

ACCÉDER AUX services de santé



Objectifs
Informer et expliquer l'importance de connaître le fonctionnement du système de santé au Québec afin de faciliter leur accès, tout en fournissant des informations pratiques et des ressources adaptées.

Cette fiche vise à mieux comprendre le système de santé québécois, l'importance que la province accorde à l'accès équitable aux soins, et à montrer comment utiliser ces services contribue au bien-être, à l'intégration et à la qualité de vie.

Note : L'exercice se limite à effectuer un recensement des informations disponibles sur les sites gouvernementaux et à vulgariser ces données afin de les rendre accessibles et compréhensibles pour le public.



COMMENT ACCÉDER à des soins en santé?

SYSTÈME DE *santé* au Québec : COMPRENDRE SON FONCTIONNEMENT POUR Y ACCÉDER!

Connaître le fonctionnement du système de santé permet de recevoir les bons soins au bon moment, de mieux gérer sa santé et de se sentir soutenu et en sécurité dans son parcours d'intégration.

Le système de santé québécois vise à offrir des soins accessibles et de qualité à tous, quel que soit l'âge, la situation sociale ou l'origine. Il est principalement financé par l'État, bien que certaines pratiques privées puissent entraîner des frais variables.

Il comprend plusieurs niveaux de services :

- Porte d'entrée prioritaire : Guichet d'accès à la première ligne (GAP) et sa plateforme numérique (accès à divers professionnels)**
 - Infirmières, pharmaciens, physiothérapeutes, kinésiologues, etc.
 - Médecin de famille (si disponible), mais non prioritaire
 - Soins de base, prévention, suivi de maladies chroniques, soutien psychosocial

Le CLSC n'est pas une porte d'entrée. Il sert à des suivis ou rendez-vous déjà planifiés, souvent via le GAP.
- Services communautaires et ressources locales**
 - Organismes et programmes pour soutenir la santé mentale, le bien-être et l'intégration sociale
 - Disponibles pour toutes les tranches d'âge et tous les profils : femmes, hommes, enfants, jeunes, adultes, aînés et familles
- Soins spécialisés et hospitaliers**
 - Hôpitaux pour les urgences, chirurgies, traitements spécialisés
 - Nécessitent souvent une référence d'un professionnel de première ligne

Comprendre le fonctionnement des services permet de savoir où se diriger selon ses besoins, de prendre rendez-vous facilement, et de bénéficier du soutien approprié, renforçant ainsi le sentiment de sécurité et d'accompagnement.

8 1 1 Info-Santé 811

Pour parler à une infirmière et obtenir des références en santé physique et mentale, 24/7.



Guichet d'accès à la première ligne (GAP)/ Rendez-vous santé Québec (RVSQ)

Porte d'entrée pour les soins de première ligne, accès rapide à un professionnel (infirmière, pharmacien, physiothérapeute, kinésiologue, etc.).
GAP : gap.soinsvirtuels.gouv.qc.ca
RVSQ : rvsq.gouv.qc.ca



Médecin de famille

Si vous n'en avez pas, inscrivez-vous sur le Guichet d'accès à un médecin de famille (GAMF) : quebec.ca/sante/trouver-une-ressource/guichet-acces-medecin-famille



Hôpitaux et urgences

Pour des situations graves ou nécessitant une intervention immédiate (soins moins urgents : privilégiez le médecin de famille).



Services virtuels

Consultations en ligne ou par téléphone pour problèmes non urgents (plusieurs compagnies d'assurances offrent ce service).



Cliniques sans rendez-vous

Pour des soins rapides non urgents lorsque vous n'avez pas de médecin de famille. Par téléphone ou en ligne, certaines offrent la prise de rendez-vous numérique; vérifiez les heures d'ouverture et les services offerts, car il peut y avoir de l'attente.



Cliniques privées

Offrent un accès plus rapide à certains services. Des frais peuvent s'appliquer, mais une assurance personnelle ou de l'employeur peut en couvrir une partie.



Au Québec, le fait de demander de l'aide ou du soutien est perçu comme un geste normal, positif et valorisé.



BONNES pratiques

- ✓ Demander rapidement votre **carte d'assurance maladie** (RAMQ) et l'avoir toujours avec vous.
- ✓ **Porte d'entrée** pour les soins de première ligne, **accès rapide à un professionnel** (infirmière, pharmacien, physiothérapeute, kinésiologue, etc.).
GAP : gap.soinsvirtuels.gouv.qc.ca
RVSQ : rvsq.gouv.qc.ca
- ✓ Connaître les limites de la **couverture publique et d'assurances privées** (ex. : dentiste, optique, psychologie, médecine privée) et prévoir une assurance privée au besoin.

Consulter et demander de l'aide sont perçus comme des signes de force, d'autonomie et de responsabilité envers soi-même et envers les autres.

Sources :

Gouvernement du Québec
 • gap.soinsvirtuels.gouv.qc.ca
 • ramq.gouv.qc.ca/
 • quebec.ca/sante/trouver-une-ressource/guichet-acces-medecin-famille
 • ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/services-ligne
 • sante.gouv.qc.ca/repertoire-ressources
 • <https://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/professionnels/etablissements-reseau-sante/facturation/liste-etablissements/>

Immigrant-Québec
 • immigrantquebec.com/fr/guides/immigrer-au-quebec
 • immigrantquebec.com/fr/guides/vivre-a-quebec
 • immigrantquebec.com/fr/guides/etudier-au-quebec
 • immigrantquebec.com/fr/guides/travailler-au-quebec

Nous adressons nos remerciements aux intervenantes et aux intervenants du milieu qui ont contribué à la révision du contenu des fiches. Ces fiches ont été développées grâce au soutien financier du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, dans le cadre de l'Entente du Programme d'appui aux collectivités conclue avec la Ville de Saguenay.

QUAND demander de l'aide OU DU SOUTIEN?

Il est normal de se sentir parfois perdu devant le fonctionnement du système de santé. Voici quelques repères simples :

- **Urgence grave** : composez immédiatement le **911**.
- **Suivi régulier ou problème de santé non urgent** : prenez rendez-vous avec votre médecin de famille, consultez une clinique sans rendez-vous ou le CLSC.
- **Inquiétude, question ou besoin de conseil** : composez Info-Santé **811** pour parler à une infirmière disponible 24/7.

Les services de santé au Québec sont conçus pour accompagner chacune et chacun à toutes les étapes de sa vie.



Ressources

Guichet d'accès à la première ligne (GAP)/ Rendez-vous santé Québec (RVSQ)

Porte d'entrée prioritaire pour accéder aux soins de santé en première ligne

Permet de prendre rendez-vous rapidement avec un professionnel (infirmière, pharmacien, physiothérapeute, kinésiologue, etc.) sans passer par un médecin de famille en premier.

Plateformes numériques accessibles 24/7 :

GAP : gap.soinsvirtuels.gouv.qc.ca
RVSQ : rvsq.gouv.qc.ca

Info-Santé/Info-Social 8-1-1
 24/7, gratuit et confidentiel

Hôpitaux

Chicoutimi : **418 541-1000**
 Jonquière : **418 542-2000**
 La Baie : **418 544-2000**

Centres locaux de services communautaires (CLSC)

Chicoutimi : **418 543-2221**
 Jonquière : **418 695-2572**
 La Baie : **418 544-3381**

Cliniques privées

Répertoire sur clinique-privee.ca

Aire ouverte

Infirmière clinique offrant des services gratuits pour la contraception et le dépistage IST ou ITSS aux personnes âgées de 12 à 25 ans

418 290-0733

Jonquière-Médecin

Pour les résidents de Jonquière
Inscription à la RAMQ requise

418 699-6030

RAMQ

ramq.gouv.qc.ca

Association des usagers des hôpitaux du Québec

Sa mission est de défendre les droits des usagers et de leurs proches, de promouvoir le respect et la qualité des soins, d'accompagner les usagers dans leurs démarches et de favoriser leur participation aux décisions concernant l'organisation des services hospitaliers. *Consultez celle liée à votre établissement de santé.*

Important : Pour les personnes non assurées par la RAMQ, certains services exigent une carte d'assurance maladie. **Il vous revient de vérifier s'il y a des frais supplémentaires** et de confirmer avec votre assureur s'il couvre une partie ou la totalité des coûts. Pour plus d'informations, renseignez-vous auprès de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) ou de votre assureur. Pour les personnes non admissibles à la RAMQ, une assurance privée est requise.

Les frais peuvent être élevés : jusqu'à 1 200 \$ pour une visite à l'urgence, plus de 4 800 \$ pour une chirurgie de jour ou plus de 14 000 \$ par jour en soins intensifs ou en unité néonatale. (CIUSSS Montréal-Nord) ou fmoq.org/pratique/facturation/frais-accessoires/grille-tarifaire-et-affichage-des-frais-admissibles

Les médicaments prescrits ne sont généralement pas couverts par la RAMQ.

Le coût est donc à la charge du patient et varie selon l'assurance privée souscrite.

Avec la participation financière de :

Québec

Ville de
Saguenay