

Soins de santé en Ontario : obtenir des soins d'urgence

Si vous avez un grave problème de santé mettant votre vie en danger, rendez-vous au service des urgences de l'hôpital ou faites le 9-1-1 immédiatement. L'opératrice ou l'opérateur fera appel à un interprète si cela est nécessaire.

L'hôpital n'est pas le seul endroit où vous pouvez aller pour obtenir des soins d'urgence. Les gens s'y rendent souvent parce qu'ils ne savent pas où se diriger. Les renseignements suivants vous aideront à mieux comprendre les options qui s'offrent à vous si vous avez :

- Un problème de santé urgent, mais ne mettant pas votre vie en danger;
- Un problème de santé mettant votre vie en danger.

Il est possible d'obtenir cette fiche de renseignements en ligne dans plusieurs langues : http://www.health.gov.on.ca/fr/ministry/hc_system/. Cliquez sur le bouton « Renseignements dans d'autres langues ». Vous trouverez sur la version en ligne des ressources pour en savoir davantage sur la façon d'obtenir des soins médicaux en Ontario.

Où obtenir de l'aide pour un problème de santé urgent, mais ne mettant pas ma vie en danger

1. Qui peut m'aider si je suis malade ou blessé et que je ne sais pas quoi faire?

Téléphonez à [Télésanté Ontario](#) au 1 866 797-0000. Ce service téléphonique gratuit et confidentiel est disponible à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit. Une infirmière ou un infirmier autorisé vous donnera des conseils médicaux ou des renseignements de nature générale. Cette personne vous aidera à décider si vous :

- pouvez vous soigner chez vous;
- devez consulter un médecin;
- devez vous rendre à une clinique;
- devez vous rendre au service des urgences d'un hôpital.

2. Où puis-je me rendre pour obtenir rapidement des soins de santé pour un problème ne mettant pas ma vie en danger?

Contactez votre médecin de famille, une équipe de santé familiale ou une clinique dirigée par du personnel infirmier praticien et demandez si on peut vous recevoir sans rendez-vous ou après les heures de bureau. Si vous n'avez pas de médecin de famille, vous pouvez aller dans une clinique sans rendez-vous. Ce tableau résume vos options.

Types de problème	Où obtenir de l'aide?	Comment peut-on vous aider?
Rhume, toux et grippe, blessures mineures et problèmes médicaux de longue date	Médecin de famille ou clinique sans rendez-vous	Vous pouvez obtenir des soins sans rendez-vous pendant ou après les heures régulières.
Blessure à l'œil, plaie, membre cassé, radios et analyses en laboratoire	Centres de soins urgents	Vous pouvez obtenir des soins 24 heures sur 24, y compris la fin de semaine, sans rendez-vous.

3. Comment puis-je trouver un médecin ou tout autre fournisseur de soins de santé?

Inscrivez-vous à **Accès Soins**. Vous pouvez vous [inscrire à ce service gratuit en ligne](#) ou composer le 1 800 445-1822. Assurez-vous d'avoir en main une carte valide de l'**Assurance-santé de l'Ontario**. Vous pouvez [en savoir plus en ligne à propos du Régime d'assurance santé de l'Ontario](#).

4. Où puis-je m'adresser pour un problème de santé urgent que mon médecin de famille ne peut pas traiter?

Rendez-vous [à la clinique sans rendez-vous la plus proche de chez vous, appelez votre centre de soins urgents](#), ou contactez votre équipe de santé familiale si vous vous y êtes inscrit. Vous pouvez y obtenir de l'aide pendant la journée, le soir et les fins de semaine pour des problèmes comme une blessure à l'œil, des plaies, des fractures, pour des radios ou des analyses. Vous n'avez pas besoin de prendre rendez-vous, il suffit de vous y rendre. N'oubliez pas d'apporter votre carte d'Assurance-santé.

Où obtenir de l'aide pour un problème de santé mettant ma vie en danger?

5. Quand puis-je me rendre au service des urgences d'un hôpital?

Les services des urgences des hôpitaux, également appelés salles des urgences ou urgences, prodiguent des soins médicaux et chirurgicaux d'urgence. Vous pouvez vous rendre aux urgences seulement si vous avez une maladie ou une blessure susceptible de mettre votre vie en danger. Il est possible de [trouver en ligne une salle d'urgence près de chez vous](#).

6. Puis-je appeler une ambulance pour me rendre aux urgences?

L'Ontario fournit des services d'ambulance aériens et terrestres pour les urgences médicales les plus pressantes. L'ambulance peut vous conduire aux urgences rapidement et les ambulanciers peuvent vous aider pendant le transport. Sur la route, la sirène de l'ambulance prévient les autres conducteurs qu'ils doivent dégager la voie pour la laisser passer.

Si vous devez prendre une ambulance pour aller à l'hôpital, le [Régime d'assurance-santé de l'Ontario](#) (Assurance-santé) couvre la plus grande partie du coût. Vous aurez à payer des frais minimes (45 \$).

Remarque : Si le médecin qui vous reçoit à l'hôpital juge que le transport en ambulance n'était pas nécessaire, il vous en coûtera 240 \$.

7. Comment dois-je procéder pour appeler une ambulance?

Pour appeler une ambulance, faites le 9-1-1 à partir de n'importe quel téléphone. L'opératrice ou l'opérateur fera appel à un interprète si cela est nécessaire. On vous demandera la raison de votre appel et enverra une ambulance au besoin. L'appel est gratuit à partir de n'importe quel téléphone.

8. Ai-je besoin d'une carte Santé pour aller aux urgences?

Si votre cas est urgent, l'hôpital vous soignera avant de voir votre carte, mais vous devrez la produire plus tard pour que vos frais d'hôpital puissent être pris en charge par l'[Assurance-santé de l'Ontario](#).

9. Que se passe-t-il lorsque je suis aux urgences?

Voici ce qui se passera probablement :

- Premièrement, vous devez vous présenter à l'accueil afin d'informer le personnel de votre arrivée et de la raison de votre venue. Si votre état nécessite des soins immédiats, une infirmière ou un médecin pourrait vous examiner sans attendre.
- Ensuite, une infirmière des urgences viendra vous voir. Son rôle est de veiller à ce que le médecin examine d'abord les personnes les plus gravement atteintes.
- Si votre état ne nécessite pas de soins immédiats, on vous demandera de vous asseoir dans la salle d'attente.
- On appellera votre nom lorsqu'une salle d'examen sera prête. Dans cette salle, on trouve habituellement un lit et une chaise, et peut-être du matériel médical. Il se pourrait que vous attendiez encore un moment avant de voir un médecin.
- À son arrivée, le médecin vous posera des questions sur votre état, vous examinera et prendra des décisions comme, par exemple, prescrire des radios ou des analyses. Vous pourriez devoir attendre les résultats de ces examens.

Une fois le diagnostic posé, le médecin vous donnera un traitement et vous renverra chez vous. Selon votre état de santé, il est possible qu'on vous demande de rester à l'hôpital pour subir des examens complémentaires ou recevoir d'autres soins.

10. Si je vais aux urgences, combien de temps devrai-je attendre?

Le temps que vous passerez aux urgences dépendra de divers facteurs, notamment :

- La gravité de votre état;
- L'heure et le jour où vous vous rendez aux urgences;
- La taille et le lieu de l'hôpital;
- L'engorgement des urgences en raison de graves accidents ou à une éclosion de grippe;
- Si vous devez subir une intervention chirurgicale ou être hospitalisé.

Vous pouvez en savoir plus en ligne à propos [des temps d'attente](#) dans les hôpitaux.

11. J'ai des questions au sujet du système de soins de santé de l'Ontario. Qui pourrait me renseigner?

Veuillez appeler la ligne INFO de ServiceOntario. Les heures d'ouverture sont de 8 h 30 à 17 h du lundi au vendredi. 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
- À Toronto, ATS 416 327-4282