie et vérifier la date d'expiration.** Si elle expire bientôt, il faut la renouveler à un bureau de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

- **Le formulaire est aussi disponible à la :**

Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles
500, ave. Ash
Montréal (Québec) H3K 2R4

J'écris mes questions et mes inquiétudes pour les dire ensuite au médecin.

- **Demander à une personne proche (ami, famille, etc.) de m'accompagner.**

Comment se préparer avant une opération médicale ?

- Demander à une personne proche (ami, famille, etc.) de m'accompagner.
- Demander au médecin :

Comment exactement va se passer l'opération (procédure, durée, risques, etc.) ?

Qu'est-ce que je dois faire pour me préparer à l'opération (par exemple, être à jeun) ?

Qu'est-ce que je dois faire pour prendre soin de moi après l'opération ?
