

Options de soins de santé offertes aux réfugiés syriens en Ontario

Le 17 décembre 2015

Assurance-santé de l'Ontario

L'Ontario dispose d'un régime de services de santé universel et financé par les fonds publics, appelé Assurance-santé de l'Ontario (l'Assurance-santé). L'Assurance-santé couvre la plupart des services médicaux d'urgence et de base dispensés dans la province, à condition qu'ils le soient pour des raisons médicales.

Vous devez présenter votre carte Santé de l'Ontario lorsque vous avez besoin de services médicaux. Cette carte est la preuve que vous avez droit aux services de santé couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario. Vous recevrez votre carte lorsque vous vous inscrirez au régime. **Ne sortez jamais sans votre carte.**

Vous devez vous présenter en personne au bureau de [ServiceOntario](#) le plus proche. Vous devez apporter :

- **Un document du gouvernement du Canada indiquant votre statut d'immigrant**
 - Il s'agira d'un formulaire de résidence permanente que vous remettra un agent d'immigration. Chaque membre de votre famille devra avoir son formulaire.
- **Un document indiquant que vous habitez dans la province de l'Ontario**

- Il peut s'agir d'un document en votre nom montrant l'adresse où vous habitez en Ontario, comme une lettre d'un organisme ou d'un groupe qui vous aide à vous établir en Ontario, attestant que vous vivez en Ontario et comportant une adresse à laquelle ServiceOntario peut vous envoyer votre carte Santé.
- Si vous n'avez pas de document, le personnel du centre ServiceOntario peut vous aider.
- **Un document indiquant votre nom et votre signature**
 - Si vous avez un document où figurent votre nom et votre signature, comme un passeport de la Syrie ou tout autre document, veuillez l'apporter.
 - Si vous n'avez pas de document sur lequel figurent votre nom et votre signature, le personnel du centre ServiceOntario peut vous aider.

Vous recevrez une nouvelle carte Santé (une pour vous et une pour chaque membre de votre famille) par la poste **environ trois semaines** après votre inscription. Un reçu de transaction vous sera remis lorsque vous serez à ServiceOntario. Vous pourrez utiliser ce reçu au moment de recevoir des services couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario avant la délivrance de votre carte Santé.

Toute personne âgée de plus de 15 ans et demi doit s'inscrire en personne. Votre photo sera prise au bureau et on vous demandera votre signature afin de l'ajouter sur votre carte Santé. Un parent ou un tuteur peut inscrire tout enfant de moins de 15 ans et demi, car la photographie et la signature de celui-ci ne sont pas exigées pour la carte Santé. Aucun enfant de ce groupe d'âge n'a besoin de vous accompagner lorsque vous visitez un centre ServiceOntario.

Chaque membre admissible de votre famille doit avoir sa propre carte Santé de l'Ontario, quel que soit son âge.

Programme fédéral de santé intérimaire

Tous les réfugiés syriens arrivés au Canada à partir du 4 novembre 2015, à la fois ceux pris en charge par le gouvernement et ceux parrainés par le secteur privé, ont droit à une [couverture de type 1](#) en vertu du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI). La couverture de type 1 consiste en une couverture de base, une couverture supplémentaire et une couverture relative aux médicaments sur ordonnance.

Cette couverture des soins de santé de base sera offerte pendant une période maximale d'un an, à partir de l'arrivée au point d'entrée. Elle cessera lorsque vous serez admissible à un régime d'assurance-maladie provincial ou territorial. Cependant, la couverture supplémentaire et celle relative aux médicaments sur ordonnance se poursuivront jusqu'à une année de plus.

Ligne info-santé pour les réfugiés – 1 866 286-4770

La recherche d'un fournisseur de soins de santé est une première étape importante pour bon nombre de réfugiés nouvellement arrivés en Ontario.

La ligne info-santé pour les réfugiés jouera un rôle essentiel pour vous permettre de communiquer avec divers fournisseurs de soins de santé pour l'obtention de soins de transition à court terme. Elle donnera accès à un registre de fournisseurs en mesure de fournir de tels soins.

N'hésitez pas à composer ce numéro pour vous inscrire afin d'obtenir de l'aide si vous cherchez un fournisseur de soins de santé en mesure de procéder à un bilan de santé initial et de vous aiguiller vers d'autres services de santé. Il ne s'agit pas d'une ligne d'urgence ou d'écoute téléphonique.

Services de soins de santé

Centres de santé communautaire

Les centres de santé communautaire sont des organismes sans but lucratif qui peuvent vous aider, ainsi que les membres de votre famille, à consulter des médecins, des infirmières, des travailleurs sociaux, des nutritionnistes et d'autres agents de soins de santé primaires. Ils fournissent également des services d'éducation et de consultation en matière de santé. Pour en savoir plus, prière de consulter leur site, à www.ontario.ca/fr/page/centres-de-sante-communautaire

Centres d'accès aux soins communautaires

Les Centres d'accès aux soins communautaires sont des organismes locaux qui fournissent des renseignements sur les soins offerts dans votre région. Ils vous aideront :

- à vivre chez vous de façon autonome;
- à présenter une demande d'admission à un programme de jour, à un logement avec services de soutien ou à un programme d'assistance, ou à certains établissements destinés aux malades chroniques ou spécialisés dans la réadaptation;
- à présenter une demande d'admission dans un foyer de soins de longue durée.

Pour en savoir plus, prière de consulter le site healthcareathome.ca.

Cliniques de santé pour les réfugiés

De nombreuses collectivités en Ontario ont établi des cliniques de santé pour les réfugiés afin de faciliter la transition de ceux nouvellement arrivés. N'hésitez pas à composer la ligne info-santé pour les réfugiés au **1 866 286-4770** pour en savoir plus.

Services dentaires

Pour trouver un dentiste dans votre région, consultez le site (en anglais) youroralhealth.ca.

Dans la région de Toronto, vous pouvez appeler la Toronto Academy of Industry au 416 967-5649. À l'extérieur de Toronto, composez le 416 922-3900.

Soins pour les personnes âgées

De nombreux services sont offerts en Ontario pour aider les personnes âgées à vivre en santé et de façon autonome. Pour en savoir plus, prière de consulter ontario.ca/personnesagees.

Télésanté Ontario – 1 866 797-0000

Si vous êtes malade, mais ne savez pas si vous devez vous rendre à l'hôpital, appelez Télésanté Ontario. Vous n'avez pas besoin d'une carte Santé pour utiliser ce service. Télésanté Ontario est un service téléphonique gratuit et confidentiel. Vous pourrez parler à des infirmiers autorisés qui vous fourniront des conseils médicaux. Ce service est accessible 24 heures par jour, sept jours par semaine. Vous pouvez obtenir les services en français et en anglais, et une traduction dans quelques autres langues est parfois offerte.

Le numéro 1 866 797-0000 peut être composé de n'importe quel endroit en Ontario. Si vous appelez Télésanté Ontario, vous parlerez à un infirmier autorisé ou à une infirmière autorisée. Celui-ci ou celle-ci vous demandera de décrire votre problème et répondra à vos questions pour en déterminer la gravité. Vous obtiendrez ensuite des conseils pour vous soigner. L'infirmière ou l'infirmier pourra vous dire si vous devez consulter un médecin ou vous fournir les numéros de téléphone de ressources communautaires près de chez vous. N'appellez pas Télésanté si vous savez qu'il s'agit d'une urgence. En cas d'urgence, composez le 911.

Bureaux de santé publique

Les bureaux de santé publique se spécialisent dans la santé du public ou d'une collectivité entière. Les professionnels de la santé publique comptent des médecins, des dentistes, des infirmiers, des nutritionnistes et bon nombre d'autres spécialistes. Les bureaux de santé mettent en œuvre des programmes de promotion de la santé et de prévention des maladies pour informer le public au sujet des modes de vie sains et du contrôle des maladies admissibles. Parmi ceux-ci figurent divers programmes de sensibilisation et d'information (maladies transmissibles sexuellement et sida; vaccination; responsabilités parentales; services d'éducation en santé pour tous les groupes d'âge; services de dépistage pour certaines affections et maladies).

Prière de communiquer avec votre bureau de santé publique local pour en savoir plus (<http://www.health.gov.on.ca/fr/common/system/services/phu/locations.aspx>).

Santé Ontario

Renseignements et suggestions pour vous aider, ainsi que votre famille, à vivre sainement

- [Ontario sans fumée](http://www.ontario.ca/fr/page/ontario-sans-fumee)
(www.ontario.ca/fr/page/ontario-sans-fumee)
- [Alimentation saine](http://www.ontario.ca/fr/page/choix-sante)
(www.ontario.ca/fr/page/choix-sante)
- [Activité physique](http://www.ontario.ca/fr/page/choix-sante)
(www.ontario.ca/fr/page/choix-sante)

Immunisation

Les vaccins préviennent des maladies graves, notamment beaucoup d'entre elles qui se propagent facilement dans les écoles

et les garderies. Depuis plus de 200 ans, les vaccins sauvent des vies dans le monde entier.

Les vaccins inclus dans la liste des vaccins financés par les deniers publics en Ontario sont administrés gratuitement si vous répondez aux critères d'admissibilité. Informez-vous au sujet des immunisations requises pour que votre enfant puisse fréquenter l'école ou la garderie en Ontario à ontario.ca/vaccins.

Urgences

Pour toute urgence médicale, composez le 911. N'hésitez pas à composer ce numéro si vous-même ou un membre de votre famille vous sentez soudainement très malade (douleur aiguë, perte de conscience, incapacité de respirer, hémorragie, crise épileptique ou accident grave).

Si vous ne parlez pas l'anglais ou le français, dites simplement « Help! » ou « Au secours! » et précisez au téléphoniste quelle est votre langue. Un interprète sera appelé. Les services d'ambulance, de police et d'incendie se porteront à votre secours. Lorsque vous composez le 911, vous devez dire au téléphoniste :

- ce qui se passe;
- l'endroit où vous êtes;
- votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone.

Restez au téléphone jusqu'à ce que le téléphoniste vous demande de raccrocher. Les patients qui arrivent au service d'urgence ou à la salle d'urgence feront l'objet d'un triage. Le service d'urgence est souvent débordé. À moins que votre vie ne soit en danger, il peut s'écouler plusieurs heures avant qu'un médecin vous voie.

Santé mentale et toxicomanie

Ligne d'aide sur la santé mentale

La ligne d'aide sur la santé mentale peut mettre à votre disposition des renseignements sur les services et ressources de santé mentale dans votre communauté et dans l'ensemble de l'Ontario. Vous pouvez composer le numéro de la ligne d'aide sur la santé mentale (1 866 531-2600) ou en consulter le site à www.mentalhealthhelpline.ca/Accueil/Index

Ligne d'aide sur la drogue et l'alcool.

La ligne d'aide sur la drogue et l'alcool peut mettre à votre disposition des renseignements sur les services axés sur la drogue et l'alcool qui sont offerts en Ontario. Vous pouvez composer le numéro de la ligne d'aide sur la drogue et l'alcool (1 800 565-8603) ou en consulter le site à www.drugandalcoholhelpline.ca/Accueil/Index.

Association canadienne pour la santé mentale – Division de l'Ontario

L'Association canadienne pour la santé mentale (www.cmha.ca/fr/branch_locations/2810/) fournit des feuillets d'information et des détails afin de savoir comment trouver des services de soins de santé en Ontario. Elle vous permet également d'évaluer votre degré de stress et de comprendre le lien entre la santé mentale et la santé physique.

Centre de toxicomanie et de santé mentale

Le Centre de toxicomanie et de santé mentale (camh.ca/fr) fournit de l'information concise sur des questions relatives à la toxicomanie et à la santé mentale. Si vous cherchez des renseignements sur le trouble bipolaire, si vous êtes préoccupé par l'usage de drogues par votre enfant ou encore si vous êtes un fournisseur de services et recherchez des ressources dans une autre langue, vous devriez trouver ce que vous cherchez.

Médicaments sur ordonnance

Les réfugiés syriens qui bénéficient d'une couverture dans le cadre du Programme fédéral de santé intérimaire ont accès à des médicaments sur ordonnance et à d'autres produits inscrits dans les régimes publics provinciaux-territoriaux d'assurance-médicaments, et ce, pendant une année. Le régime d'Assurance-santé de l'Ontario ne couvre pas les coûts des médicaments sur ordonnance. Si votre médecin vous remet une ordonnance pour un médicament, vous devez la donner à un pharmacien.

Les pharmaciens sont des professionnels des soins de la santé qui peuvent vous fournir les médicaments prescrits par votre médecin. Ils travaillent dans des pharmacies, lesquelles se trouvent parfois à l'intérieur de grands magasins, d'hôpitaux ou de centres de santé communautaires.

Les pharmaciens :

- vérifient si la posologie (la quantité ou le dosage) vous convient;
- vous expliquent les effets négatifs possibles;
- vérifient les réactions éventuelles avec d'autres médicaments que vous prenez;
- vous expliquent comment prendre vos médicaments;

- répondent aux questions au sujet de vos médicaments. Les médicaments sur ordonnance peuvent être très coûteux.

Les pharmacies facturent habituellement des honoraires de préparation. Ces honoraires correspondent au montant versé au pharmacien pour préparer vos médicaments sur ordonnance. Ils sont ajoutés au coût des médicaments.

Services de soutien communautaire

Caredove (caredove.com, en anglais) dirige les personnes âgées, les personnes handicapées et les aidants naturels vers les services communautaires locaux qui leur sont destinés (popote roulante, programmes de jour pour adultes, services d'entretien ménager, visites amicales, repas collectifs, transports, etc.) afin de permettre à tous de vivre de façon autonome et en toute sécurité.

Autres renseignements sur les soins de santé pour les nouveaux arrivants

- Accès Soins peut vous diriger vers un médecin de famille ou une infirmière praticienne qui accepte des nouveaux patients au sein de votre collectivité. Pour en savoir plus, prière de consulter le site Accès Soins, à <https://www.ontario.ca/fr/document/accès-soins>.
- Obtenez plus d'information au sujet des services de soins de santé offerts dans votre région à www.ontario.ca/locations/health/index.php?lang=fr.
- Trouvez des ressources fournissant une mine de renseignements utiles dans le domaine des soins de santé pour les nouveaux arrivants, y

compris pour les lesbiennes, homosexuels, bisexuels, transgenres, intersexuels et queers, à etablissement.org.

- En Ontario, une personne peut choisir de consulter un médecin ou une sage-femme pour la prestation de soins prénataux, périnataux (travail et mise au monde) et postnataux. Pour trouver une sage-femme, prière de consulter le site de l'Association des sages-femmes de l'Ontario, à www.aom.on.ca (en anglais seulement).

Des questions?

Veillez appeler la ligne INFO de ServiceOntario de 8 h 30 à 17 h. Des préposés se tiennent à votre disposition pour vous aider en anglais et en français ou dans 20 autres langues. Composez l'un des numéros suivants :

- 1 866 532-3161
- ATS : 1 800 387-5559
- ATS à Toronto : 416 327-4282