



S'orienter dans le système de santé

Le guide des aîné(e)s

UNE INITIATIVE DE CLINIQUE MEDIC ELLE
PRÉPARÉE POUR LE CENTRE CUMMINGS





Bienvenue

Naviguer dans le système de santé du Québec peut sembler complexe et déroutant. Entre les cliniques, les hôpitaux, les spécialistes et les examens, il n'est pas toujours facile de savoir par où commencer ou où s'adresser pour obtenir de l'aide.

Ce guide a été créé pour vous aider à mieux comprendre le système de santé. Son objectif est d'offrir des renseignements clairs et simples afin d'aider les aîné(e)s et leurs proches à entreprendre leur parcours dans le système de santé avec plus de confiance.

Bien que ce guide ne couvre pas tout ce qu'il faut savoir sur le système de santé du Québec, il constitue un bon point de départ. Vous y trouverez différentes sections portant notamment sur :

- Définitions et acronymes (pages 2-3)
- Accès aux services de santé (pages 4-5)
- Les types de rendez-vous médicaux (page 6)
- Examens, imagerie et résultats (pages 7-8)
- Conseils pratiques (page 9)

— Équipe Médic Elle

Acronymes courants en santé au Québec

(Vous n'avez pas besoin de tous les connaître.)

RAMQ

Régie de l'Assurance Maladie du Québec

Le régime public d'assurance maladie du Québec. La RAMQ délivre les cartes d'assurance maladie et couvre de nombreux services médicaux pour les personnes admissibles.

GAMF

Guichet d'Accès à un Médecin de Famille

Une liste d'attente et un système d'inscription pour les personnes à la recherche d'un(e) médecin de famille au Québec.

GAP

Guichet d'Accès à la Première ligne

Un service qui aide les personnes sans médecin de famille à obtenir un rendez-vous médical ou à consulter un(e) professionnel(le) de la santé.

GMF

Groupe de Médecine de Famille

Une clinique de médecine familiale où des médecins, des infirmières et d'autres professionnel(le)s de la santé travaillent ensemble pour offrir des soins de première ligne. C'est dans ce type de clinique que vous êtes inscrit(e) si vous êtes en prise en charge de groupe.

CISSS/CIUSSS

Centre Intégré de Santé et de Services Sociaux/Centre Intégré Universitaire de Santé et de Services Sociaux

Des organismes régionaux qui coordonnent les services de santé et les services sociaux au Québec. Ils gèrent notamment les hôpitaux, les CLSC, les centres de réadaptation, les services de santé mentale et les centres d'hébergement de longue durée (CHSLD).

SAPA

Soutien à l'Autonomie des Personnes Âgées

Programme provincial qui coordonne les services de soutien à domicile pour les aîné(e)s en perte d'autonomie.

CLSC

Centre Local de Services Communautaires

Centres locaux qui offrent des services de santé et des services sociaux, notamment des soins infirmiers, la vaccination, le soutien à domicile, des services en santé mentale et des services sociaux.

CHSLD

Centre d'Hébergement de Soins de Longue Durée

Centres d'hébergement de longue durée pour les personnes qui ont besoin d'une assistance continue et d'une surveillance médicale.

RPA

Résidence Privée pour Aînés

Résidences privées conçues pour les aîné(e)s principalement autonomes, mais qui peuvent bénéficier de services de soutien et d'un milieu de vie plus sécuritaire.

Les RPA peuvent offrir des services comme les repas, l'entretien ménager, des activités de loisirs, des rappels pour la prise de médicaments et différents niveaux d'assistance selon les besoins des résidents.

CRDS

Centre de Répartition des Demandes de Services

Un système centralisé d'aiguillage utilisé au Québec pour faciliter l'accès à certain(e)s médecins spécialistes et services diagnostiques.

GASMA

Guichet d'Accès en Santé Mentale Adulte

Un service d'accès en santé mentale qui aide les adultes à obtenir des soins et des services de soutien en santé mentale au Québec.

Les professionnel(le)s de la santé peuvent orienter les patient(e)s vers le GASMA pour une évaluation et un soutien en santé mentale à court terme.



Professionnel(le)s de la santé

Professionnel(le)s de première ligne

MÉDECIN DE FAMILLE (OMNIPRATICIEN(NE))

Offre des soins médicaux généraux. Il(elle) diagnostique les maladies, prescrit des médicaments, demande des examens, assure le suivi des maladies chroniques, offre des soins préventifs et oriente les patient(e)s vers des médecins spécialistes au besoin.

INFIRMIER(ÈRE) PRATICIEN(NE) SPÉCIALISÉ(E) (IPS)

Infirmier ou infirmière en pratique avancée qui peut évaluer les patient(e)s, diagnostiquer certaines maladies, prescrire des médicaments et demander des examens, tout comme un(e) médecin de famille.

Personnel infirmier

INFIRMIER(ÈRE) AUXILIAIRE

Offre des soins infirmiers de base, comme l'aide aux soins quotidiens, l'administration de certains médicaments et le soutien aux patient(e)s sous supervision médicale ou infirmière.

INFIRMIER(ÈRE) CLINICIEN(NE)

Prodigue des soins directs aux patient(e)s, évalue leur état de santé, administre des médicaments, offre de l'enseignement et contribue à la coordination des soins.

Professionnel(le)s de la santé spécialisé(e)s

MÉDECIN SPÉCIALISTE

Médecin ayant une formation avancée dans un domaine précis de la médecine, comme la cardiologie, la dermatologie, la psychiatrie ou l'orthopédie. Les médecins spécialistes traitent des problèmes de santé plus spécifiques ou complexes. Une demande de consultation d'un(e) professionnel(le) de première ligne est généralement requise pour les consulter.

PHARMACIEN(NE)

Remet les médicaments prescrits, explique comment les prendre, vérifie les interactions médicamenteuses, administre certains vaccins et conseille les patient(e)s sur l'utilisation sécuritaire des médicaments et les problèmes de santé mineurs.

ERGOTHÉRAPEUTE

Aide les patient(e)s à maintenir leur autonomie dans les activités de la vie quotidienne, comme s'habiller, se laver, cuisiner et se déplacer en toute sécurité à domicile.

TRAVAILLEUR(SE) SOCIAL(E) (TS)

Aide les patient(e)s et leurs proches à faire face aux défis sociaux, émotionnels, financiers et familiaux. Oriente les patient(e)s vers les ressources communautaires et les services de soutien.

AUTRES

Physiothérapeute, diététiste, orthophoniste, inhalothérapeute, psychologue, et bien d'autres.



Accéder aux soins

AVEZ-VOUS UN MÉDECIN DE FAMILLE?

Si **oui**, passez à la page 5.

Si **non**, poursuivez votre lecture. ↘

ASSUREZ-VOUS D'ÊTRE COUVERT(E) PAR LA RAMQ

- Ayez une carte d'assurance maladie du Québec valide.
- Si vous êtes nouvellement arrivé(e) au Québec, inscrivez-vous à la Régie de l'assurance maladie du Québec dès que vous êtes admissible.

INSCRIVEZ-VOUS POUR OBTENIR UN(E) MÉDECIN DE FAMILLE

- Inscrivez-vous sur la liste d'attente du GAMF sur le site Web de Santé Québec. Vous pouvez aussi vous inscrire par téléphone. Trouvez le numéro en entrant votre code postal sur le site Web de Santé Québec.
- Le délai d'attente varie selon vos besoins de santé et votre lieu de résidence. En attendant, vous pouvez tout de même recevoir des soins par l'entremise d'autres services.

UTILISEZ LE GAP

- Si vous avez besoin de soins médicaux non urgents et n'avez pas de médecin de famille, utilisez le Guichet d'accès à la première ligne (GAP).
- **Composez le 811, option 3**
 - Un(e) professionnel(le) de la santé évaluera vos besoins et vous dirigera vers le service approprié, comme une clinique, un(e) pharmacien(ne), un examen ou des conseils médicaux.

CONSULTEZ D'AUTRES PROFESSIONNEL(LE)S

- Les pharmacien(ne)s peuvent prescrire des traitements pour plusieurs problèmes de santé courants.
- Les infirmier(ère)s praticien(ne)s spécialisé(e)s et le personnel infirmier peuvent évaluer et traiter de nombreux problèmes de santé courants.
- Des services en santé mentale et des services sociaux sont également offerts par votre réseau local de santé.

URGENCES

En cas de douleur thoracique importante, de difficulté à respirer, de signes d'un AVC ou de blessure grave, **composez le 911 ou rendez-vous au service d'urgence le plus près.**



RESTER ORGANISÉ(E) SANS MÉDECIN DE FAMILLE

Vous pourriez consulter différent(e)s professionnel(le)s de la santé dans différentes cliniques. Rester organisé peut aider à assurer un meilleur suivi de vos soins.

Pour assurer un bon suivi:

- Gardez avec vous une liste à jour de vos médicaments, allergies, problèmes de santé et professionnels de la santé.
- Apportez, si possible, des copies de vos résultats d'examen, rapports de spécialistes ou résumés de congé de l'hôpital.
- Tenez un registre de vos rendez-vous, traitements et de tout changement à vos médicaments.
- Posez des questions et assurez-vous de bien comprendre votre plan de soins avant de quitter votre rendez-vous.
- Faites-vous accompagner : un(e) proche ou un(e) proche aidant(e) peut prendre des notes, poser des questions et vous aider à retenir les consignes.



Accéder aux soins

**LORSQUE VOUS AVEZ UN(E) MÉDECIN DE FAMILLE
OU ÊTES INSCRIT(E) DANS UN GMF**

CONTACTEZ LA CLINIQUE DE VOTRE MÉDECIN DE FAMILLE (OU VOTRE GMF)

- Pour les nouveaux problèmes de santé comme pour le suivi de problèmes existants.
- La plupart des médecins de famille travaillent dans un groupe de médecine de famille (GMF), où ils collaborent avec des infirmier(ère)s auxiliaires, clinicien(ne)s, des IPS, des pharmacien(ne)s, des travailleur(se)s sociaux(les) et d'autres professionnel(le)s de la santé.

RENSEIGNEZ-VOUS SUR LES RENDEZ-VOUS LE JOUR MÊME OU EN URGENCE

- Pour les problèmes de santé qui ne peuvent pas attendre.
- Si votre médecin de famille n'est pas disponible, un(e) autre professionnel(le) de la santé ou un(e) autre médecin du GMF pourra peut-être vous recevoir pour un problème urgent.
- Dans la mesure du possible, consultez dans votre GMF afin d'assurer la continuité de vos soins. Évitez les visites dans une clinique sans rendez-vous, une clinique privée ou au service d'urgence.

CONSULTEZ LES AUTRES MEMBRES DE VOTRE ÉQUIPE DE SOINS

- Les infirmier(ère)s et les IPS peuvent évaluer et traiter de nombreux problèmes de santé courants, demander certains examens et assurer le suivi des soins.
- Les pharmacien(ne)s peuvent prescrire des traitements pour certains problèmes de santé mineurs, renouveler certaines ordonnances, répondre à vos questions sur les médicaments et contribuer au suivi des maladies chroniques.
- Consulter le(la) bon(ne) professionnel(le) de la santé permet souvent d'obtenir des soins plus rapidement et de réserver les rendez-vous médicaux aux besoins plus complexes.

COMPOSEZ LE 811

- Si vous ne savez pas où consulter, avez de la difficulté à accéder aux soins ou avez besoin de conseils de santé.
- Un(e) infirmier(ère) évaluera vos symptômes, vous donnera des conseils et vous dirigera vers le service de santé le plus approprié selon vos besoins.

URGENCES

En cas de douleur thoracique importante, de difficulté à respirer, de signes d'un AVC ou de blessure grave, **composez le 911 ou rendez-vous au service d'urgence le plus près.**



BIEN UTILISER VOTRE ÉQUIPE DE SOINS

Plusieurs professionnel(le)s de la santé peuvent participer à vos soins. Rester organisé(e) les aide à vous offrir les meilleurs soins possibles.

Pour assurer un bon suivi:

- Gardez avec vous une liste à jour de vos médicaments, allergies, problèmes de santé et professionnel(le)s de la santé.
- Conservez des copies de vos résultats d'examens importants, rapports de spécialistes et résumés de congé de l'hôpital.
- Tenez un registre de vos rendez-vous, traitements et de tout changement à vos médicaments.
- Posez des questions et assurez-vous de bien comprendre votre plan de soins avant de quitter votre rendez-vous.
- Faites-vous accompagner par un(e) proche ou un(e) proche aidant(e) pour prendre des notes, poser des questions et retenir les consignes.
- Informez votre médecin de famille de toute consultation auprès d'un(e) spécialiste, d'une clinique sans rendez-vous ou du service d'urgence afin d'assurer la continuité de vos soins.



Types de rendez-vous médicaux

RENDEZ-VOUS DE SUIVI

Quand prendre rendez-vous:

Bilans de santé annuels, suivi des maladies chroniques (p. ex. diabète ou hypertension), révision des médicaments ou problèmes de santé non urgents. Ces rendez-vous devraient être pris avec votre professionnel(le) de première ligne.

Exemples:

Douleurs articulaires chroniques, troubles du sommeil, soins préventifs ou discussion des résultats d'examens.

RENDEZ-VOUS TÉLÉPHONIQUE OU VIRTUEL

Quand prendre rendez-vous:

Problèmes de santé qui ne nécessitent pas d'examen physique.

Exemples:

Discussion des résultats d'examens, questions sur les médicaments, renouvellement d'ordonnances ou rendez-vous de suivi.

RENDEZ-VOUS URGENT

Quand prendre rendez-vous:

Un nouveau problème de santé qui devrait être évalué dans les 24 à 48 heures, sans toutefois mettre la vie en danger.

Exemples:

Fièvre, symptômes urinaires, aggravation d'une toux, infection de l'oreille, infection de la peau ou blessure mineure.

RENDEZ-VOUS EN SOINS INFIRMIERS

Quand prendre rendez-vous:

Pour l'enseignement, le suivi ou certains traitements.

Exemples:

Mesure de la tension artérielle, soins de plaies, vaccination, enseignement sur les maladies chroniques, conseils sur les habitudes de vie ou suivi après une maladie récente.

RENDEZ-VOUS EN MÉDECINE SPÉCIALISÉE

Quand prendre rendez-vous:

Après une demande de consultation de votre médecin de famille ou de votre IPS pour un problème de santé nécessitant des soins spécialisés, ou lorsqu'un(e) médecin spécialiste demande un suivi.

Exemples:

Problèmes cardiaques (cardiologue), arthrite (rhumatologue), troubles digestifs (gastroentérologue).

CONSULTATION EN PHARMACIE

Quand prendre rendez-vous:

Conseils sur les médicaments, renouvellement ou traitement de certains problèmes de santé mineurs.

Exemples:

Feux sauvages, allergies, poussées d'eczéma, infections urinaires non compliquées ou questions sur vos médicaments.

URGENCES

En cas de douleur thoracique importante, de difficulté à respirer, de signes d'un AVC ou de blessure grave, **composez le 911 ou rendez-vous au service d'urgence le plus près.**





Obtenir des prises de sang et imageries médicales

Prises de sang (analyses de laboratoire)

- Votre professionnel(le) de la santé vous remettra une requête de laboratoire.
- La plupart des prises de sang nécessitent un rendez-vous, que vous pouvez prendre sur Clic Santé ou directement auprès du lieu de prélèvement.
- Si vous avez un dossier actif au SAPA, informez votre intervenant(e) pivot; un prélèvement à domicile pourrait être possible.
- Les prises de sang peuvent être effectuées :
 - aux points de service locaux (PSL);
 - dans certains hôpitaux;
 - dans des laboratoires privés (des frais peuvent s'appliquer).

Important: Certains hôpitaux acceptent uniquement les requêtes de laboratoire provenant de professionnel(le)s de la santé qui y sont affilié(e)s. Si votre requête est refusée, vous pourrez généralement faire votre prise de sang dans un point de service local (PSL) ou un autre laboratoire désigné.

Radiographies et échographies

- Avec une requête valide, les radiographies et les échographies peuvent souvent être réalisées :
 - dans une clinique d'imagerie communautaire (à privilégier);
 - au service d'imagerie d'un hôpital.
- Plusieurs cliniques d'imagerie communautaires offrent des services couverts par la RAMQ. Des rendez-vous au privé (à vos frais) peuvent aussi être offerts pour un accès plus rapide.

Tomodensitométrie (TDM) et IRM

- Les examens de tomodensitométrie (TDM) et d'IRM nécessitent une requête et un formulaire de consentement fournis par un(e) professionnel(le) de la santé.
- La plupart des examens de TDM et d'IRM couverts par le régime public sont réalisés à l'hôpital.
- Des centres d'imagerie privés offrent également ces examens aux personnes qui paient les frais eux-mêmes ou qui sont couvertes par une assurance privée.

Qui est responsable de vos résultats d'examens?

Comprendre qui demande vos examens et qui assure le suivi des résultats peut aider à éviter des retards dans vos soins.

Qui est responsable de l'analyse de mes résultats?

- Le(la) professionnel(le) de la santé qui demande un examen est responsable d'en analyser les résultats et d'en discuter avec vous si un suivi est nécessaire.
- Si l'examen est demandé par un(e) médecin spécialiste, c'est cette personne qui est responsable des résultats, même si votre médecin de famille en reçoit une copie.
- Si vous avez des questions ou n'avez pas reçu vos résultats dans les délais prévus, communiquez avec le(la) professionnel(le) qui a demandé l'examen.
- Inscrivez-vous à Carnet santé Québec. Ce portail sécurisé vous permet de consulter vos résultats 30 jours après leur réception.

Qui a accès à mes renseignements de santé?

- Votre médecin de famille peut consulter certains de vos renseignements médicaux dans le système de santé du Québec, mais il(elle) ne reçoit pas automatiquement l'information provenant de toutes les cliniques ou de tou(te)s les spécialistes.
- Les médecins spécialistes ont généralement accès aux renseignements pertinents à vos soins, mais il(elle)s ne peuvent pas toujours consulter les dossiers de tous les établissements de santé.
- Les pharmacien(ne)s ont accès à votre profil médicamenteux.
- Les professionnel(le)s de la santé à l'extérieur du Québec ou exerçant en clinique privée n'ont généralement pas accès à vos dossiers hospitaliers ou médicaux.

Comment puis-je contribuer à la coordination de mes soins?

- Tenez un registre de vos rendez-vous, examens et résultats.
- Informez chaque professionnel(le) de la santé de vos examens récents, consultations auprès de spécialistes ou visites au service d'urgence.
- Inscrivez-vous à Carnet santé Québec.



Conseils pratiques

N'oubliez pas : vous êtes le membre le plus important de votre équipe de soins. En restant informé(e), bien organisé(e) et en posant des questions, vous contribuez à recevoir des soins plus sécuritaires et mieux coordonnés.

-  **Soyez un(e) partenaire actif(ve) dans vos soins.** N'hésitez pas à poser des questions, à prendre des notes et à vous assurer de bien comprendre votre plan de soins.
-  **Gardez vos renseignements de santé bien organisés.** Ayez toujours avec vous une liste à jour de vos médicaments, allergies, problèmes de santé, professionnel(le)s de la santé et personnes à contacter en cas d'urgence.
-  **Consultez le(la) bon(ne) professionnel(le) de la santé.** Votre médecin de famille n'est pas toujours la seule option. Les infirmier(ère)s, les IPS, les pharmacien(ne)s et les autres membres de votre équipe de soins peuvent souvent vous offrir des soins rapidement.
-  **Sachez qui contacter.** Si vous avez des questions au sujet d'un examen, d'un médicament ou d'une demande de consultation, communiquez avec le(la) professionnel(le) de la santé qui l'a demandé ou qui en assure le suivi. Si vous ne savez pas où consulter, composez le 811.
-  **Inscrivez-vous à Carnet santé Québec.** Il vous permet d'accéder à vos renseignements de santé et de suivre vos soins. N'oubliez pas que la plupart des résultats de laboratoire et d'imagerie sont accessibles 30 jours après leur réception par le(la) professionnel(le) de la santé qui a demandé l'examen.
-  **Faites-vous accompagner.** Amenez un(e) proche ou un(e) proche aidant(e) de confiance à vos rendez-vous si vous avez besoin d'aide pour prendre des notes, poser des questions ou retenir les consignes.
-  **Gardez une liste de numéros importants.** Conservez les coordonnées de la clinique de votre médecin de famille, de votre pharmacie, de vos médecins spécialistes, du 811 et du 911 en cas d'urgence.





Naviguez dans le système de santé en toute confiance

Nous espérons que ce guide vous a aidé(e) à mieux comprendre le fonctionnement du système de santé du Québec et à vous sentir plus en confiance pour accéder aux soins dont vous avez besoin.

Nous vous souhaitons une excellente santé!