



# Guide santé



*Nous savons tous à quel point la santé est un aspect important dans nos vies. Le système de santé québécois peut parfois paraître complexe pour les nouveaux arrivants. Suite à une demande grandissante d'aide, de support et d'accompagnement dans ce processus, nous avons créé ce guide. Il vous sera utile que vous viviez un déménagement ou encore une libération des Forces armées canadiennes.*

*L'accès à un médecin de famille peut être assez restreint. C'est pourquoi ce guide vous présente la marche à suivre pour trouver un médecin de famille, ainsi que les autres portes d'entrée vers le système de santé (urgences, CLSC, cliniques sans rendez-vous). Nous vous recommandons de vérifier les informations puisque celles-ci sont sujettes à changement.*

Centre de la Famille Valcartier  
Édifice 93  
C.P. 1000, succursale Forces  
Courcellette (Québec) G0A 4Z0  
418 844-6060  
Sans frais: 1 877 844-6060  
Télécopieur: 418 844-3959  
info@crfmv.com  
www.connexionFAC.ca

© Centre de la Famille Valcartier, 2017

*Ce guide a été inspiré par le « Guide accès santé » créé par le CRFM région de Montréal.*

## RÉGIE D'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC (RAMQ)

La RAMQ est un organisme du gouvernement québécois relevant du Ministère de la Santé et des Services sociaux. Sa mission est d'administrer les régimes publics d'assurance maladie et de médicaments : elle informe la population, gère l'admissibilité des personnes, rémunère les professionnels de la santé et assure une circulation sécuritaire de l'information. Elle est également responsable de la délivrance de la **carte d'assurance maladie** qui vous permettra d'accéder aux services de santé publics.

### Comment vous procurer un formulaire de demande pour une carte d'assurance maladie

Voici un lien décrivant la marche à suivre pour obtenir une carte d'assurance maladie :

<http://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/assurance-maladie/inscription/Pages/demarche-inscription.aspx>

Vous devez téléphoner à la RAMQ ou vous présenter à l'un de ses bureaux pendant les heures d'ouverture pour obtenir un formulaire d'inscription.

Par téléphone :

Québec 418 646-4636

Ailleurs au Québec 1 800 561-9749

En personne :

Bureau d'accueil de Québec  
787, boulevard Lebourgneuf  
Québec (Québec) G2J 1C3

Le bureau d'accueil de la Régie est situé dans les locaux de Services Québec et de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). La prise de photo pour les personnes de 14 ans et plus ( frais à prévoir) ainsi que la copie des documents originaux

requis à l'inscription de chaque personne peuvent être faites sur place.

### Cessation du délai d'attente pour les membres des familles des militaires mutés

En réponse à une demande des Forces armées canadiennes, veuillez noter que lorsqu'un militaire est affecté dans une autre province ou territoire canadien, les membres de sa famille (conjoint/e et enfants) qui ont un statut leur permettant de s'établir, deviendront admissibles au régime public de soins de santé dès leur arrivée dans leur province d'accueil puisqu'ils sont désormais exemptés du délai d'attente de 90 jours prévu à la réglementation pour l'ensemble de la population. Pour démontrer cette situation, la famille devra fournir le document délivré par les Forces armées canadiennes où figurent les directives d'affectation (message de mutation).

Vous recevrez votre carte dans un délai de 7 à 10 jours ouvrables suivant la réception de votre demande complète. Entre temps, si vous devez avoir recours à des soins de santé, vous pouvez tout de même bénéficier de soins de santé couverts par la RAMQ en demandant à celle-ci une confirmation d'inscription soit en personne à leur bureau, soit par téléphone. Il suffit de mentionner que vous êtes dans l'attente de votre carte.



## ACCÈS À UN MÉDECIN DE FAMILLE

Afin de faciliter l'accès à un médecin de famille, il existe une liste d'attente centralisée : le Guichet d'accès à un médecin de famille. Il suffit de remplir le formulaire directement en ligne ou par téléphone. Par la suite, votre demande sera évaluée et vous serez contacté lorsqu'un médecin de famille vous sera attribué.

À noter que le délai d'attente pour l'attribution d'un médecin de famille peut être considérable. Les médecins de famille ne sont pas attribués selon le principe « Premier arrivé, premier servi », mais plutôt en fonction du niveau de vulnérabilité des patients.

Pour remplir le formulaire en ligne et en connaître davantage sur les différents mécanismes qui existent au Québec pour s'inscrire auprès d'un médecin de famille consultez le :

<http://sante.gouv.qc.ca/programmes-et-mesures-daide/inscription-aupres-d-un-medecin-de-famille/>

Pour contacter Le Guichet d'accès pour faire votre inscription par téléphone :

1 844 666-2727

## TROUVER UN MÉDECIN DE FAMILLE SOI-MÊME

Vous pouvez aussi chercher vous-même un médecin de famille. Vous pouvez téléphoner dans les cliniques médicales ou les groupes de médecine de famille (GMF) situés près de chez vous pour vérifier s'ils acceptent de nouveaux patients. Vous trouverez les coordonnées de plusieurs cliniques via le site Internet suivant :

<http://sante.gouv.qc.ca/repertoire-ressources/consultations-medicales-sans-rendez-vous/>

## TROUVER UNE CLINIQUE PRÈS DE CHEZ VOUS

Voici quelques ressources qui peuvent vous aider à trouver une clinique médicale :

<https://www.rvsq.gouv.qc.ca/fr/public/Pages/accueil.aspx>

<http://sante.gouv.qc.ca/repertoire-ressources/consultations-medicales-sans-rendez-vous/>

<http://www.indexsante.ca/> (certaines ressources de santé payantes)

<https://www.bonjour-sante.ca/apps/LandingPage/#/landing>

(à noter que ce service peut être payant)

## COMMENT SE DÉROULE UNE VISITE MÉDICALE SANS RENDEZ-VOUS?

Il est conseillé d'appeler à la clinique où vous désirez avoir une consultation afin de connaître leur méthode de fonctionnement. Pour certaines cliniques, vous devez appeler la veille avant 20 h ou 21 h afin d'obtenir un rendez-vous, alors que d'autres vous demandent de téléphoner le matin même. De plus, certaines cliniques fonctionnent de la même manière qu'à l'urgence, selon la priorité de la consultation, ce qui veut dire qu'un patient qui se présente après vous pourrait voir le médecin avant vous.

## CONSULTER À L'URGENCE

Vous devez vous rendre à l'urgence? Pour vous aider à choisir une urgence moins achalandée, vous pouvez consulter le lien suivant :

<https://www.ciusss-capitalnationale.gouv.qc.ca/salle-durgence>

Pour avoir la liste des urgences de la région de Québec, consultez le lien suivant :

<https://www.ciusss-capitalnationale.gouv.qc.ca/nos-services/en-cas-durgence/urgence-lhopital>

Le saviez-vous? Le coût du transport en ambulance n'est pas couvert par la Régie de l'assurance maladie du Québec. Renseignez-vous auprès d'Urgences-Santé pour de plus amples informations. Vérifiez également auprès de votre assureur, les coûts du transport en ambulance pourraient vous être remboursés.

<https://www.urgences-sante.qc.ca/information-au-public/combien-coute-un-transport/>

## RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES

Ressources 24h/7 jours

### Info-Santé 8-1-1

Vous êtes inquiet à propos de votre santé et voulez une opinion professionnelle de la maison? Vous pouvez contacter le service Info-Santé en composant le 8-1-1. Une infirmière pourra répondre à vos questions, et au besoin vous indiquer si vous devez consulter un médecin et vous référer au point de service le plus près pour vous.

<http://www.sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/info-sante-8-1-1/>

### Info-Social 8-1-1

Consultation téléphonique psychosociale 24/7, accessible pour toute personne ayant un besoin d'information, d'intervention, d'orientation et de référence vers les ressources appropriées, d'avis professionnels ou de conseils en matière de services sociaux.

<http://sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/info-social-8-1-1/>

### Service d'information et de référence centralisée 2-1-1

Vous voulez connaître les ressources communautaires disponibles pour vous en lien avec votre état de santé (physique ou psychologique)? Vous pouvez contacter le 2-1-1. Un intervenant pourra vous diriger vers la bonne ressource. Vous pouvez

également consulter l'outil de recherche en ligne.

<http://www.211quebecregions.ca/fr/>

### Centre de crise

418 688-4240 ( Québec)

1 866 411-4240 ( Portneuf et Charlevoix)

<http://centredecrise.com/>

### Centre de prévention du suicide de Québec

1 866 APPELLE (277-3553)

<http://www.cpsquebec.ca/>

### Direction de la protection de la jeunesse – Centre jeunesse de Québec

418 661-3700 ou 1 800 463-4834

(pour faire un signalement)

<http://www.centrejeunessedequébec.qc.ca/>

### Centre antipoison

1 800 463-5060

<http://www.ciuss-capitalesnationale.gouv.qc.ca/nos-services/en-cas-durgence/centre-antipoison-du-quebec>

### Programme d'aide aux membres des Forces canadiennes / Service d'aide d'Anciens combattants Canada

1 800 268-7708

<http://www.forces.gc.ca/fr/communaute-fac-services-soutien-pam/programme-aide-membres.page>

### Ligne d'info pour les familles (pour la communauté militaire)

1 800-866-4546

<https://www.connexionfac.ca/Nationale/Restez-Branche/Ligne-d'information-pour-les-familles/Prenez-contact-avec-nous.aspx>



## SERVICES PROFESSIONNELS

Vous avez besoin de consulter un professionnel en santé et services sociaux? Vous pouvez consulter les répertoires de chacun des ordres professionnels pour obtenir les coordonnées de professionnels qualifiés.

Vous pouvez vérifier auprès de votre assureur. Certains frais de consultation auprès de professionnels de la santé peuvent vous être remboursés!

### Ordre des psychologues du Québec

1 800 561-1223

<http://www.ordrepsy.qc.ca/>

### Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

1 888 731-9420

<http://www.otstcfq.org/>

### Ordre des dentistes du Québec

1 800 361-4887

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

### Association des orthodontistes du Québec

514 282-2756

[www.associationdesorthodontistes.com/](http://www.associationdesorthodontistes.com/)

### Ordre des optométristes du Québec

1 888 499-0524

<https://www.ooq.org>

### Association des médecins psychiatres du Québec

514 350-5128

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

### Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec

1 888 232-9123

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

### Association des pédiatres du Québec

514 350-5127

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

### Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec

1 877 913-6601

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

### Ordre des chiropraticiens du Québec

1 888 655-8540

<http://www.ordredeschiropraticiens.ca/fr>

## ASSURANCES

Voici les deux compagnies d'assurance pour le Régime de Soins de Santé de la Fonction publique :

### Régime de Soins de Santé de la Fonction publique (Sun Life)

1 888 757-7427

<http://www.rssfpc.ca/>

Pour télécharger le formulaire de réclamation :

<http://www.rssfpc.ca/formulaires-et-documents.aspx>

### Great West (soins dentaires seulement)

1 800 957-9777

<http://www.lagreatwest.com/>

Pour télécharger le formulaire de réclamation :

<https://www.lagreatwest.com/vous-et-votre-famille/formulaires/formulaires-de-demande-de-reglement-de-regimes-collectifs/formulaires-de-demande-de-reglement-standards/>

Nous vous recommandons de consulter votre assureur pour connaître les frais admissibles avant de vous engager auprès d'un professionnel de la santé.

## MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC

Vous pouvez consulter le site Internet du Ministère.

<http://www.msss.gouv.qc.ca/>

Ou encore le Portail Santé mieux-être pour obtenir de l'information au sujet du système de santé québécois, sur les ressources disponibles ainsi que plusieurs informations qui concernent votre santé et ceux de vos proches.

<http://sante.gouv.qc.ca/>

### QUELQUES TERMES EXPLIQUÉS

**Un groupe de médecine de famille (GMF) c'est :**

Une clinique regroupant médecins et infirmières qui offrent un suivi global de soins de santé. Vous devez être inscrit à la clinique pour avoir accès à ce service. Pour s'inscrire, vous devez faire une demande directement à un GMF ou remplir le formulaire du Guichet d'accès à un médecin de famille.

**Une clinique réseau (ou GMF-réseau), c'est :**

Un GMF avec une offre de service de première ligne accrue pour les besoins semi-urgents et les besoins urgents simples. En plus des services offerts dans les GMF, les super-cliniques doivent notamment offrir des consultations sans rendez-vous, de radiologie et de prélèvements 7 jours sur 7 aux patients **n'ayant pas de médecin de famille** ou étant inscrits dans un autre GMF.

<http://sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/groupe-de-medecine-de-famille-gmf/>

**Une unité de médecine familiale (UMF) c'est :**

Une clinique de médecine familiale associée à une faculté de médecine universitaire et dédiée prioritairement à la **formation des résidents en médecine de famille** dans un

contexte de soins de première ligne et à la recherche dans cette discipline. En plus de sa vocation d'enseignement et de recherche, elle offre des soins et services médicaux et participe au développement de la discipline professionnelle. **Vous y recevrez donc fort probablement des soins médicaux prodigués par des médecins résidents**, qui sont supervisés par l'équipe médicale en place. Comme pour un GMF, vous devez être inscrit à la clinique pour pouvoir y consulter un médecin, avec ou sans rendez-vous.

<http://cqmf.qc.ca/clientele/orp/unites-medecine-familiale/>

**Un Centre intégré de santé et de services sociaux (CIUSSS) ou un Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) c'est :**

Une instance régionale ayant pour mandat d'offrir des soins et des services de proximité à la population de son territoire. Cette offre de services s'étend de la prévention jusqu'aux soins en fin de vie.

De façon générale, le CIUSSS de la Capitale-Nationale offre à sa population les soins et les services suivants :

- Activités de prévention et de promotion de santé publique
- Soins médicaux généraux et spécialisés
- Services psychosociaux
- Services courants de santé (vaccination, prélèvement, soins infirmiers)
- Services d'adaptation, de réadaptation, de réinsertion et d'intégration sociale
- Accompagnement et soutien à l'entourage

<http://www.ciuiss-capitalnationale.gouv.qc.ca/propos-de-nous/portrait-du-ciuiss-de-la-capitale-nationale>



**VOUS ATTENDEZ UN ENFANT?  
VOUS PRÉVOYEZ AVOIR UN ENFANT?**

Hôpitaux spécialisés en obstétrique :

**Centre hospitalier de l'Université Laval  
(CHUL)**

2705, boulevard Laurier  
Québec (Québec) G1V 4G2  
418 525-4444

**Hôpital Saint-François d'Assise**

10, rue de l'Esplanay  
Québec (Québec) G1L 3L5  
418 525-4444

Vous pouvez visiter de façon virtuelle l'ilot  
parents/enfants de ces hôpitaux :

[https://www.chudequebec.ca/patient/me-  
preparer-a-accoucher/preparation-prenatale.  
aspx](https://www.chudequebec.ca/patient/me-preparer-a-accoucher/preparation-prenatale.aspx)

**CLINIQUES QUI OFFRENT LE SUIVI DE  
GROSSESSE**

Nous vous suggérons de vérifier auprès des  
cliniques de votre secteur, même si vous  
n'avez pas de médecin de famille. Certains  
médecins offrent des suivis de grossesse.  
De plus, vous pouvez vous informer auprès  
du CHUL pour avoir plus d'informations  
et avoir accès à un médecin pour le suivi de  
votre grossesse.

**Centre d'obstétrique et de gynécologie de  
la Cité**

4250, 1re Avenue, Galeries de Charlesbourg  
Québec (Québec) G1H 2S5  
418 654-0555

**MAclinique Médicale Lebourgneuf**

725, Boulevard Lebourgneuf  
Québec, QC, G2J 0C4  
418 626-1313

**Clinique prénatale du Jeffery Hale - Saint  
Brigid's\***

1250, chemin Sainte-Foy  
Québec (Québec) G1S 2M6  
418 684-5333

\* pour les parents anglophones

**MAISONS DE NAISSANCES**

**Maison de naissance de la Capitale-  
Nationale**

Centre de santé et services sociaux de la  
Vieille-Capitale  
1280, 1re Avenue  
Québec (Québec) G1L 3K9  
418 651-7453

**Maison de naissance Mimosa**

Centre intégré de santé et de services sociaux  
Chaudière-Appalaches  
182, rue Saint-Romuald  
Lévis (Québec) G6W 3G9  
418 839-0205

Télécharger le guide *Mieux vivre avec votre  
enfant* :

[https://www.inspq.qc.ca/mieux-vivre/  
telechargement](https://www.inspq.qc.ca/mieux-vivre/telechargement)





## RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE (RQAP)

Qu'est-ce que le Régime québécois d'assurance parentale?

En vigueur depuis le 1er janvier 2006, le Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) constitue un moyen concret, pour les travailleuses et les travailleurs, de mieux concilier leurs responsabilités familiales et professionnelles. Il vise à soutenir financièrement les nouveaux parents, à les encourager dans leur désir d'avoir des enfants et à les soutenir dans leur volonté de consacrer plus de temps à leurs enfants dans les premiers mois de leur vie.

Le RQAP prévoit le versement de prestations à toutes les travailleuses et à tous les travailleurs – salariés et autonomes – admissibles qui prennent un congé de maternité, un congé de paternité, un congé parental ou un congé d'adoption.

Il **remplace** les prestations de maternité, les prestations parentales et les prestations d'adoption qui étaient offertes aux nouveaux parents québécois en vertu du régime fédéral d'assurance-emploi.

Le RQAP est un régime de remplacement du revenu : il faut avoir touché un revenu de travail pour y avoir droit.

1 888 610-7727

<http://www.rqap.gouv.qc.ca/>

## ALLOCATIONS FAMILIALES

**Soutien aux enfants (allocation provinciale) :**

[http://www.rrq.gouv.qc.ca/fr/programmes/soutien\\_enfants/paiement/Pages/paiement.aspx](http://www.rrq.gouv.qc.ca/fr/programmes/soutien_enfants/paiement/Pages/paiement.aspx)

**Allocation canadienne pour enfants (allocation fédérale) :**

<http://www.cra-arc.gc.ca/bnfts/ccb/menu-fra.html>

Votre enfant à des besoins spéciaux?

Vous pourriez être admissible à certains suppléments. Consulter les critères d'admissibilité :

**Supplément pour enfant handicapé (provinciale) :**

[http://www.rrq.gouv.qc.ca/fr/enfants/enfant\\_handicape/supplement-enfant-handicape/Pages/criteres\\_admissibilite.aspx](http://www.rrq.gouv.qc.ca/fr/enfants/enfant_handicape/supplement-enfant-handicape/Pages/criteres_admissibilite.aspx)

**Prestation pour enfants handicapés (fédérale) :**

<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/prestations-enfants-familles/prestation-enfants-handicapes.html>



## VOUS PRÉVOYEZ UNE MUTATION? UNE LIBÉRATION?

Voici quelques trucs pour faciliter cette étape de la vie militaire :

- Demandez une copie de votre dossier médical.
- Pensez à demander les prescriptions pour votre médication ou pour des références vers des médecins spécialistes dont
- vous aurez besoin avant de trouver un nouveau médecin de famille.
- Vous n'avez pas l'intention de revenir dans la région? N'oubliez pas d'avertir votre médecin de famille pour laisser votre place à quelqu'un qui est en attente.
- Discutez de la continuité des soins médicaux avec votre médecin actuel.
- Pour les militaires libérés ou en voie de libération, contactez votre gestionnaire de cas d'Anciens combattants Canada pour connaître les services disponibles ou pour faire une demande d'indemnité : **1 866 522-2022**
- Informez vous auprès de votre CRFM s'il y a un guide explicatif ou un programme pour faciliter l'accès aux soins de santé.

