

# Guide du patient

Ce qu'il faut savoir au sujet du  
système de soins de santé dans le  
Sud de la baie Georgienne



**SUD DE LA BAIE GEORGIENNE**

# Table des matières

<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>Prendre un rendez-vous .....</b>	<b>4</b>
Rendez-vous en ligne .....	4
Si vous n'avez pas de fournisseur de soins primaires .....	4
Ressources complémentaires .....	4
Navigation des services .....	5
<b>Vous préparer à un rendez-vous .....</b>	<b>6</b>
Premier rendez-vous .....	6
Rendez-vous de suivi .....	6
Rendez-vous pour la préparation de formulaires .....	6
Aide-mémoire pour les rendez-vous médicaux .....	7
<b>Pendant votre rendez-vous .....</b>	<b>7</b>
Questions à poser au sujet de nouveaux médicaments .....	8
Questions à poser au sujet des tests et procédures .....	9
<b>Après votre rendez-vous .....</b>	<b>9</b>
<b>Défendre vos intérêts et ceux de vos proches au sein du système de santé .....</b>	<b>10</b>
<b>En cas de séjour à l'hôpital.....</b>	<b>12</b>
Planifier votre visite .....	12
Retour à la maison après un séjour à l'hôpital .....	12
<b>À propos de l'équipe Santé Ontario du Sud de la baie Georgienne ..</b>	<b>13</b>



# Introduction

Nous vous présentons fièrement le *Guide du patient* de l'équipe Santé Ontario du Sud de la baie Georgienne! Vous y trouverez une foule d'informations sur le réseau de soins de santé dans la région, incluant la façon de prendre un rendez-vous avec un professionnel de la santé et de vous y préparer. Nous présentons des conseils sur la préparation aux procédures et tests médicaux, sur la prise de nouveaux médicaments et sur les séjours à l'hôpital. L'équipe Santé Ontario du Sud de la baie Georgienne est déterminée à travailler avec la communauté pour fournir des soins exceptionnels et faire de notre région la plus saine au Canada. Nous espérons que ce guide vous sera utile.

Pour obtenir des mises à jour de votre équipe Santé Ontario, abonnez-vous à notre infolettre bilingue au bas de la page d'accueil de notre [site Web](#) ou suivez-nous sur [Facebook](#), [Twitter](#), [Instagram](#) ou [LinkedIn](#).

## Remerciements

Ce guide a été conçu en partenariat avec le Conseil consultatif des patients, des familles et des aidants. Il est le résultat de recherches et de consultations approfondies. Nous remercions le Conseil de sa précieuse contribution, et tenons également à remercier le Réseau de santé du Grand Hamilton de nous avoir fourni son guide du patient à titre de référence.

## Avis important

Ces renseignements sont fournis à titre d'information et ne se substituent pas à des conseils médicaux. Les suggestions et recommandations ne s'appliquent pas à tous les types de rendez-vous. Veuillez noter que la plupart des documents et liens connexes sont en anglais.

**Un « fournisseur de soins de santé » est toute personne qui offre des soins : médecin, infirmière praticienne, infirmière autorisée, pharmacien, thérapeute respiratoire, physiothérapeute, ergothérapeute, diététiste, optométriste, dentiste, chiropraticienne ou autre spécialiste.**



# Prendre un rendez-vous

## Rendez-vous en ligne

La population du Sud de la baie Georgienne a désormais accès à un service de rendez-vous en ligne. L'équipe Santé Ontario du Sud de la baie Georgienne appuie les médecins de famille qui souhaitent offrir cette option à leurs patients. La plateforme a pour nom OceanMD.

Pour en savoir plus sur la prise de rendez-vous en ligne et pour savoir si votre médecin de famille offre actuellement ce service, veuillez consulter la page <https://southgeorgianbayoht.ca/online-bookings/>.

Si vous avez besoin d'aide, composez le 211 (ligne d'assistance téléphonique bilingue 24/7).

## Si vous n'avez pas de fournisseur de soins primaires

Les résidents de Blue Mountains, Collingwood, Wasaga Beach et du Canton de Clearview qui n'ont pas de médecin de famille ou d'infirmière praticienne peuvent consulter une infirmière praticienne ou une conseillère en santé mentale à la Wasaga Beach Medical Clinic. Pour en savoir plus ou prendre rendez-vous, [cliquez ici](#). Vous pouvez également remplir notre [formulaire de contact](#) pour vous inscrire à la liste d'attente pour un médecin de famille.

## Ressources complémentaires

Renseignez-vous sur les ressources en santé mentale et toxicomanie sur la page <https://mentalhealthandaddictions.cioc.ca/?Ln=fr-CA> (ressources locales) ou sur la page <https://www.connexontario.ca/fr-ca/> (ressources provinciales). Rendez-vous sur la page <https://simcoecounty.cioc.ca/?Ln=fr-CA> pour faire une recherche de ressources par emplacement, mot-clé ou type de service.



## Navigation des services

Plusieurs services vous aideront à trouver des ressources et des soutiens dans notre communauté. Composez le 211 pour accéder à des services communautaires, sociaux et gouvernementaux non urgents, confidentiels et gratuits, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en français et en anglais. Composez le 811 pour obtenir des conseils de santé de la part de professionnels qualifiés, pour localiser les services de santé locaux et pour trouver des informations fiables sur la santé. Composez le 988 pour parler à un intervenant qualifié en santé mentale si vous ou un proche pensez au suicide. Enfin, vous pouvez remplir notre formulaire de contact. Une navigatrice ou un navigateur vous contactera pour vous aider.

### Vous avez besoin d'aide près de chez vous?



#### COMPOSEZ:

**En cas d'urgence, composez le 911**

**211**

pour accéder à des services communautaires, sociaux et gouvernementaux non urgents, confidentiels et gratuits

**811**

pour obtenir des conseils de santé de la part de professionnels qualifiés, pour localiser les services de santé locaux et pour trouver des informations fiables sur la santé

**988**

pour parler à un intervenant qualifié en santé mentale si vous ou un proche pensez au suicide

#### Vous avez besoin d'aide?

Remplissez  
notre formulaire  
de contact :



# Vous préparer à un rendez-vous

## Premier rendez-vous

S'il s'agit de votre premier rendez-vous avec le fournisseur de soins de santé :

- Préparez un aperçu de vos antécédents médicaux et de ceux de votre famille.
- Apportez une liste des médicaments et suppléments que vous prenez, incluant la dose.
- Indiquez si vous avez des besoins d'accessibilité (troubles de la vue, de la mobilité ou de l'audition, difficultés d'apprentissage, etc.)
- Préparez une liste des symptômes, des préoccupations et des questions que vous souhaitez aborder.

## Rendez-vous de suivi

Si vous avez déjà rencontré le fournisseur de soins de santé :

- Préparez une liste des symptômes, des préoccupations et des questions qui se sont présentés depuis votre dernier rendez-vous.
- Indiquez tout changement dans votre état de santé, vos médicaments et vos besoins d'accessibilité.

## Rendez-vous pour la préparation de formulaires

Votre médecin de famille peut vous aider à remplir les formulaires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées ou du programme Ontario au travail ainsi que le formulaire Détermination des capacités fonctionnelles pour le personnel enseignant. Avant votre rendez-vous, remplissez le formulaire le plus possible. Si vous avez besoin d'aide, veuillez composer le 211 avant votre rendez-vous.

Si vous demandez le crédit d'impôt pour personnes handicapées, remplissez le questionnaire sur l'admissibilité avant de prendre rendez-vous avec le fournisseur de soins de santé qui attestera de vos limitations.

## Aide-mémoire pour les rendez-vous médicaux

- Carte Santé de l'Ontario en vigueur
- Liste des médicaments et des suppléments que vous prenez
- Crayon et papier pour prendre des notes
- Document Questions à poser à votre fournisseur de soins de santé ou pharmacien
- Nom de votre pharmacie
- Personne de confiance pour prendre des notes et poser des questions (facultatif)

## Pendant votre rendez-vous

Vous disposerez d'un temps limité pour discuter avec votre fournisseur de soins de santé. Il est important de planifier la conversation pour utiliser votre temps de manière efficace.

- Présentez votre liste de questions ou de symptômes.
- Commencez par ce qui vous préoccupe le plus.
- Prenez des notes pour vous rafraîchir la mémoire par la suite.
- Répétez les informations clés pour garantir que vous les avez bien comprises.
- L'illustration *Questions à poser à votre fournisseur de soins de santé ou pharmacien* à la page suivante pourra vous guider.





## Questions à poser à votre fournisseur de soins de santé ou pharmacien



## Médicaments, tests et procédures

Le fournisseur de soins de santé peut prescrire des médicaments, des tests ou des procédures pour établir un diagnostic ou un plan de traitement. Posez des questions pour mieux comprendre leurs avantages et pour vous y préparer.

### Questions à poser au sujet de nouveaux médicaments

1. Quel est le nom du médicament?
2. Quels sont les effets du médicament?
3. Quels sont les effets secondaires typiques de ce médicament? Y a-t-il des effets secondaires pour lesquels je devrais consulter un médecin?
4. Comment dois-je prendre ce médicament?
5. Y a-t-il des choses à éviter lorsque je prends ce médicament? (Exemples : conduire; utiliser de la machinerie lourde; consommer de l'alcool, du cannabis ou des substances illégales; prendre d'autres médicaments)



## Questions à poser au sujet des tests et procédures

1. Pouvez-vous expliquer ce test ou cette procédure dans un langage simple et non médical?
2. Comment dois-je me préparer? (Exemples : jeûner, prendre des médicaments)
3. Quels sont les effets secondaires ou les risques?
4. Dois-je apporter quelque chose?
5. Quelle est la durée de convalescence après ce test ou cette procédure?
6. Le test ou la procédure est-il couvert par l'Assurance-santé de l'Ontario? Dans le cas contraire, quel est le coût?
7. Quelqu'un doit-il venir me chercher après ce test ou cette procédure?
8. Combien de temps faudra-t-il pour obtenir les résultats? Comment communiquerez-vous avec moi?

## Après votre rendez-vous

- Relisez les notes que vous avez prises pendant votre rendez-vous.
- Prenez les médicaments prescrits et commencez le traitement selon les instructions du fournisseur de soins de santé ou du pharmacien.
- Informez vos soignants (le cas échéant) des changements apportés à vos soins à la suite du rendez-vous.
- Surveillez tout changement dans vos symptômes. Prenez un rendez-vous de suivi si nécessaire.



# Défendre vos intérêts et ceux de vos proches au sein du système de santé

En tant que patient ou client, ami, membre de la famille ou soignant, vous défendez vos propres intérêts ou ceux de vos proches dans le domaine des soins de santé. Vous avez droit aux meilleurs soins possible. Fournissez les informations qui suivent aux personnes de confiance qui vous accompagnent lors de vos rendez-vous. Ces personnes pourront mieux défendre vos intérêts et veiller à votre bien-être.

## POURQUOI EST-CE IMPORTANT?



communication permet de préciser les objectifs et les souhaits du patient ou client



L'expérience est plus positive



Le patient ou client et l'équipe de soins de santé sont mieux renseignés et préparés



Les revendications favorisent la sécurité des patients. Ces interventions améliorent l'expérience et les résultats.



## Défendez vos intérêts et ceux de vos proches!

**1** Prenez les devants. N'attendez pas qu'une autre personne le fasse.

**2** Renseignez-vous et préparez-vous.

**3** Posez des questions et prenez des notes.

**4** Faites le point avec vous-même pour savoir comment vous vous sentez

**5** Tenez compte des besoins ou enjeux culturels.

**6** Faites un suivi si vous n'avez pas de réponse dans un délai raisonnable.

**7** Apprenez à vous déplacer dans le système de santé et dans les systèmes de services sociaux et communautaires pour surmonter les difficultés à obtenir des soins et des traitements.

**8** Prenez soin de vous. Il faut être reposé, informé et calme pour aider les autres.

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

[Imprimez ces étapes](#)



SUD DE LA BAIE GEORGIENNE

# En cas de séjour à l'hôpital

## Planifier votre visite

Avant d'entrer à l'hôpital, assurez-vous de savoir :

- ce que vous devez apporter;
- si vous devez faire quelque chose pour vous préparer (par exemple, jeûner, prendre des médicaments);
- l'heure à laquelle vous devez arriver;
- où vous inscrire;
- si une personne confiance doit vous accompagner.

Pour en savoir plus sur la préparation d'un séjour à l'hôpital, visitez la [page Web destinée aux patients](#) de l'Hôpital General and Marine de Collingwood.

## Retour à la maison après un séjour à l'hôpital

Le retour à la maison est une transition importante. Il est important de vous préparer et d'en discuter avec vos proches. Avant votre congé de l'hôpital, assurez-vous de savoir :

- qui fera le suivi (par exemple, votre fournisseur de soins primaires, un spécialiste);
- qui vous devez contacter en cas de problème;
- votre plan de traitement à domicile (médicaments, exercices, thérapies, tests ou procédures de suivi);
- si vous avez besoin d'équipements ou de fournitures à domicile et où les obtenir (aides à la mobilité, moniteurs, etc.);
- comment vous rentrerez chez vous – si vous avez besoin d'aide pour le transport, parlez-en à l'équipe soignante avant votre congé;
- qui s'occupera de vous à votre retour à la maison, et les soins dont vous aurez besoin.



# À propos de l'équipe Santé Ontario du Sud de la baie Georgienne



L'équipe Santé Ontario du Sud de la baie Georgienne incarne un nouveau modèle de prestation et d'organisation où les liens entre les patients et les fournisseurs de soins à l'échelle communautaire sont renforcés dans le but d'améliorer les résultats en matière de santé. Les 11 partenaires clés sont appuyés par un réseau exceptionnel d'organismes communautaires. Les membres collaborent avec les patients, les familles, les aidants et l'ensemble de la communauté pour concevoir collectivement des soins optimaux au profit de notre région.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site [www.southgeorgianbayoht.ca](http://www.southgeorgianbayoht.ca), contactez-nous à l'adresse [info@southgeorgianbayoht.ca](mailto:info@southgeorgianbayoht.ca), abonnez-vous à notre infolettre bilingue en suivant le lien au bas de la page d'accueil de notre site Web, ou suivez-nous sur [Facebook](#), [Twitter](#), [Instagram](#) ou [LinkedIn](#).

Vous avez envie de bâtir l'avenir des soins de santé et des services sociaux dans le Sud de la baie Georgienne? Joignez-vous au Conseil consultatif des patients, des familles et des aidants. Vous participerez à la prise de décisions clés et guiderez nos efforts. Renseignez-vous dès aujourd'hui!

**L'équipe Santé Ontario du Sud de la baie Georgienne bénéficie du soutien financier du gouvernement de l'Ontario.**

