

SUS DERECHOS Y SU SALUD

La **Carta de los derechos y libertades de la persona del Quebec** estipula que todos los seres humanos son iguales y que tienen derecho a igual protección legal.

Por lo cual, el **Artículo 10** de la Carta «*prohíbe la discriminación o el hostigamiento en base de la raza, el color, el sexo, el embarazo, la preferencia sexual, el estado civil, la edad (salvo en las medidas previstas por la ley), la religión, las convicciones políticas, la lengua, el origen étnico o nacional, la condición social, la invalidez o la utilización de un medio para paliar dicha invalidez*».

Los derechos reconocidos a los clientes por la **Ley sobre los servicios de salud y los servicios sociales** son los siguientes:

- **El derecho a estar informado** sobre la existencia de los servicios y recursos disponibles en materia de salud y de servicios sociales;
- **El derecho a recibir servicios** adecuados en términos tanto científicos, humanos al igual que sociales; y todo ello continuamente, de forma personalizada y segura, en el marco de los recursos disponibles;
- **El derecho a escoger** al profesional o a la agencia que le dispense los servicios, dependiendo de la organización y de la disponibilidad de los recursos de que disponga dicha agencia;
- **El derecho a recibir tratamientos en caso de emergencia.** Toda persona cuya vida e integridad estén en peligro tiene el derecho de recibir los tratamientos que requiere su situación;
- **El derecho a estar informado** sobre su estado de salud, sobre las opciones de tratamientos posibles, de los riesgos y consecuencias antes de consentir a ellos. El derecho a estar informado lo más rápidamente posible sobre cualquier accidente ocurrido en el curso de la dispensación de un servicio, susceptible de acarrear consecuencias sobre su salud o su bienestar;

- **El derecho a ser albergado** según lo requiera su estado de salud;
- **El derecho a dar o a rehusar su consentimiento.** Nadie puede ser sometido sin su consentimiento a ningún tratamiento, sea cual fuese su naturaleza, ya sea a exámenes, a extracciones, o a ningún otro tipo de intervención. El consentimiento debe ser libre, claramente expresado y dado tras de estar el cliente bien informado;
- **El derecho a participar** en toda decisión que afecte su estado de salud o su bienestar ;
- **El derecho a ser acompañado y ayudado** con el fin de obtener más información o de emprender una diligencia en cuanto a un servicio dispensado;
- **El derecho a ser representado** en el caso de un menor de edad o de un adulto inapto;
- **El derecho a acceder** a su expediente y el derecho a la confidencialidad del mismo;
- **El derecho a obtener servicios en Inglés,** tomando en cuenta la organización de recursos y en donde lo haya previsto un programa de acceso preestablecido;
- **El derecho a entablar una demanda judicial** en caso de error profesional o de cualquier otro tipo;
- **El derecho a entablar una queja** en el marco de un procedimiento oficial de quejas.

La **Ley sobre los servicios de salud y los servicios sociales** establece una modalidad de organización de recursos humanos, materiales y financieros destinada expresamente a:

- *Tomar en cuenta las características geográficas, lingüísticas, socioculturales, étnico-culturales y socio-económicas de las regiones (Artículo 2.5);*
- *Favorecer, tomando en cuenta los recursos, la accesibilidad a los servicios de salud y a los servicios sociales, en su lengua, para las personas de diferentes comunidades étnico-culturales (Artículo 2.7).*

PARA ENTABLAR UNA QUEJA

Si Vd. considerase que sus derechos no han sido respetados, puede acudir...

- al Comisario de quejas de la agencia de servicios;
- al Centro de asistencia y de acompañamiento de quejas de la Isla de Montreal (CAAP-Île de Montréal) Teléfono 514-861-5998;
- o a un organismo de defensa de derechos.

COBERTURA MÉDICA Y ESTATUS DE INMIGRACION

Los “inmigrantes recibidos” (trabajadores acreditados, personas patrocinadas, etc.) están sujetos a un **plazo de de carencia de cobertura** de 3 meses antes de ser admitidos al Plan de seguro médico del Quebec (o *Régime d’assurance maladie du Québec*), lo que les pospone el derecho a obtener servicios y tratamientos gratuitos de salud. Sin embargo, las siguientes situaciones son excepciones al plazo de de carencia: tratamientos y seguimiento en caso de embarazo y parto; servicios para víctimas de violencia conyugal/familiar o de agresión sexual; y enfermedades infecciosas que pongan en peligro la salud pública.

Antes de ser admisibles al Plan de seguro médico del Quebec, las personas sometidas al plazo de de carencia de cobertura tienen que pagar por los servicios de salud que reciban durante ese periodo, o procurarse una póliza privada de seguros **dentro de los cinco primeros días de su llegada al Canadá.**

Los refugiados (con Certificado de Selección del Quebec y prueba de determinación del Canadá del estatus de Refugiado de la Convención) no están sujetos al plazo de de carencia de cobertura. En cuanto a los reclamantes del estatus de refugiado, éstos están cubiertos por el Programa federal provisional de salud (PFSI) hasta que estén cubiertos por la RAMQ.

En Quebec, todo el mundo debe tener un **Seguro de medicinas.** Este puede ser provisto, ya por la Régie de l’Assurance maladie (RAMQ) o por una póliza privada (a partir de su empleo). Si Vd.

es elegible a un seguro privado, debe desafiarse del Plan de la RAMQ, llamando al (514) 864-3411. Esta diligencia es obligatoria; y releva enteramente de su responsabilidad.

EL CSSS

Un CSSS (o Centro de salud y de servicios sociales) es un organismo público que agrupa los CLSC (centros locales de servicios comunitarios), los hospitales generales y los CHSLD (o centros de hospedaje y de tratamientos de larga duración) de un mismo territorio.

La misión de un CLSC es la de ofrecer servicios de salud y sociales tanto curativos como preventivos. Éste ofrece una gama de servicios tales como: servicios de consulta médica, de enfermería, de nutricionista, servicios a domicilios para personas dependientes, la detección del VIH-SIDA y de enfermedades venéreas, clínicas de vacunación y de extracción de sangre, programa de peri-natalidad, de salud mental, de toxicomanía, etc.

PARA CONSULTAR A UN MÉDICO

Actualmente Quebec sufre una penuria de médicos; por lo tanto, es difícil a veces de consultar a un médico en un CLSC, o de obtener un médico de familia. Para obtener tratamientos, Vd. puede acudir a una clínica sin cita previa (puede procurarse un directorio de éstas en su CLSC) llamando por teléfono antes de ir para asegurarse del horario de servicios. Regrese siempre a la misma clínica para asegurarse que se conozca bien su historial de salud.

PARA CONSULTAR A UN ESPECIALISTA

En Quebec, para consultar a un especialista (dermatólogo, ginecólogo, urólogo, ortopédico, oftalmólogo, etc.), Vd. debe ser **referido** por un médico generalista (médico de familia o médico que haya consultado en una clínica sin cita previa).

¿NECESITA VD. UN INTÉRPRETE EN SU LENGUA?

Las personas que no hablan o comprenden bien el Francés o el Inglés pueden procurarse los servicios de un intérprete. Para ello, el individuo debe dirigirse a su agencia de servicios de salud (CLSC, hospital, centro de hospedaje, clínica, etc.), que se encargará del trámite. El intérprete se desplazará al sitio de la intervención o actuará por teléfono. Este servicio es gratuito, pero debe organizarse de antemano.



INFO-SANTÉ

Para cualquier pregunta sobre su estado de salud o el de alguien de su familia, Vd. puede consultar a una enfermera, llamando al número 8-1-1. La enfermera evaluará la situación, le aconsejará o le orientará hacia las agencias apropiadas (clínica médica o la sala de emergencia de un hospital). Este servicio gratuito es disponible 24 horas al día.

LA EMERGENCIA DE UN HOSPITAL

Esperar en la sala de emergencia puede tomar mucho tiempo. Al menos que sea un problema de salud alarmante, consulte a un médico en una clínica sin cita previa o llame a **Info-santé** (8-1-1) antes de acudir a un hospital. En caso de **crisis cardíaca, pérdida del conocimiento, accidente de auto, trauma del cráneo o de la columna, etc.** llame inmediatamente a una ambulancia al número de teléfono **9-1-1**.



CENTRO ANTI-VENENOS

Este servicio existe para responder a cualquier situación urgente de envenenamiento. Este servicio gratuito es disponible 24 horas al día llamando al número de teléfono 1 800 463-5060.

SANTÉ-VOUS CHEZ-VOUS!

Los servicios de salud en Québec

(Versión del 2010)



ACCÉSS

Version en español

Este folleto es el complemento de una sesión de información; por lo cual no es exhaustivo.

La traducción de este folleto ha sido posible gracias a una contribución del Ministerio de la salud y de los servicios sociales.