

French

Obtenir les soins médicaux nécessaires lorsque vous êtes malade GETTING HEALTHCARE WHEN YOU ARE SICK

Dans chaque pays, on offre aux résidents différents systèmes d'accès aux services de santé. Dans certains pays, il est possible de téléphoner à un médecin et d'obtenir des soins médicaux à domicile pour toute maladie ou on peut se rendre à l'hôpital pour consulter un médecin. Ici, en Alberta, c'est différent. Lorsque vous êtes malade ou blessé vous devez vous faire soigner dès que possible.

Voici vos options en ordre d'urgence:

1. Téléphonnez à Health Link Alberta
2. Consultez votre médecin de famille ou présentez-vous à une clinique sans rendez-vous
3. Allez à un centre de services de soins d'urgence mineure
4. En cas de danger de mort ou s'il y a possibilité de danger de mort, rendez-vous au service des urgences d'un hôpital.

Qu'est ce qu'Health Link Alberta (ligne info santé) et comment utiliser ce service? (What is Health Link Alberta and how do I use this service?)

Lorsque vous êtes malade ou blessé, vous pouvez appeler Health Link Alberta. Health Link Alberta est un service téléphonique qui offre des conseils infirmiers et des renseignements en matière de santé, 24h/24. Vous pouvez appeler Health Link Alberta pour obtenir des renseignements sur un problème de santé qui vous touche. Des infirmières/ infirmiers et des spécialistes de l'information gèrent ce service. Appuyez sur le 1 de votre clavier de téléphone pour parler avec un spécialiste de l'information pour trouver les services de santé dans votre région. Appuyez sur le 2 pour parler à un membre du personnel infirmier pour des conseils de santé. C'est un service gratuit disponible 24 heures/24 7 jours par semaine. Health Link Alberta est offert partout dans la province de l'Alberta.

Comment puis-je communiquer au téléphone si je ne parle pas bien l'anglais? (How do I communicate on the phone if I don't speak English very well?)

Les interprètes travaillant avec Health Link Alberta éliminent tout obstacle à la communication pour aider les gens à obtenir les renseignements dont ils ont besoin. Lorsque vous téléphonez à Health Link Alberta, vous entendrez tout d'abord un message enregistré en anglais qui explique le service. Ne raccrochez pas. Sur le clavier de votre téléphone, appuyez sur le 2 pour parler à un membre du personnel infirmier. Après avoir appuyé sur le 2, ne raccrochez toujours pas et attendez qu'on vous parle. Lorsqu'un membre du personnel infirmier vous parlera vous devez juste dire quelle langue vous parlez en anglais « I SPEAK FRENCH ». Ne raccrochez pas pendant que le service cherche un interprète qui vous permettra de poser vos questions dans votre langue. L'interprète aidera l'infirmier(ère) à comprendre votre situation et interprétera les conseils de l'infirmière quant à ce que vous devez faire, y compris ce que vous pouvez faire à la maison en toute sécurité ou si vous devez voir un médecin.

Health Link Alberta recommandera les personnes sans médecin de famille et dont le problème médical ne comporte aucun danger de mort à un médecin qui les examinera le lendemain matin.

Quel est le numéro de téléphone de Health Link Alberta ? (What is the phone number for Health Link Alberta?)

Pour parler à un membre du personnel infirmier à l'aide d'un interprète, veuillez communiquer avec Health Link Alberta en composant le numéro sans frais, 1-866-408-LINK (5465), le 780-408-LINK (5465) à Edmonton, ou le 403-943-LINK (5465) à Calgary.

Quel est le rôle du médecin de famille ici en Alberta et comment en trouver un?

(What does a family doctor do here in Alberta and how do I find one?)

Quand vous êtes malade ou blessé(e), vous pouvez également aller chez votre médecin de famille. Au Canada, il est important que vous et votre famille trouviez un médecin de famille. Parmi les services qu'offre un médecin de famille, notons les bilans de santé annuels, la surveillance de la croissance et du développement de vos enfants, les ordonnances et les examens particuliers comme les mammographies, le test Pap/frottis vaginal, la mesure de la densité osseuse, les radiographies et les tests sanguins. En fonction de votre état de santé, votre médecin de famille peut vous envoyer chez un médecin spécialisé. Après une consultation avec un spécialiste, il est important de faire un suivi avec votre médecin de famille pour qu'on puisse mettre à jour votre dossier médical. Souvent, les spécialistes ou médecins d'hôpital devront consulter votre médecin de famille. Il est donc préférable d'avoir un médecin de famille pour vous et les membres de votre famille. Pour trouver un médecin de famille qui accepte de nouveaux patients ou pour connaître les disponibilités d'un médecin après les heures de bureau, veuillez communiquer avec Health Link Alberta en composant le numéro sans frais, 1-866-408-LINK (5465), le 780-408-LINK (5465) à Edmonton, et le 403-943-LINK (5465) à Calgary ou encore consulter le site www.albertahealthservices.ca.

Qu'est ce qu'une clinique sans rendez-vous et comment en trouver une proche de chez moi ?

(What is a Walk-In Clinic and how do I find one close to my home?)

Si vous n'avez pas un médecin de famille ou si votre médecin n'est pas disponible, vous pouvez vous rendre dans une clinique sans rendez-vous. Comme leur nom l'indique vous n'avez pas besoin de prendre rendez-vous. Lorsque vous arriverez à la clinique, présentez votre carte d'assurance-maladie de l'Alberta (Alberta Health Care Card). Lors de votre première visite dans une clinique, on vous demandera de remplir un formulaire avec vos antécédents médicaux. Ensuite, vous attendrez qu'un médecin soit disponible pour vous ausculter.

Le médecin ausculte les patients selon l'ordre d'arrivée. La clinique sans rendez-vous ne peut remplacer un médecin de famille. Il est important de consulter votre médecin de famille après avoir obtenu des soins dans une clinique sans rendez-vous. Pour trouver une clinique sans rendez-vous, veuillez consulter les Pages jaunes, à la catégorie Cliniques.

Qu'est qu'un centre de service de soins d'urgence mineure et comment en trouver un proche de chez moi ?

(What is an Urgent Care Centre and how do I find one close to my home?)

Lorsque vous êtes malade ou blessé, vous pouvez vous présenter à un centre de services de soins d'urgence mineure. Un centre de services de soins d'urgence mineure est un centre médical pour les personnes qui souffrent d'un problème médical inattendu qui ne met pas leur vie en danger mais qui demande à ce que la personne soit auscultée le jour même. Ceci comprend les fractures, les entorses, les problèmes liés à l'asthme, les douleurs et les infections. Les centres de services de soins d'urgence mineure offrent leurs services aux adultes et aux enfants. Il n'est pas nécessaire de prendre un rendez-vous. La plupart des centres de services de soins d'urgence mineure sont ouverts tous les jours. Par exemple, à Calgary, le Sheldon M. Chumir Health Centre est ouvert jour et nuit. Pour obtenir une liste de centre de services de soins d'urgence mineure, veuillez communiquer avec Health Link Alberta ou visiter le site Web à l'adresse www.albertahealthservices.ca

Quel est le rôle d'un service des urgences ?

(What is the role of the Emergency Department?)

Les personnes dont l'état médical comporte un danger de mort ou une possibilité de danger de mort NE DOIVENT PAS se rendre dans un centre de services de soins d'urgence mineure. Ces gens doivent immédiatement aller au service des urgences d'un hôpital ou composer le 911 pour demander des services ambulanciers. Le service des urgences d'un hôpital offre des soins médicaux à tout le

monde, jour et nuit. Le service offre aussi des soins pour les problèmes comportant un danger de mort. À Calgary, l'Alberta Children's Hospital (l'hôpital des enfants de l'Alberta) n'offre des soins médicaux qu'aux enfants, de la naissance à 18 ans. Pour une liste des services d'urgences et leur adresse en Alberta, vous pouvez appeler Health Link Alberta. Les régions rurales ne sont pas toutes dotées d'un service d'urgence. Si oui, il se peut que le service ne soit pas offert jour et nuit. Il est important de connaître l'emplacement du service d'urgence le plus près. La plupart des soins offerts dans les hôpitaux sont couverts par l'assurance-maladie de l'Alberta (Alberta Health Care Insurance).

Comment se déroule une consultation aux urgences?

(What is the process of being seen in an Emergency Department?)

Pour recevoir des soins il est important de toujours avoir votre carte d'assurance maladie de l'Alberta (Alberta Health Care Card) sur vous. Les personnes qui se présentent au service des urgences d'un hôpital seront évaluées par un(e) infirmier(ère) de triage pour déterminer l'urgence du problème médical. On voit d'abord les patients les plus malades. Les personnes dans des situations moins graves seront priées d'attendre dans la salle d'attente. Lorsque vous serez admis dans l'aire de soins, un membre du personnel infirmier vous posera quelques questions au sujet de votre état de santé. Il se peut qu'on vous fasse passer des tests. Lorsque le médecin arrivera, il vous posera des questions similaires. Le médecin pose ces questions pour assurer l'exactitude du diagnostic et faire en sorte que les soins recommandés sont appropriés. Il se peut qu'on demande à un spécialiste d'assister à la consultation le cas échéant. Si vous êtes très malade on pourrait vous demander de rester à l'hôpital pour des soins plus approfondis.

Comment puis-je communiqué au service des urgences si je ne parle pas bien l'anglais ?

(How do I communicate in the Emergency Department if I do not speak English very well?)

Si vous éprouvez des difficultés à parler ou à comprendre l'anglais, déclarez votre langue préférée à un membre du personnel et, si le service est offert dans votre région, on demandera à un interprète de vous aider au téléphone ou en personne. L'utilisation d'un interprète certifié évite les malentendus. Il est également important de protéger votre vie privée. Les interprètes, tout comme les autres professionnels de la santé, sont tenus de préserver la confidentialité de tous les renseignements transmis.

Rappelez-vous : Lorsque vous êtes malade ou blessé, il est important de vous faire soigner dès que possible. Voici vos options en ordre d'urgence:

1. Appeler Health Link Alberta
2. Consultez votre médecin de famille ou présentez-vous à une clinique sans rendez-vous
3. Allez dans un centre de services de soins d'urgence mineure
4. En cas de danger de mort ou s'il y a possibilité de danger de mort, rendez-vous au service des urgences d'un hôpital.

Source: DVD “Obtenir les soins médicaux nécessaires lorsque vous êtes malade”, Alberta Health Services

Pour les articles précédents « en route vers une bonne santé » et des informations sur la santé en français, veuillez consulter <http://www.albertahealthservices.ca/4248.asp>