

GUIDE DE NAVIGATION DU SYSTÈME DE SANTÉ À IQALUIT

Une présentation du Réseau santé en français
au Nunavut (RÉSEFAN)



INTRODUCTION

Iqaluit, juillet 2020

Le Réseau Santé en Français au Nunavut (RÉSEFAN) reçoit à chaque année de la part de francophones de nombreuses demandes d'aide à naviguer le système de santé du Nunavut. Ces demandes d'aide proviennent souvent de nouveaux résidents du Nunavut, mais aussi de voyageurs et de résidents de longue date qui font face à de nouveaux défis de santé.

Par sa mission d'améliorer de l'accès aux soins de santé pour les Franco-Nunavois, le RÉSEFAN a élaboré ce *Guide de Navigation du système de santé à Iqaluit*. Ce guide a pour objectif de faciliter la compréhension du système de santé d'Iqaluit au Nunavut pour les francophones.

Vous trouverez dans ce guide les coordonnées des principaux services de santé, les chemins d'accès pour les différents services et les réponses aux questions fréquemment posées. Le guide contient des références pour le système de santé publique et privé d'Iqaluit.

À votre santé,



Emilie Cyr

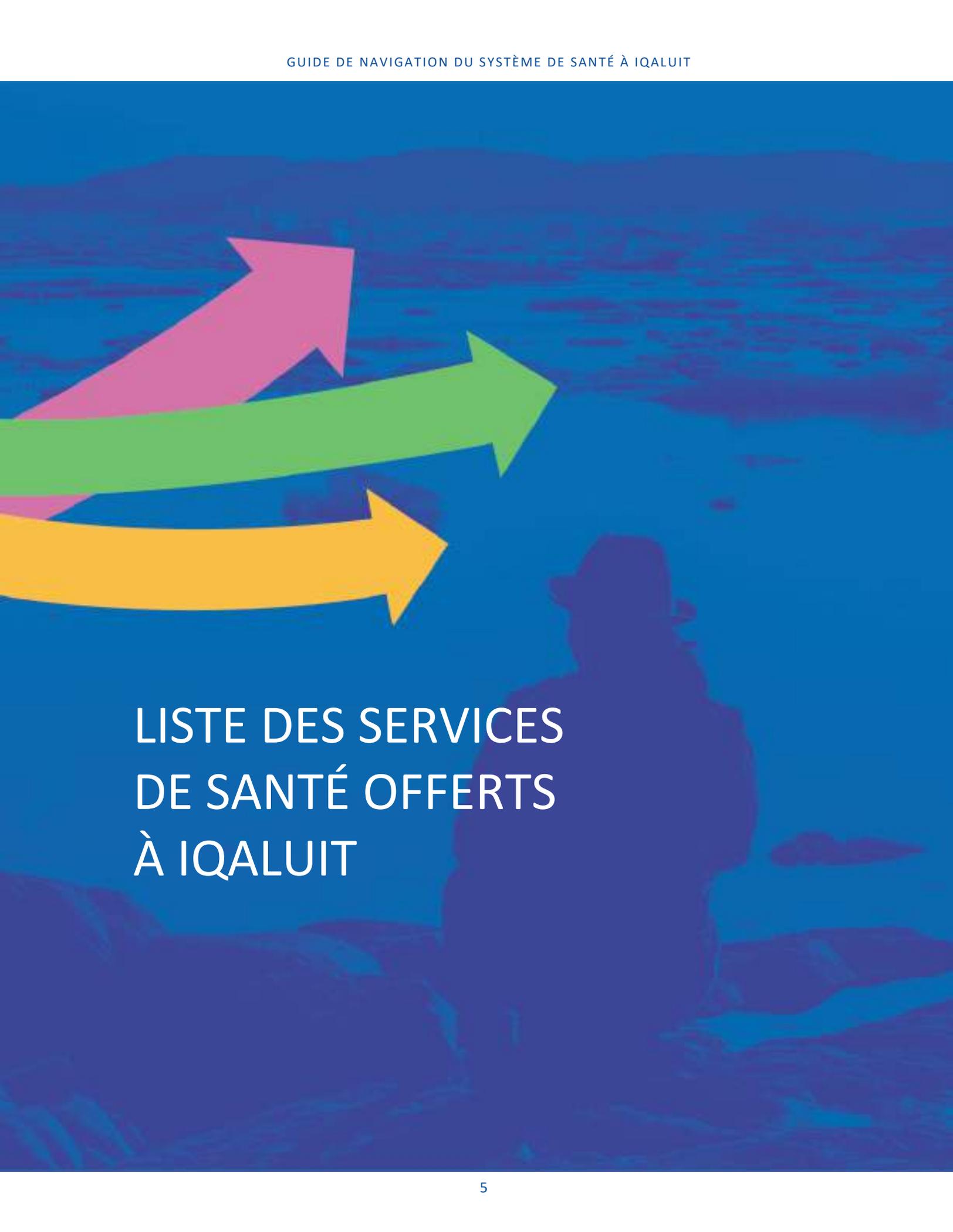
Présidente du RÉSEFAN



TABLE DES MATIÈRES

Liste des services de santé offerts à Iqaluit.....	6
Services offerts sans référence.....	6
Services nécessitant une référence.....	7
Services privés.....	7
Services de santé publics.....	10
Pour rencontrer un médecin.....	10
La clinique d'accès rapide d'Iqaluit (sans rendez-vous).....	10
L'urgence.....	11
Service d'ambulance.....	11
Santé publique.....	11
Services locaux.....	12
Dentistes.....	12
Pharmacies.....	13
Services sociaux.....	13
Professionnels du secteur privé.....	18
Chiropratique.....	18
Dentistes.....	19
Massothérapie.....	20
Pharmacies.....	20
Physiothérapie.....	21
Psychologie.....	22
Services en français.....	24
Loi sur les langues officielles du Nunavut.....	24
Disponibilité des services de santé en français.....	24
Le RÉSEFAN : soutenir l'accès aux services de santé en français.....	25
Administration de la santé et déplacements.....	28
Le régime d'assurance maladie du Nunavut.....	28
Admissibilité.....	28
Renouvellement de la carte d'assurance maladie.....	29
Les voyages médicaux.....	30
Les frais pour soins de santé reçus à l'extérieur du territoire.....	33
Obtenir copie de son dossier médical.....	33
Soins de santé au Nunavut pour les résidents des autres provinces ou territoires.....	33
Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs (CSTIT) - Workers' Safety & Compensation Commission (WSCC).....	34
Le bureau du représentant de l'enfance et de la jeunesse.....	35
Services pour les aînés.....	36
Relations avec les patients.....	36
Le Bureau du Commissaire aux langues du Nunavut.....	37

Liste des ressources	40
POUR VOIR UN MÉDECIN	40
SANTÉ PUBLIQUE	41
AUTRES SERVICES DIRECTS	41
SANTÉ MENTALE.....	42
SANTÉ MENTALE, LIGNES D'AIDE TÉLÉPHONIQUE	42
SERVICES SOCIAUX.....	43
Bien-être.....	43
Architecture de l'accueil téléphonique de l'Hôpital général Qikiqtani	45
Foire aux questions – FAQ.....	46
Pour nous joindre	48



LISTE DES SERVICES DE SANTÉ OFFERTS À IQALUIT

LISTE DES SERVICES DE SANTÉ OFFERTS À IQALUIT

Services offerts sans référence

Les services offerts sans références peuvent aussi être accessibles après une référence. Dans certains cas, le fait d'avoir une référence peut d'ailleurs diminuer le temps d'attente pour l'obtention du service.

SERVICES OFFERTS SANS RÉFÉRENCE	
Urgence	Santé environnementale
Rendez-vous avec un médecin de famille	Santé mentale
Maternité, enfance et services aux nouveau-nés	Santé publique
	Santé sexuelle
	Santé voyage
	Services aux écoles
	Tuberculose : <i>prévention et de traitement</i>
	Vaccination

Services nécessitant une référence

Certains services ne sont accessibles qu'après une référence d'un médecin ou d'un autre spécialiste de la santé. Dans ces cas, la première étape consiste donc à visiter l'hôpital général Qikiqtani (clinique ou urgence) ou le département de Santé publique (pour certains services).

SERVICES NÉCESSITANT UNE RÉFÉRENCE	
Médecine spécialisée	Médecine interne
Allergologie	Orthopédie
Cardiologie	Otorhinolaryngologie
Dermatologie	Pneumologie
Gynécologie	Rhumatologie
Neurologie	Urologie
Neurologie pédiatrique	Réadaptation : <i>Audiologie, Ergothérapie, Physiothérapie, Orthophonie,</i>

Services privés

Certains professionnels de la santé offrent leurs services au privé. Bien que vous devrez déboursier de l'argent pour avoir accès à ces services, il se peut que votre assureur vous rembourse ces coûts.

SERVICES PRIVÉS (SANS RÉFÉRENCE)	
Chiropratique	Pharmacies
Dentistes	Psychologie
Massothérapie	

SERVICES DE SANTÉ PUBLICS



SERVICES DE SANTÉ PUBLICS

POUR RENCONTRER UN MÉDECIN

Il existe trois façons de consulter un médecin à Iqaluit selon le niveau d'urgence de la situation:

- 1) Vous pouvez appeler au 867-975-8600 # 5425 Un rendez-vous à la clinique de l'hôpital général Qikiqtani vous sera offert dans les prochaines unes à trois semaines en moyenne.
- 2) Vous pouvez vous prendre un rendez-vous à la Clinique d'accès rapide de l'hôpital général Qikiqtani (accès sud-est, édifice 516). Voir la section Clinique d'accès rapide pour plus d'informations.
- 3) Si c'est une urgence, présentez-vous à l'urgence de l'hôpital général Qikiqtani (Accès nord-est, édifice 516) en tout temps.



Médecins spécialistes

Pour voir un médecin spécialiste, il faut d'abord obtenir une référence d'un médecin familial ou d'un autre spécialiste de la santé habilité à faire la référence. La première étape est donc de prendre rendez-vous à la clinique de l'hôpital général Qikiqtani.

Suite à la référence de votre médecin, vous serez mis sur la liste d'attente du spécialiste. Vous recevrez un appel pour vous indiquer le moment de votre rendez-vous quand le médecin spécialiste visitera Iqaluit. Les médecins spécialistes visitent Iqaluit selon un horaire préétabli.

LA CLINIQUE D'ACCÈS RAPIDE D'IQALUIT (SANS RENDEZ-VOUS)

Adresse : Hôpital général Qikiqtani (HGQ) - Édifice 516 – Accès Sud-Est

Numéro de téléphone : 867-975-8600

Heure d'ouverture : lundi au vendredi, 8h30 à 17h

Chemins d'accès et prise de rendez-vous :

- Clinique d'accès rapide: il faut se présenter en personne à 8h00 du lundi au vendredi. Il faut ensuite prendre un numéro pour recevoir un

rendez-vous la même journée. Tous les rendez-vous de la journée sont comblés avant 9h00.

- Clinique sans-rendez les mercredis soirs de 17h à 20h. La prise de rendez-vous débute à 16h45.
- Pour prendre rendez-vous, vous pouvez aussi appeler le 867 975-8600 (*appuyez sur 3-1-1*).

Services offerts :

La clinique est située à l'hôpital général Qikiqtani, entrée sud-est, et offre donc les mêmes services que l'hôpital.

L'URGENCE



Adresse : Hôpital général Qikiqtani (HGQ) - Édifice 516 –
Accès nord-ouest, pavillon des urgences

Numéro de téléphone : 867-975-8600

Heures d'ouverture : 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, 365 jours par année

SERVICE D'AMBULANCE

Centre de répartition des appels d'urgence

Courriel : dispatch@city.iqaluit.nu.ca

Numéro d'urgence : 867-979-4422

SANTÉ PUBLIQUE

Adresse : Édifice 1091

Numéro de téléphone : 867-975-4800

Heures d'ouverture : 8h30 à 17h00 du lundi au vendredi,
12h00 - 13h00 fermés pour le lunch

Services locaux

Programme Maternelle / Enfant

- Visites des enfants en bonne santé : sur rendez-vous seulement
- Sans rendez-vous pour peser les bébés: mercredi entre 13h à 16h
- Clinique de vaccination (voyage, grippe saisonnière, générale : adultes et enfants)
- Évaluations préscolaires : sur rendez-vous uniquement.
- Les cours prénataux sont donnés tous les 3 mois sur une base d'autoréférence.

Programme de santé sexuelle

- Sans rendez-vous pour le conseil, le dépistage et le traitement des infections sexuellement transmissibles.

Programme de lutte antituberculeuse

- Sans rendez-vous et sur rendez-vous pour le dépistage, la surveillance et le traitement de la tuberculose.

Programme de santé scolaire / promotion de la santé

- Programmes de vaccination à l'école
- Ateliers à l'école et dans la communauté sur divers sujets
- Assistance au sevrage tabagique
- Assistance à la lutte contre les poux

Programme régional de diététicienne communautaire

- Sur rendez-vous seulement : rencontres individuelles; en télésanté; ateliers de groupe.

Programme de santé environnementale

- Évaluations et conseils

DENTISTES

- **Hôpital**

Il y a un département de soins dentaires à l'hôpital pour les patients internes.

- **Programmes du gouvernement du Nunavut**

Le programme de santé buccodentaire du Nunavut offre des services de prévention et des services de base enfants de 0 à 9 ans dans le cadre de programme scolaire.

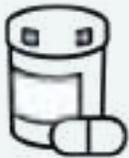
Pour plus d'informations, consultez le www.nunavutsmiles.ca/fr/

Information et inscription : nunavutsmiles@gov.nu.ca

- **Cliniques privées** (voir la section sur les professionnels du secteur privé)
Il existe deux cliniques privées à Iqaluit, Arctic Circle Dental Clinic et Iqaluit Dental Clinic.

PHARMACIES

- **Hôpital**
Il y a une pharmacie à l'hôpital pour les patients internes.
- **Pharmacies privées** (voir la section sur les professionnels du secteur privé)
Il existe deux pharmacies privées à Iqaluit, Northmart Pharmacy et Iqaluit Valupharm Drugs



NOTES SUR LES PRESCRIPTIONS DE MÉDICAMENTS

- **Renouvellement de prescription**
Pour renouveler une prescription qui est échue, il faut consulter un médecin ou un spécialiste de la santé habileté, dont les infirmières praticiennes. Vous pouvez appeler à l'hôpital pour prendre un rendez-vous avec un médecin ou si la situation est plus pressante vous pouvez passer par la clinique d'accès rapide.
- **Transfert de prescription**
Pour transférer une prescription d'une pharmacie à une autre, votre nouveau pharmacien doit simplement contacter votre ancien pharmacien pour gérer le transfert d'information. Le client est responsable de fournir les coordonnées d'où la prescription a été déposée au nouveau pharmacien.

SERVICES SOCIAUX

Services à l'enfance et à la famille

Adresse : Édifice 613, Grinnell Place

Numéro de téléphone : 867-975-5200

Site Internet : www.gov.nu.ca/fr/services-a-la-famille

Le ministère des Services à la famille réunit des programmes et des services visant à appuyer les familles.

Services offerts :

Protection de l'enfance

Bureau des services sociaux

Numéro de téléphone : 867-975-5777

Services sociaux

Numéro d'urgence: 867-979-5650

Site Internet : www.gov.nu.ca/fr/bienvenue-sf/information/protection-de-lenfance

Gendarmerie Royale du Canada (GRC)

Numéro de téléphone : 867-979-0123

Numéro d'urgence : 867-979-1111

Violence familiale

Services sociaux

Numéro de téléphone : 867-975- 5200

Services à la famille

Numéro d'urgence: 867-979-5650

Hôpital Qikiqtani

Numéro de téléphone : 867-975-8600

Gendarmerie Royale du Canada (GRC)

Numéro de téléphone : 867-979-0123

Numéro d'urgence : 867-979-1111

Justice communautaire pour violence familiale

Numéro de téléphone : 867-975-6337

Site Internet : www.gov.nu.ca/fr/bienvenue-sf/information/violence-familiale

Famille d'accueil

Bureau des services sociaux d'Iqaluit

Numéro de téléphone : 867-975-5200

La marche à suivre est présentée sur ce site Internet :

www.gov.nu.ca/fr/bienvenue-sf/information/placement-familial

Adoption

Bureau des services sociaux d'Iqaluit

Numéro de téléphone : 867-975-5200

Site Internet : www.gov.nu.ca/fr/bienvenue-sf/information/adoption

Assistance sociale, aide au revenu

Numéro de téléphone : 867-975-6580

Site Internet : <https://www.gov.nu.ca/fr/bienvenue-sf/information/aide-au-revenu>

Réduction de la pauvreté

Pour information: 867-975-5200

Site Internet : www.gov.nu.ca/family-services/information/poverty-reduction

Table de concertation pour la réduction de la pauvreté: www.makiliqta.ca



PROFESSIONNELS DU SECTEUR PRIVÉ

PROFESSIONNELS DU SECTEUR PRIVÉ

Légende : La disponibilité de la langue de service est indiquée comme suit : Anglais - **A** / Français **F** / Inuktitut – **I**

CHIROPRATIQUE

Clinique chiropratique d'Iqaluit (**A**/**F**)

Adresse : Édifice 626, suite 102

Numéro de téléphone : 867-975-2522

Heures d'ouverture : lundi de 9h à 19h, mercredi de 14h à 19h, et vendredi de 9h à 19h

Site Internet : www.iqaluitchiropracticclinic.com

Page facebook : www.facebook.com/iqaluitchiropracticclinic

Chemins d'accès et prise de rendez-vous :

- Par téléphone, Facebook ou en ligne au www.gorendezvous.com/fr/iqaluitchiropracticclinic
- Autoréférence et sur référence

Services offerts :

Les chiropraticiens sont spécialisés dans l'évaluation, le diagnostic et le traitement des troubles biomécaniques reliés aux articulations, muscles, ligaments, fascias et nerfs. La clinique offre aussi des services d'évaluation ergonomiques du poste de travail à l'ordinateur et des conférences.

DENTISTES

Arctic Circle Dental (A/F)

Adresse : Édifice 2621

Numéro de téléphone : 867-979-6740

Courriel : arcticcircledental@gmail.com

Heures d'ouverture : lundi au vendredi, 8h à 20h, et samedi de 10h à 14h

Site Internet : www.arcticcircledental.com

Chemins d'accès et prise de rendez-vous :

- Par téléphone, par courriel ou en personne.
- Autoréférence et sur référence

Services offerts :

Nettoyage et chirurgies mineures.

Iqaluit Dental (A/F/I)

Adresse : Édifice 621

Numéro de téléphone : 867-979-4437

Heures d'ouverture : lundi au vendredi, 8h30 à 19h et samedi 10h à 15h

Site Internet : www.iqaluitdental.com

Chemins d'accès et prise de rendez-vous :

- Par téléphone ou en personne.
- Autoréférence et sur référence

Services offerts :

Nettoyage et chirurgies mineures.

MASSOTHÉRAPIE

Banfield Therapeutic Massage (A)

Numéro de téléphone : 867-222-9260

Courriel : banfieldmassage@gmail.com

Site Internet : www.banfieldmassage.clinicsense.com

Chemins d'accès et prise de rendez-vous :

- Par téléphone, texto, courriel, Facebook ou site web
- Autoréférence

Services offerts :

Massage thérapeutique

Service de médecine holistique et alternative

Patience Sibanda RMT (A)

Numéro de téléphone : 403-401-5038

Courriel : patvum@gmail.com

Site Internet : <https://www.facebook.com/pg/PatienceSibandaRMT/services/>

Chemins d'accès et prise de rendez-vous :

- Par téléphone, courriel ou Facebook
- Autoréférence

Services offerts :

Massage de relaxation; massage des tissus profonds; massage thérapeutique; massage prénatal; réflexologie.

PHARMACIES

Iqaluit Valupharm Drugs (A)

Adresse : Édifice 5003

Numéro de téléphone : 867-979-0655

Heures d'ouverture : lundi au vendredi, 10h à 18h et samedi 10h à 14h

Chemins d'accès et prise de rendez-vous :

- Il faut appeler ou se présenter en personne sur les heures d'ouverture.

Services offerts :

Le pharmacien et son équipe aident à gérer les besoins en médicaments et en soins de santé, allant du conseil sur le traitement approprié pour la toux et le rhume aux consultations pour aider à gérer la médication sur ordonnance.

Northmart Pharmacy (A)

Adresse : Édifice 228

Numéro de téléphone : 867-975-3535

Heures d'ouverture : lundi au vendredi, 9h à 18h et samedi 12h à 17h

Chemins d'accès et prise de rendez-vous :

- Il faut appeler ou se présenter en personne sur les heures d'ouverture.

Services offerts :

Le pharmacien et son équipe aident à gérer les besoins en médicaments et en soins de santé, allant du conseil sur le traitement approprié pour la toux et le rhume aux consultations pour aider à gérer la médication sur ordonnance.

PHYSIOTHÉRAPIE

Lewis Physiotherapy (A)

Numéro de téléphone : 647-985-6133

Courriel : dgiancola.physio@gmail.com

Chemins d'accès et prise de rendez-vous :

- Par téléphone ou courriel
- Autoréférence

Services offerts :

La physiothérapie est recommandée pour le traitement et la réhabilitation des blessures des muscles, des articulations, des os et d'autres blessures des tissus mous. Elle est également utilisée dans les cas de maladies respiratoires, circulatoires et neurologiques.

PSYCHOLOGIE

Familio et le Centre de thérapie de Montréal (A/F)

Site Internet : <https://www.servicesfamilio.ca/faites-appel-a-nous/>

Email : nunavut@servicesfamilio.ca

Chemins d'accès :

- Prise de rendez-vous en ligne via la plateforme du site Internet.
- Les services de psychologie et de psychothérapie sont accessibles par autoréférence au frais de l'utilisateur.

Services offerts :

- Rendez-vous disponibles par vidéoconférence
- Thérapies individuelles et de couple
- Services interdisciplinaires d'accompagnement pour les jeunes et les familles
- Suivis psychosociaux
- Professionnels francophones pouvant offrir leur service au Nunavut

Melanie Stubbing, registered Psychologist (A)

Numéro de téléphone: 867 222-5690

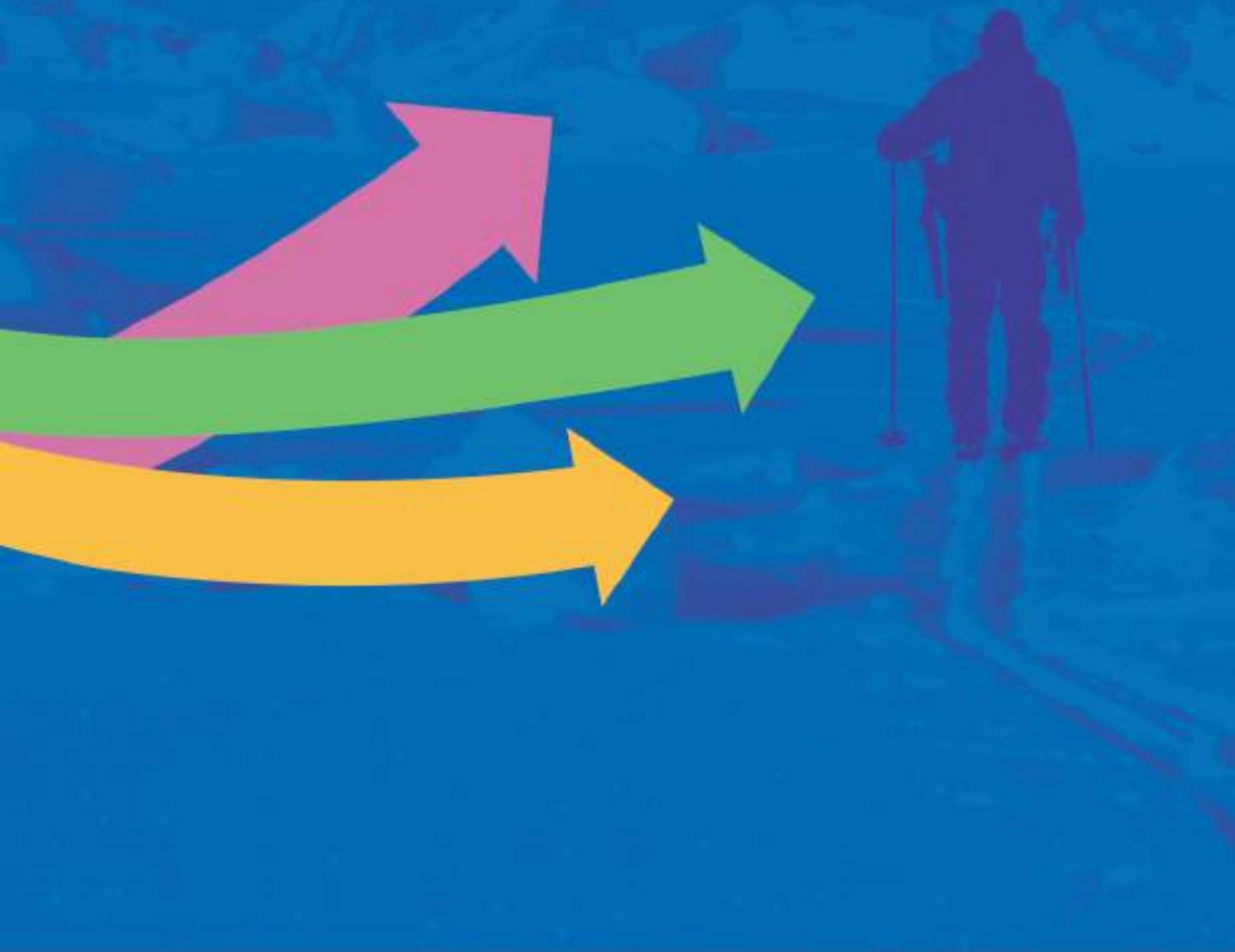
Courriel: contact@melaniestubbing.com

Site internet: <http://www.melaniestubbing.com/>

Chemin d'accès et prise de rendez-vous:

- Par téléphone ou courriel
- Services offerts: thérapies individuelle, thérapies de couples, thérapies de groupes et service de consultant

SERVICES EN FRANÇAIS



SERVICES EN FRANÇAIS

Loi sur les langues officielles du Nunavut

La Loi sur les langues officielles du Nunavut établit la langue Inuktitut, l'anglais et le français comme langues officielles. Les services gouvernementaux, dont les soins de santé, doivent donc être offerts en français au Nunavut.

Pour plus d'information sur la loi ou sur la réalité linguistique, visitez le site Internet du Bureau du Commissaire aux langues du Nunavut : <http://langcom.nu.ca/fr>

Disponibilité des services de santé en français

Pour le moment, le patient est responsable de demander le service en français. Certains documents et quelques accueils téléphoniques automatisés comme celui de l'Hôpital général Qikiqtani sont disponibles en trois langues. Certains professionnels de la santé sont bilingues français-anglais.

Service d'interprétation

Depuis janvier 2021, un interprète français-anglais travaille à l'hôpital durant les heures ouvrables du lundi au vendredi. Vous pouvez donc demander l'aide de l'interprète lors d'une consultation médicale à l'hôpital, pour prendre un rendez-vous à l'hôpital ou pour vous aider à naviguer le système de santé.



Si l'interprète n'est pas disponible, l'hôpital et la clinique médicale offrent un service de traduction simultanée par téléphone pour les patients dont la langue est le Français et l'Inuktitut. Ce service est gratuit et disponible en tout temps. Il vous suffit de demander ce service si le professionnel est unilingue anglophone au moment de votre passage à l'hôpital ou à la clinique médicale.

Le RÉSEFAN : soutenir l'accès aux services de santé en français

Le Réseau Santé en français au Nunavut (RÉSEFAN) travaille à améliorer l'accessibilité des soins de santé dans leur langue pour les francophones du Nunavut. Le RÉSEFAN travaille pour la santé des Franco-Nunavois et est un leader reconnu et impliqué au sein de la communauté.

Répertoire des professionnels

Vous trouverez une liste de professionnels de la santé qui parlent français sur le site web du RÉSEFAN : <http://www.resefan.ca/fr/repertoire-des-professionnels>.

Lorsque vous appelez pour prendre un rendez-vous, vous pouvez demander spécifiquement pour prendre rendez-vous avec un de ces professionnels.



ADMINISTRATION DE LA SANTÉ ET DÉPLACEMENTS

ADMINISTRATION DE LA SANTÉ ET DÉPLACEMENTS

LE RÉGIME D'ASSURANCE MALADIE DU NUNAVUT

Bureau des programmes d'assurance maladie du Nunavut, ministère de la Santé

Adresse : C.P. 889, Rankin Inlet, NU X0C 0G0

Numéro de téléphone : 867-645-8001

Numéro sans frais : 1-800-661-0833

Site Internet : www.gov.nu.ca/fr/health/information/r%C3%A9gime-d%E2%80%99assurance-maladie-du-nunavut-0

Admissibilité

Pour être admissible au régime d'assurance maladie du Nunavut et à la carte d'assurance maladie du Nunavut, vous devez répondre aux critères suivants :

Personnes admissibles	Personnes non admissibles
<ul style="list-style-type: none"> • Les résidents permanents du Nunavut. Un résident permanent du Nunavut est une personne dont le lieu principal de résidence est au Nunavut. • Les personnes titulaires d'un visa d'étudiant ou d'emploi valide pour un an ou plus. L'adresse indiquée sur le visa doit être située au Nunavut. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les touristes et les visiteurs de passage au Nunavut. • Les travailleurs temporaires dont le contrat de travail a une durée inférieure à un an. • Les étudiants dont la résidence permanente est située dans une province ou un territoire autre que le Nunavut. • Les personnes titulaires d'un visa d'étudiant ou d'emploi valide pour moins d'un an. • Les personnes titulaires d'un visa d'étudiant ou d'emploi sur lequel ne figure pas une adresse du Nunavut. • Les personnes incarcérées dans des pénitenciers fédéraux.

Inscription au régime pour les nouveaux arrivants

Il faut remplir le formulaire d'inscription au régime d'assurance maladie du Nunavut pour obtenir la carte d'assurance maladie du Nunavut et ainsi pouvoir bénéficier des services.

Les formulaires d'inscription sont disponibles dans les lieux suivants :

- centres de santé et les dispensaires du Nunavut,
- Hôpital général Qikiqtani d'Iqaluit,
- Bureau des programmes d'assurance maladie du Nunavut de Rankin Inlet,
- En ligne à l'adresse suivante <https://gov.nu.ca/fr/health/information/carte-d%E2%80%99assurance-maladie>

Nouveau résident du Nunavut	Nouveau-né
<ul style="list-style-type: none"> • Obtenir et remplir le formulaire • Fournir deux preuves d'identité (certificat de naissance, passeport, baptistaire, permis de conduire, carte d'employé ou carte d'assurance maladie antérieure) • Envoyer le formulaire par la poste ou par courriel à l'adresse inscrite sur le formulaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtenir et remplir le formulaire (voir l'endos du formulaire) • Envoyer le formulaire par la poste ou par courriel à l'adresse sur le formulaire

Le Bureau des programmes d'assurance maladie du Nunavut confirmera votre admissibilité après avoir examiné votre demande d'inscription.

Renouvellement de la carte d'assurance maladie

La carte d'assurance maladie du Nunavut est renouvelée automatiquement deux mois avant la date d'échéance. Vous recevrez votre nouvelle carte par la poste.

LES VOYAGES MÉDICAUX

Bureau des déplacements pour raison médicale de Baffin

Numéro de téléphone : 1-866-371-3305

Site Internet :

<https://www.gov.nu.ca/fr/health/information/d%C3%A9placement-pour-raison-m%C3%A9dicale>

Service d'orientation des patients (Iqaluit)

Numéro de téléphone : 867-979-7329

Rendez-vous et chemin d'accès :

Un médecin de famille d'Iqaluit ou un spécialiste qui a tenu une clinique à Iqaluit peut envoyer une demande de transfère à Ottawa pour un patient si le service requis par l'état de santé du patient n'est pas disponible à Iqaluit.

Si votre rendez-vous médical à Ottawa n'est pas urgent ou si vous devez attendre la disponibilité d'un spécialiste, un employé du bureau des déplacements vous contactera lorsque la date du rendez-vous sera connue pour vous informer de la date et prendre les arrangements nécessaires pour le déplacement.

Lorsque vous êtes autorisé(e) à retourner à la maison, vous devez téléphoner pour effectuer les arrangements nécessaires pour votre vol de retour en contactant le Service d'orientation des patients, par téléphone 867-979-7329.

Liste des préparatifs

Lors de votre déplacement, il est important d'avoir en votre possession les articles suivants :

- Carte d'assurance-maladie du Nunavut;
- Carte d'identité avec photo émise par le gouvernement (passeport, permis de conduire ou carte d'identité générale du gouvernement du Nunavut); si vous n'avez pas de carte d'identité avec photo, apportez deux pièces d'identité valides sans photo;
- Tout dossier médical requis pour votre rendez-vous;
- Itinéraire de voyage, incluant les coordonnées de votre lieu d'hébergement et de vos rendez-vous médicaux;
- Articles personnels (vêtements, brosse à dents, dentifrice, savon, couches pour les bébés au besoin, etc.);
- Argent pour hébergement, taxis, repas et frais divers
- Médicaments d'ordonnance.

Situation problématique lors d'un voyage médical

Si vous vivez une situation problématique lors d'un voyage médical (vol manqué, rendez-vous manqué, etc), vous pouvez contacter le bureau des déplacements pour des raisons médicales ou le service d'orientation des patients pour obtenir leur aide :

Bureau des déplacements pour raison médicale de Baffin

Numéro de téléphone : 1-866-371-3305

Service d'orientation des patients (Iqaluit) :

Numéro de téléphone : 867-979-7329

Il est important de vous rendre à vos rendez-vous médicaux lors de vos déplacements pour raison médicale. Si vous ratez un rendez-vous en raison d'un choix personnel ou parce que vous avez consommé de l'alcool, vous pourriez devoir payer le coût de votre déplacement.

Frais associés aux déplacements médicaux

Le ministère de la Santé et des Services sociaux offre des prestations couvrant les frais de déplacement pour raison médicale afin de s'assurer que les Nunavummiuts aient accès aux services médicaux qui ne sont pas disponibles dans leur communauté.

Pour être admissible au remboursement des frais de déplacement pour raison médicale dans le cadre d'un programme d'assurance du gouvernement du Nunavut, vous devez être un résident du Nunavut inscrit au régime d'assurance maladie du Nunavut (voir la section sur l'admissibilité au régime d'assurance maladie à la page 28).

Le ministère de la Santé paie pour le transport aérien à l'exception d'une quote-part de 125,00 \$ dans chaque direction (incluant les évacuations médicales d'urgence). Le ministère se charge des préparatifs de voyage ainsi que de l'hébergement dans certains cas. Le niveau d'aide varie selon la capacité des clients à se prévaloir d'autres programmes d'assurance qui ne sont pas couverts (par exemple : programme des services de santé non assurés; programme d'assurance-maladie complémentaire; Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs, Régimes d'assurances de l'employeur ou privés).



ATTENTION

Si vous n'êtes pas un résident du Nunavut, et que vous devez effectuer un déplacement pour raison médicale pendant votre séjour au Nunavut, vous serez responsable du paiement de tous les frais de déplacement pour raison médicale. Les visiteurs ayant besoin d'une évacuation médicale d'urgence devront payer le cout total du vol. Le ministère de la Santé vous recommande d'acheter une assurance voyage avant de vous rendre au Nunavut.

Accompagnateur lors de voyages médicaux

La présence d'un accompagnateur ou d'une accompagnatrice est autorisée dans les cas suivants :

- Il faut le consentement légal d'un parent ou d'un tuteur;
- La santé mentale ou physique du patient l'empêche de se déplacer sans aide additionnelle;
- Une personne inuite unilingue doit se rendre dans un centre autorisé n'offrant pas de services d'interprète.
- L'accompagnateur doit prendre part au programme de traitement du patient et recevoir des instructions sur les procédures particulières et essentielles concernant les traitements à donner au patient à la maison et qui ne peuvent pas être expliquées seulement au patient.

La personne qui accompagne le patient doit être une personne adulte de 19 ans ou plus. Le prix du billet d'avion le plus économique est couvert à destination et en provenance du centre autorisé le plus près. Les accompagnateurs doivent accepter et signer l'entente d'accompagnateur. Dans le cas de traitements de plus longue durée, les accompagnateurs doivent être en mesure de rester avec le patient pour un minimum de quatre semaines avant de pouvoir retourner dans leur collectivité. Les accompagnateurs ne sont pas autorisés à venir avec un nourrisson.

Medevac (évacuation médicale d'urgence)

Les évacuations médicales d'urgence sont organisées uniquement lorsqu'il y a un besoin immédiat et urgent de transporter un client vers l'établissement le plus rapproché offrant les traitements requis.

LES FRAIS POUR SOINS DE SANTÉ REÇUS À L'EXTÉRIEUR DU TERRITOIRE

Les Nunavummiuts qui reçoivent un service dans les établissements de santé situés à l'extérieur du territoire pourraient devoir payer à l'avance les frais de santé ou recevoir une facture pour les services reçus.

Les titulaires de cartes d'assurance maladie qui paient à l'avance ou qui reçoivent une facture peuvent demander le remboursement des montants payés au Bureau des programmes d'assurance maladie du Nunavut à l'adresse suivante :

Bureau des programmes d'assurance maladie du Nunavut

Adresse : C.P. 889, Rankin Inlet, NU X0C 0G0

Numéro de téléphone : 867-645-8001

Numéro sans frais : 1-800-661-0833

OBTENIR COPIE DE SON DOSSIER MÉDICAL

Pour obtenir une copie de son dossier médical pour des soins obtenus à l'hôpital général Qikiqtani, il faut se rendre à l'accueil de l'urgence de l'hôpital général Qikiqtani (Édifice 516, accès nord-ouest) et remplir le formulaire disponible à la réception. Le traitement de votre demande prendra quelques jours.

SOINS DE SANTÉ AU NUNAVUT POUR LES RÉSIDENTS DES AUTRES PROVINCES OU TERRITOIRES

Les ententes interprovinciales en assurance maladie visent tous les résidents canadiens qui reçoivent des services externes dans un établissement situé hors de leur province ou territoire de résidence et pouvant faire la preuve qu'ils sont couverts par un régime provincial ou territorial d'assurance maladie. La carte santé de la province ou du territoire de résidence de la personne constitue cette preuve. Il peut arriver que la carte santé soit remplacée par une attestation émise par la province ou le territoire.

Medevac (évacuation médicale d'urgence)

non couvert pour les non-résidents:

Les personnes NE POSSÉDANT PAS de carte d'assurance maladie du Nunavut doivent organiser, après leur sortie de l'hôpital, leur voyage et payer leur billet d'avion aller-retour à partir de l'endroit où les soins ont été dispensés.

Si vous n'êtes pas inscrit au régime d'assurance maladie du Nunavut ou si vous êtes un visiteur au Nunavut, on vous facturera le cout total du vol d'évacuation médicale d'urgence, ce qui peut atteindre dans certains cas 40 000 \$ selon le lieu de l'évacuation, l'emplacement de l'avion pouvant effectuer le Medevac et l'établissement de santé le plus rapproché pouvant offrir les soins requis. Le ministère de la Santé et des Services sociaux vous transmettra une facture indiquant de quelle manière effectuer le paiement du vol Medevac d'évacuation d'urgence.

Le ministère de la Santé et des Services sociaux vous recommande d'acheter une assurance voyage avant de vous rendre au Nunavut.

COMMISSION DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET DE L'INDEMNISATION DES TRAVAILLEURS (CSTIT) - WORKERS' SAFETY & COMPENSATION COMMISSION (WSCC)

Adresse : 630, rue Queen Elizabeth II, Édifice Qamutiik, 3 étage.

Heures d'ouverture : lundi au vendredi de 9h à 17h

Numéro de téléphone : 867-979-8500

Numéro sans frais : 1-877-404-4407

Site Internet : www.wscs.nt.ca

Pour signaler une blessure

Travailleurs :

Les travailleurs qui subissent une blessure sur le lieu de travail qui exige de l'aide médicale doivent signaler cette blessure à leur employeur et à la CSTIT.

Les formulaires de réclamation sont disponibles sur leur site web :

<http://www.wscs.nt.ca/fr/demandes-d%E2%80%99indemnisation/r%C3%A9clamations-pour-les-travailleurs/formulaires>

Vous pouvez téléphoner pour obtenir de l'aide pour remplir le formulaire.

Employeurs :

Les employeurs doivent envoyer le rapport d'incident dûment rempli dans un délai de trois jours ouvrables après un incident au travail; sinon ils se verront imposer les sanctions énumérées dans les Lois sur l'indemnisation des travailleurs. Notez que pour signaler un accident causant des lésions corporelles graves ou un évènement dangereux, les employeurs doivent composer le numéro de la ligne de signalement des incidents, ouverte en tout temps (1 800 661-0792), dès que possible, et ce en plus de remplir et d'envoyer le formulaire dans un délai de trois jours ouvrables.

Numéro de téléphone pour signaler un incident (pour les employeurs) : 1-800-661-0792

LE BUREAU DU REPRÉSENTANT DE L'ENFANCE ET DE LA JEUNESSE

Adresse : 630, rue Queen Elizabeth II, Édifice Qamutiik, 3e étage.

Numéro de téléphone : 867-975-5090

Numéro sans frais : 1-855-449-8118

Courriel : contact@rcynu.ca

Heures d'ouverture : lundi au vendredi de 8h30 à 17h

Site Internet : <http://rcynu.ca/fr>

Le bureau du Représentant de l'enfance et de la jeunesse travaille à soutenir les jeunes Nunavummiuts. Il est leur porte-parole sur des sujets qui les touchent et ils font en sorte que le gouvernement du Nunavut protège et fasse progresser les droits et les intérêts des jeunes. Leur rôle consiste à fournir de l'information et du soutien sur tous les enjeux liés aux droits des enfants et des jeunes.

SERVICES POUR LES AINÉS

Régime de couverture complète du Programme de prestation d'assurance-maladie complémentaire

Site Internet : <https://gov.nu.ca/fr/page/couverture-offerte-aux-personnes-agees>

Le programme de prestation d'assurance maladie complémentaire offre un plan de couverture complet pour les personnes de plus de 65ans, qui adhèrent au régime d'assurance-maladie du Nunavut, qui ne sont pas un bénéficiaire des accords de revendications territoriales du Nunavut (ARTN) et qui se sont inscrites au programme.

Le régime de couverture complète offre une protection pour le transport terrestre d'urgence, les médicaments d'ordonnance, le matériel médical, les soins dentaires, le service d'audiologie et les soins de la vue.

Manuel d'information pour les aînés du Nunavut

Site Internet : https://www.gov.nu.ca/sites/default/files/nunavutseniorhandbook_fre.pdf

Ce guide contient une description exhaustive des produits et des services locaux, territoriaux et fédéraux destinés aux personnes âgées et à leurs soignants. Cette ressource tout-en-un vise à aider les personnes âgées et leurs soignants à trouver les programmes et les services dont ils ont besoin pour mener une vie saine, sécuritaire et productive.

RELATIONS AVEC LES PATIENTS

Numéro de téléphone : 867-975-5703

Numéro sans frais: 1-855-438-3003

Courriel : patientrelations@gov.nu.ca

Heures d'ouverture : lundi au vendredi de 9h à 17h

Site Internet : <https://www.gov.nu.ca/fr/health/information/relations-avec-les-patients>

Formulaire de rétroaction en ligne :

https://www.gov.nu.ca/sites/default/files/opr_complaint_form_2018_fr_re_v04.pdf

Le Bureau des relations avec les patients est responsable des enquêtes sur les conflits entre patients et fournisseurs de soins de santé, ainsi que de leur résolution. Il travaille de façon proactive à améliorer l'expérience de soins des patients. Il est également chargé de

transmettre les expériences positives des patients aux personnes concernées dans l'équipe de soins.

LE BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES DU NUNAVUT

Adresse : 630, rue Queen Elizabeth II, Édifice Qamutiik, 3e étage.

Numéro de téléphone : 867-975-5080

Numéro sans frais : 1-877-836-2280

Courriel : langcom@langcom.nu.ca

Site Internet : <http://langcom.nu.ca/fr/le-commissaire-aux-langues-du-nunavut>

Le bureau du commissaire aux langues du Nunavut a le mandat de faire respecter les droits linguistiques des résidents du Nunavut. Ils peuvent donc vous aider en cas de préoccupation ou d'insatisfaction reliée à la langue lors de la prestation de soins de santé.

LISTE DES RESSOURCES



LISTE DES RESSOURCES

POUR VOIR UN MÉDECIN		
SERVICES	TÉLÉPHONE ET ADRESSE	HEURE D'OUVERTURE ET NOTES
Urgence	Hôpital général Qikiqtani (HGQ) - Édifice 516 Accès nord-ouest Ambulance: 867-979-4422	24 heures sur 24, 7 jours par semaine, 365 jours par année
Rendez-vous avec un médecin	867-975-8600 # 5425 Hôpital général Qikiqtani (HGQ) - Édifice 516 Accès sud-est	Lundi au vendredi, 8h30 à 17h <i>Rendez-vous : une à trois semaines d'attentes en moyenne</i>
Clinique d'accès rapide <i>(Rapid Access Clinic ou Clinique sans rendez-vous)</i>	Hôpital général Qikiqtani (HGQ) - Édifice 516 Accès sud-est	Lundi au vendredi, 8h30 à 17h <i><u>Il faut se présenter à 8h00; les rendez-vous pour la journée sont comblés avant 9h00.</u></i>
Clinique de Soirs (Sans rendez-vous)	Hôpital général Qikiqtani (HGQ) - Édifice 516 Accès sud-	Les mercredis soirs de 17h à 20h. Il faut se présenter à 16h45.

SANTÉ PUBLIQUE		
SERVICES	TÉLÉPHONE ET ADRESSE	NOTES
Maternité, enfance et nouveau-nés	Édifice 1091 867-975-4800 <i>Lundi au vendredi :</i> 8h30 à 17h	-Visites de bien-être des enfants <i>Sur rendez-vous seulement</i> - <i>Sans rendez-vous pour la pesée des bébés</i> <i>Mercredi : 13h à 16h</i>
Santé sexuelle		-Clinique de vaccination - <i>Voyages</i> - <i>Grippe saisonnière</i> - <i>général : adultes et enfants</i>
Tuberculose, dépistage et traitement		-Cours prénataux Sans rendez-vous
Services aux écoles		Sans rendez-vous
Santé environnementale		Divers programmes
Diététicien		Évaluations et conseils Sur rendez-vous seulement

AUTRES SERVICES DIRECTS		
SERVICES	TÉLÉPHONE ET ADRESSE	HEURE D'OUVERTURE ET NOTES
Ophtalmologie	Hôpital général Qikiqtani (HGQ) - Édifice 516 Accès sud-est	Lundi au vendredi, 8h30 à 17h
Réadaptation - <i>Aides communautaires en réadaptation</i> - <i>Audiologie</i> - <i>Ergothérapie</i> - <i>Physiothérapie</i> - <i>Orthophonie</i>	867-975-8600 ext. 7401 Hôpital général Qikiqtani (HGQ) - Édifice 516 Accès sud-est	Lundi au vendredi, 8h30 à 17h

SANTÉ MENTALE		
SERVICES	TÉLÉPHONE ET ADRESSE	HEURE D'OUVERTURE ET NOTES
Coordonnateur du service d'accueil centralisé en santé mentale	867-975-5999	Lundi au vendredi, 9h à 17h <i>Pour de la thérapie ou des soins psychologiques (autoréférence acceptée)</i>
Gouvernement du Nunavut; aide aux employés / familles	1-800-663-1142 (A/I) 1-866-398-9505 (F)	24 heures sur 24, 7 jours par semaine, 365 jours par année
Gouvernement du Canada; aide aux employés/ famille	1-800-268-7708	24 heures sur 24, 7 jours par semaine, 365 jours par année
Boite vocale confidentielle du Département de Santé mentale - GN	867-975-5900	24 heures sur 24, 7 jours par semaine, 365 jours par année
Youth Wellness Team	867-979-7661 Édifice 503	Lundi au vendredi : 9h à 17h <i>Drop-in</i> : 10h à 15h, lundi au jeudi.
Alcooliques anonymes	1-888-616-4011	Boite vocale : 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, 365 jours par année
Embrace Life Council	867-975-3233 1-866-804-2782	Lundi au vendredi, 9h à 17h

SANTÉ MENTALE, LIGNES D'AIDE TÉLÉPHONIQUE	
Nunavut Kamatsiaqtut Helpline (A/I/F)	1-800-265-3333 867-979-3333
Jeunesse j'écoute (A/F) Aide texto	1-800-668-6868 Texto : 686868
Service de crise du Canada (A/F)	1-833-456-4566 Texto : 45645
Ligne d'aide des TNO (A/F)	1-800-661-0844
Distress Centre Ottawa and Region (A)	Détresse : 613-238-3311 Crise: 613-722-6914 1-866-996-0991
US Native Youth Hotline (A)	1-877-209-1266
Légende : La disponibilité de la langue de service est indiquée comme suit : Anglais – A / Français – F / Inuktitut – I (A/ F/ I).	

SERVICES SOCIAUX		
SERVICES	TÉLÉPHONE ET ADRESSE	HEURE D'OUVERTURE ET NOTES
Protection de l'enfance	Services à la famille Édifice 613, Grinnell Place 867-975-5200	Lundi au vendredi, 9h à 17h <u>Numéros d'urgences :</u> 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, 365 jours par année
Violence familiale	Numéro d'urgence : 867-979-5650	
Famille d'accueil	Gendarmerie Royale du Canada (GRC) Numéro d'urgence: 867-979-1111	
Adoption	GRC – Numéro de téléphone: 867-979-0123	
Réduction de la pauvreté	Refuge Qimavvik 867-979-4500 Protection de l'enfance 867-975-5777	
Assistance sociale	867-975-6580	Lundi au vendredi, 9h à 17h

BIEN-ÊTRE		
RESSOURCE	TÉLÉPHONE	ÉDIFICE
Assistance sociale	867-975-6580	Lundi au vendredi, 9h à 17h
Centre aquatique d'Iqaluit Site Internet : https://www.city.iqaluit.nu.ca/fr/r%C3%A9sidents/loisirs/facilities-fr/aquatic-centre-fr	867-975-8544	692
Arena Arctic Winter Game	867-975-8544	2804

Aréna Arnaitok	867-975-8544	901
ATI Fitness au Racket Club	--	906
Centre jeunesse Makkuttukkuvik Site Internet : https://www.city.iqaluit.nu.ca/residents/recreation/facilities/makkuttukkuvik-youth-centre	867-979-5620	2804
Curling Club Site Internet : http://iqaluitcurling.club/	867-979-5622	906
Skills Compétence Canada au Nunavut Site Internet : https://skillsnunavut.ca/	867-979-5281	--
Iqaluit Centennial Library Site Internet : http://publiclibraries.nu.ca/	867-975-5595	220
<p>Plusieurs clubs sportifs offrent des programmes à Iqaluit. L'évènement du Mass Registration, qui a lieu en septembre, est un bon endroit pour vous informer.</p>		

ARCHITECTURE DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DE L'HÔPITAL GÉNÉRAL QIKIQTANI

En appelant au 867-975-8600

Pour le choix de la langue

1 - *Inuktitut*

2 - *Anglais*

3 - *Français*

1 - Pour prendre un rendez-vous aux cliniques

1 - Bureau des rendez-vous

2 - Cliniques externes

3 - Cliniques de soins spécialisées

4 - Soins hors territoires

5 - Soins à domicile (administration)

6 - Services de réhabilitation

2 - Soins infirmiers

1 - Urgences

2 - Chirurgies d'un jour

3 - Soins hospitaliers

3 - Soins dentaires

4 - Archives médicales

1 - Archives médicales

2 - Département des admissions aux urgences

5 - Administration

6 - Laboratoire

7 - Imagerie diagnostique

8 - Services environnementaux

9 - Autres services

1 - Pharmacie

2 - Thérapie respiratoire

3 - Magasin et inventaire

4 - Services de réhabilitation

5 - Soins à domicile

FOIRE AUX QUESTIONS – FAQ

1- Comment prendre rendez-vous avec un médecin?

Il existe trois façons de consulter un médecin à Iqaluit :

- Vous pouvez appeler au 867-975-8600 (# 3-1-1). Un rendez-vous à la clinique de l'hôpital général Qikiqtani vous sera offert dans les prochaines unes à trois semaines en moyenne.
- Vous pouvez vous rendre directement à la clinique d'accès rapide (clinique sans rendez-vous) de l'hôpital général Qikiqtani (accès sud-est, édifice 516) à 8h00 pour obtenir un rendez-vous la même journée. Notez que tous les rendez-vous de la journée sont comblés avant 9h00.
- Vous pouvez vous rendre directement à la clinique les mercredis soirs pour la clinique du soir sans rendez-vous de 17h à 20h.
- Si c'est une urgence, rendez-vous à l'urgence de l'hôpital général Qikiqtani (Accès nord-est, édifice 516) en tout temps.

L'information détaillée se trouve à la page 10.

2- Comment renouveler une prescription de médicaments?

Il faut consulter un médecin pour renouveler une prescription ou pour en obtenir une nouvelle.

Pour transférer une prescription, vous êtes responsable de donner les coordonnées de votre ancien pharmacien à votre nouveau pharmacien.

L'information détaillée se trouve à la page 13.

3- Comment obtenir une copie de mon dossier médical?

Il faut se rendre à l'accueil de l'urgence de l'hôpital général Qikiqtani (Édifice 516, accès nord-ouest) et remplir le formulaire disponible à la réception. Le traitement de votre demande prendra quelques jours.

L'information détaillée se trouve à la page 33.

4- Comment obtenir des services en français?

Dans certains cas, lorsque vous vous présentez pour recevoir vos soins de santé, un employé francophone ou francophile sera disponible pour vous aider si vous le demandez.

Depuis janvier 2021, un interprète français-anglais travaille à l'hôpital durant les heures ouvrables. Vous pouvez donc demander l'aide de l'interprète lors d'une consultation médicale à l'hôpital, pour prendre un rendez-vous à l'hôpital ou pour vous aider à naviguer le système de santé.

Le Réseau Santé en français au Nunavut (RÉSEFAN) a une liste de professionnels de la santé qui parlent français sur son site web. Lorsque vous appelez pour prendre un rendez-vous, vous pouvez demander si un professionnel francophone identifié sur la liste est disponible.

Vous trouverez la liste au : <http://www.resefan.ca/fr/repertoire-des-professionnels>.

L'information détaillée se trouve à la page 18.

POUR NOUS JOINDRE

Réseau Santé en français au Nunavut (RÉSEFAN)

Site Internet : <http://www.resefan.ca/>

Numéro de téléphone : 867-222-2107

Courriel : info@resefan.ca

Facebook : @resefan

Twitter : @ResefanNunavut

REMERCIEMENTS

Le RÉSEFAN souhaite remercier tous les professionnels de la santé et le personnel de soutien des établissements de santé qui offrent des services en français. Leur travail est apprécié par la communauté franco-nunavoise.

Le RÉSEFAN a retenu les services de François Fortin Consultant pour l'élaboration du Guide de navigation du système de santé à Iqaluit



Graphisme et mise en page :



Cette initiative a été réalisée grâce à l'appui de la Société Santé en Français.

Cette initiative est financée par Santé Canada dans le cadre du Plan d'action pour les langues officielles – 2018-2023 : Investir dans notre avenir. Les opinions exprimées ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada.



*Avec l'appui de
With support from*



Santé Canada Health Canada

