

QUÉBEC

Une ville pour  
**Moi**



# 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.

## 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.



## Demandez votre carte le plus tôt possible

À votre arrivée au Québec, vous devez attendre trois mois avant d'être couvert par l'assurance maladie. Il y a toutefois des exceptions, entre autres pour les femmes enceintes (délai de 21 jours).

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

**Vous devez téléphoner ou vous présenter dans un bureau de la Régie de l'assurance maladie du Québec.** (Il n'est pas possible de faire une demande par Internet.)



### Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)

787, boulevard Lebourgneuf  
Québec (Québec) G2J 1C3  
418 646-4636

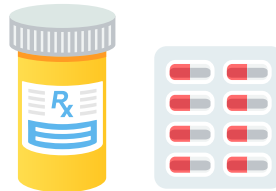
#### Renseignements :

[www.ramq.gouv.qc.ca](http://www.ramq.gouv.qc.ca)

*Le bureau d'accueil de la RAMQ est situé dans les locaux de Services Québec et de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).*

### Service d'interprète

Les services d'un interprète sont disponibles dans les hôpitaux, les cliniques médicales et les CLSC. Si vous n'êtes pas à l'aise de vous exprimer en français, demandez le soutien d'un interprète.



## 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 couverts aussi.

Inscrivez-vous à l'assurance médicaments en même temps que vous faites la demande pour votre carte d'assurance maladie.



## 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.

### L'hôpital

Il y a plusieurs hôpitaux à Québec, ouverts 24 heures par jour, 365 jours par année. Chacun 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.



#### **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.



### **Le service Info-Santé 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.

### **Les cliniques sans rendez-vous**

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. La durée de l'attente dépend du nombre de personnes qui souhaitent voir le médecin ce jour-là. Les modalités pour obtenir une consultation diffèrent selon les cliniques, mais il convient souvent d'appeler tôt le matin ou de se présenter dès l'ouverture de la clinique.



## Les Centres locaux de services communautaires (CLSC)

Les CLSC sont des établissements publics qui offrent des soins de santé (consultations médicales sans rendez-vous, soins infirmiers, prises de sang, etc.), mais aussi des cours prénataux, des soins aux nouveau-nés, la vaccination des jeunes enfants, le maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées, etc.

Il y a plusieurs CLSC à Québec. En plus des médecins et des infirmières, on y trouve des psychologues, travailleurs sociaux, nutritionnistes, ergonomes, physiothérapeutes, et autres professionnels de la santé.

## Le médecin de famille

Le médecin de famille est un généraliste qui traite un certain nombre de patients dont il a la charge. Ceux-ci viennent le consulter au besoin, pour une variété de problèmes de santé. Il travaille habituellement dans une clinique médicale.

Vous pouvez vous inscrire auprès d'un médecin de famille si celui-ci accepte de nouveaux patients. Pour en chercher un, contactez les cliniques médicales situées près de chez vous et demandez si elles acceptent de nouveaux patients.

Vous pouvez aussi vous inscrire sur une liste d'attente en contactant le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de votre secteur.

**Arrondissements de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge, des Rivières et de La Cité-Limoilou :**  
CSSS de la Vieille-Capitale  
418 529-4777

**Arrondissements de La Haute-Saint-Charles, de Charlesbourg et de Beauport :**  
CSSS de Québec-Nord  
418 661-5666

Trouver un médecin de famille peut être long. Plusieurs Québécois n'en ont pas.

## La Clinique de santé des réfugiés

Cette clinique est destinée aux personnes ayant le statut de réfugié, installées dans la région de Québec.

En partenariat avec le Centre multiethnique de Québec, la Clinique de santé des réfugiés et ses professionnels de la santé peuvent détecter les situations qui exigent une intervention rapide. Ils peuvent aussi faire une évaluation complète de la santé physique et du bien-être psychosocial.

Les rendez-vous à la Clinique de santé des réfugiés permettent de dépister certaines maladies, renouveler des prescriptions émises à l'étranger, assurer un suivi médical, évaluer la vaccination et, au besoin, amorcer la vaccination recommandée au Québec.

La Clinique a aussi pour mission d'aider les réfugiés à se familiariser avec le système de santé québécois et à connaître les différents services offerts. Des interprètes sont disponibles si nécessaire.

## Le Centre antipoison du Québec

En cas d'empoisonnement ou d'intoxication, contactez le Centre antipoison du Québec : 1 800 463-5060.

Il s'agit d'une ligne téléphonique gratuite, ouverte 24 heures par jour, 365 jours par année. Une infirmière vous posera des questions pour évaluer l'urgence de la situation et vous indiquer ce que vous devez faire.

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.



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

## D'autres professionnels de la santé



### Les pharmaciens

Les pharmaciens sont les spécialistes 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 les pharmaciens sont aussi des professionnels de la santé accessibles rapidement, sans rendez-vous et sans liste d'attente. Ils peuvent vous conseiller à propos de plusieurs problèmes de santé : gripes, rhumes, allergies saisonnières, 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.



### Les dentistes

Les dentistes s'occupent de la santé des dents. Jusqu'à l'âge de dix ans, les enfants ont droit à plusieurs soins gratuits. Par la suite, il faut payer. Plusieurs assurances privées, fournies par les employeurs, remboursent les soins dentaires. On recommande en général de faire un examen dentaire par année.

Si vous avez besoin de soins dentaires urgents, et que votre famille a un faible revenu, vous pouvez vous adresser à l'Ordre des dentistes et son programme Bouche B : [www.boucheb.ca](http://www.boucheb.ca)



### Les optométristes et les opticiens

Les optométristes sont les spécialistes de la santé des yeux. Ils font des examens de la vue pour vérifier si vous avez besoin de lunettes ou de soins particuliers. Les opticiens sont ceux qui fabriquent et qui vendent 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. Par la suite, il faut payer. Plusieurs assurances privées, fournies par les employeurs, remboursent les examens de la vue et les lunettes.

Un marchand de lunettes à bas prix est présent tous les lundis, de 13 h à 15 h, à la friperie du Patro Roc-Amadour.

#### Renseignements :

Le Marchand de lunettes,  
lunetterie communautaire

[www.marchanddelunettes.org](http://www.marchanddelunettes.org)



### Les psychologues

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 ne sont pas gratuits, mais plusieurs assurances privées, fournies par les employeurs, les remboursent.

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

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

## La grossesse

Les femmes enceintes bénéficient de la couverture de la Régie de l'assurance maladie trois semaines après leur arrivée.

Les tests de grossesse vendus en pharmacie permettent de détecter qu'une femme est enceinte. Elle doit ensuite aller voir un médecin qui confirmera la grossesse et calculera la date prévue de l'accouchement.

Le suivi de grossesse peut ensuite être fait par un médecin ou par une sage-femme. Plusieurs examens sont prévus au cours des mois suivants, pour s'assurer que tout va bien.

L'accouchement peut avoir lieu à l'hôpital ou dans une maison de naissance. La mère et l'enfant y restent quelque temps, puis, si tout va bien, retournent à la maison.

### Les cours prénataux

Plusieurs endroits offrent des cours prénataux aux futurs parents. Ils sont utiles pour se préparer aux étapes de la grossesse, à l'accouchement et aux premières semaines avec votre nouveau-né.

Pour en savoir plus, contactez **Info-Santé 811**.

Renseignements :

#### SOS Grossesse

[www.sosgrossesse.ca](http://www.sosgrossesse.ca)

418 682-6222

#### Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes (SAAI) / rencontres prénatales et postnatales

418 523-2058

Pour plus de renseignement sur le système de santé québécois, consultez :

#### Portail santé mieux-être du gouvernement du Québec

[www.sante.gouv.qc.ca](http://www.sante.gouv.qc.ca)

#### Portail du réseau de la santé et des services sociaux de la région de la Capitale-Nationale

[www.santecapitalenationale.gouv.qc.ca](http://www.santecapitalenationale.gouv.qc.ca)

