

La santé et les services sociaux

Au Québec, les services de santé et les services sociaux relèvent du gouvernement du Québec. Ils sont donc publics, gratuits, accessibles à tous et sans discrimination.

La carte d'assurance maladie

La carte d'assurance maladie est gratuite, en fonction de votre statut d'immigration. 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 de la vue 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). Le bureau d'accueil de la RAMQ de Lévis est situé dans les locaux de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

**Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
Centre de services**

 **44, route du Président-Kennedy, Lévis**

 **418 643-7620**

 **ramq.gouv.qc.ca**



Ville de
Lévis

VIVEZ
le courant
LÉVIS



L'assurance médicaments

Au Québec, tout le monde doit avoir une assurance médicaments. Lorsque vous achetez un médicament, l'assurance en paie une partie. À moins que vous ayez une assurance privée (avec votre employeur par exemple), vous devez vous inscrire au régime public d'assurance médicaments de la RAMQ. Vos enfants seront également couverts.

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

Renseignements :

 ramq.gouv.qc.ca



Quand composer le numéro de téléphone sans frais à trois chiffres 811 ou 911?

911 : à composer lorsque vous êtes dans un état nécessitant une assistance immédiate, pour une urgence et obtenir de l'assistance comme par exemple un transport en ambulance.

811 : à composer pour obtenir des conseils sur votre état de santé ou connaître les services de santé ainsi que les services sociaux disponibles à proximité.

Info-Santé 811 est le guichet d'accès aux services de santé et aux services sociaux où toutes les demandes sont centralisées. C'est un service de consultation téléphonique gratuit et confidentiel. Il est offert par des infirmières et infirmiers (option 1) et par des intervenantes et intervenants sociaux (option 2).

Ce service est disponible 24 heures par jour et 365 jours par année. La personne qui reçoit votre appel 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 ou Info-Social en composant le 811 vous permet de bénéficier de ressources adaptées à votre situation et vous évite de vous rendre à la clinique ou à l'urgence inutilement.

Déroulement d'un appel

Un appel à Info-Santé ou Info-Social 811 dure en moyenne de 12 à 16 minutes. Il se déroule en 3 ou 4 étapes. La ou le professionnel qui vous assiste:

1. Recueille certains renseignements personnels.
2. Évalue votre besoin.
3. Réponds à votre besoin.
4. Vous oriente vers une ressource appropriée, si nécessaire.



La santé et les services sociaux

Le Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSSCA) est responsable de veiller au maintien et à l'amélioration de l'état de santé et de bien-être de la population. De très nombreux services de santé et services sociaux sans frais y sont offerts pour les personnes de tous âges.

 cissasca.com/accueil

Pour être bien orienté et recevoir de l'aide approprié :

 **composez le 811.**

En soutien à différentes problématiques ou clientèles :

- Rendez-vous et consultations
- Alcool, drogue et jeu
- Cancer
- Chirurgie
- Déficience et handicap
- Famille, enfance et jeunesse
- Grossesses et maternité
- Hébergement
- Hyperbare et médecine de plongée
- Imagerie médicale
- Maladies chroniques
- Prévention et conseils de santé
- Protection de la jeunesse
- Santé mentale
- Soutien à l'autonomie
- Soins palliatifs et de fin de vie
- Etc.

Le Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches regroupe plusieurs professionnels de la santé : médecins, infirmières et infirmiers, psychologues, travailleurs sociaux, nutritionnistes. Les services sont offerts principalement en français, mais au besoin, ils peuvent être offerts en anglais.

Si vous souhaitez vous présenter en personne :

Point de service de Saint-Romuald

 **1205, boulevard Guillaume-Couture,
Bureau 200, Lévis**

 **418 380-8991**

Horaire :

- Lundi au jeudi : 8 h à 20 h
- Vendredi : 8 h à 17 h
- Samedi et dimanche : Fermé

Point de service de Lévis

 **99, rue du Mont-Marie, Lévis**

 **418 835-3400**

Horaire :

- Lundi au vendredi : 8 h à 20 h
- Samedi et dimanche : 8 h à 16 h

La grossesse

En fonction de leur statut d'immigration, certaines femmes enceintes bénéficient de la couverture de la Régie de l'assurance maladie trois semaines après leur arrivée. Elles doivent 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.

Ressources-Naissances

Ressources-Naissances est un centre de ressources périnatales offrant des services à tous durant la grossesse et pendant la première année de vie de bébé. Ressources-Naissances, c'est une équipe d'expérience, près des familles, respectant les différences, à l'écoute des besoins et possédant une expérience significative.

Un incontournable pour tous les futurs et nouveaux parents.

 ressources-naissances.com/liens-utiles

 **418 834-8085**

Maison de naissance Mimosa du CISSS

La maison de naissance Mimosa est un endroit chaleureux offrant un suivi complet de maternité aux familles. Une équipe de sages-femmes et d'aides-natales est prête à vous offrir un service personnalisé.

📄 [ciassca.com/soins-et-services/grossesse-et-maternite/etre-enceinte/lieux-de-naissance/maison-de-naissance-mimosa](https://www.ciassca.com/soins-et-services/grossesse-et-maternite/etre-enceinte/lieux-de-naissance/maison-de-naissance-mimosa)

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.

L'hôpital

Le service hospitalier à Lévis est offert par l'Hôtel-Dieu de Lévis, ouvert 24 h sur 24, 365 jours par année. L'urgence est l'endroit où vous devez aller si votre état est grave et qu'il nécessite des soins immédiats.

À votre arrivée à l'urgence, présentez-vous à l'accueil. Un préposé ouvrira votre dossier et une infirmière ou un infirmier 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.

Les cliniques médicales 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. Pour prendre un rendez-vous, visitez le site Rendez-vous santé Québec à cette adresse :

📄 rvsq.gouv.qc.ca/fr

Ce service permet de prendre rendez-vous en ligne selon 3 options :

1. Avec son médecin de famille
2. Avec un autre médecin de famille de son groupe de médecine de famille
3. Avec un médecin de famille dans une clinique près d'un lieu choisi

Il n'est toutefois pas nécessaire d'avoir un médecin de famille pour utiliser Rendez-vous santé Québec.



Les médecins de famille

Les médecins de famille sont des généralistes qui traitent un certain nombre de patients dont ils ont la charge. Les patients consultent les médecins au besoin, pour une variété de problèmes de santé. Ils travaillent habituellement dans une clinique médicale.

Vous pouvez vous inscrire auprès d'une ou d'un médecin de famille si celui-ci accepte de nouveaux patients. Pour avoir accès à une ou un médecin famille, 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 vous inscrivant au guichet unique d'accès aux médecins de famille avec la carte d'assurance maladie. Trouver une ou un médecin de famille peut être long (environ un an).

 quebec.ca/sante/trouver-une-ressource/inscription-aupres-d-un-medecin-de-famille

Le Centre antipoison du Québec

En cas d'empoisonnement ou d'intoxication, contactez le Centre antipoison du Québec.

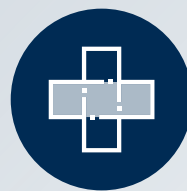
 **1 800 463-5060.**

Il s'agit d'une ligne téléphonique gratuite, ouverte 24 h sur 24, 365 jours par année. Une infirmière ou un infirmier 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 une ou un médecin vous prescrit un médicament, vous devez apporter la feuille de prescription à la pharmacie. La pharmacienne ou le pharmacien vous remettra alors le médicament en vous expliquant comment le prendre de façon sécuritaire. 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 la pharmacienne ou le pharmacien ait un portrait complet de ce que vous prenez. Elle ou 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 assumer les frais. Certaines 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 :

 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 opticiennes et opticiens quant à eux fabriquent et 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. Certaines assurances privées, fournies par les employeurs, remboursent les examens de la vue et les lunettes.

Un marchand de lunettes à bas prix est disponible dans différents organismes de la région :

Le Marchand de lunettes – lunetterie communautaire

 marchanddelunettes.org

Les autres professionnels de la santé

Les services de psychologues, travailleurs sociaux, nutritionnistes, ergothérapeutes et physiothérapeutes sont également disponibles par le biais du Centre de santé et services sociaux, mais également en pratique privée. Les services ne sont pas gratuits, mais certaines assurances privées, fournies par les employeurs, les remboursent. L'accès est souvent plus rapide.

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

Portail santé mieux-être du gouvernement du Québec

 sante.gouv.qc.ca

Portail du réseau de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches

 cisssca.com/accueil



Prévention du suicide

Le service de crise suicidaire est la porte d'entrée pour obtenir une aide immédiate, 24 h sur 24, 7 jours sur 7.

En téléphonant au **1 866 APPELLE (1 866 277-3553)**, une personne suicidaire ou un proche obtiendra de l'aide d'une intervenante ou d'un intervenant formé spécifiquement en intervention de crise suicidaire.

Si la situation de la personne requiert des services spécifiques ou encore s'il y a danger de passage à l'acte, les intervenants seront en mesure d'assurer la prise en charge et le suivi de la situation. Des intervenants sont désignés dans chaque CLSC et sont disponibles également 24 h sur 24, 7 jours sur 7.

211

Pour connaître les autres ressources de votre communauté pouvant vous venir en aide gratuitement et en toute confidentialité, composez le 211.

 211quebecregions.ca

Avec la participation financière de :

Québec 

VILLE DE
QUÉBEC 

Ville de
Lévis  **VIVEZ**
le courant
LÉVIS