

## I VOSTRI DIRITTI E LA VOSTRA SALUTE

La **Carta dei diritti e della libertà della persona del Québec** considera che tutti gli esseri umani sono uguali e hanno diritto a un'uguale protezione della legge.

Così, l'**Articolo 10** della Carta « *proibisce la discriminazione o l'assillamento fondato sulla razza, sul colore, sul sesso, sulla gravidanza, sull'orientamento sessuale, sullo stato civile, sull'età (tranne i limiti previsti dalla legge), sulla religione, sulla lingua, sull'origine etnica o nazionale, sulle convinzioni politiche, sulla condizione sociale, sull'handicap o sull'uso di mezzi per palliare questo handicap* ».

I diritti riconosciuti agli utenti dalla **Legge sui servizi sanitari e sui servizi sociali** sono i seguenti:

- **Diritto di essere informato** sull'esistenza dei servizi e delle risorse disponibili in materia di salute e di servizi sociali;
- **Diritto di ricevere dei servizi** adeguati sul piano scientifico, umano nonché sociale e ciò, con continuità, in modo personalizzato, con sicurezza, in rispetto alle risorse disponibili;
- **Diritto di scegliere** il professionista o l'istituzione che dispenserà i servizi, tenendo conto dell'organizzazione e della disponibilità delle risorse di cui dispone l'istituzione;
- **Diritto di ricevere delle cure in caso di urgenza.** Ogni persona la cui vita e integrità sono in pericolo ha il diritto di ricevere le cure necessarie;
- **Diritto di essere informato** sullo stato di salute, sulle opzioni possibili, sui rischi e sulle conseguenze prima di consentire alle cure. Diritto di essere informato il più presto possibile di ogni incidente sopraggiunto nel corso della prestazione del servizio, suscettibile di provocare delle conseguenze sulla sua salute e al suo benessere,
- **Diritto di essere ricoverato** a seconda del suo stato di salute;

- **Diritto di dare o di rifiutare il proprio consenso.** Nessuno può essere sottoposto a delle cure senza il proprio consenso, qualunque ne sia la natura, che si tratti di esami, di prelievi, di trattamenti, o di tutt'altro intervento. Il consenso deve essere manifesto, libero e chiarito;
- **Diritto di partecipare** a tutte le decisioni riguardanti la sua salute e il suo benessere;
- **Diritto di essere accompagnato e assistito** allo scopo di ottenere informazioni o di intraprendere una pratica relativa a un servizio dispensato;
- **Diritto** di essere rappresentato/a nel caso di un/una minorenni o di un/una maggiorenne inabile;
- **Diritto di accesso** al suo dossier e diritto alla confidenzialità di questo;
- **Diritto ai servizi di lingua inglese** tenuto conto dell'organizzazione delle risorse e nella misura in cui lo prevede il programma di accesso stabilito;
- **Diritto di esercitare un ricorso** nel caso di errori professionali o altro;
- **Diritto di sporgere querela** nell'ambito del regime delle querele.

La **Legge sui servizi sanitari e sui servizi sociali** stabilisce un modo d'organizzazione di risorse umane, materiali e finanziarie destinato particolarmente a:

- *Tener conto delle particolarità geografiche, linguistiche, socioculturali, etnoculturali e socio-economiche delle regioni (Articolo 2.5);*
- *Favorire, tenuto conto delle risorse, l'accessibilità a dei servizi sanitari e sociali, nella loro lingua, per le persone di differenti comunità etnoculturali (Articolo 2.7).*

### PER SPORGERE QUERELA

Se considerate che i vostri diritti non sono stati rispettati, rivolgetevi a:

- Un commissario delle querele dell'istituzione;

- Un centro d'assistenza e d'accompagnamento delle querele dell'isola di Montreal (CAAP-Île de Montréal) 514-861-5998 ;
- Un organismo per la difesa dei diritti.

### COPERTURA MEDICA E STATUTO D'IMMIGRAZIONE

Gli immigranti ricevuti (lavoratori specializzati, persone patrocinate, ecc.) sono soggetti a un **periodo di carenza** di 3 mesi prima di essere ammissibili al Regime d'Assicurazione Malattia del Québec (RAMQ), il che non dà loro diritto ai servizi e alle cure sanitarie gratuiti. Ciononostante, le situazioni seguenti fanno eccezione al **periodo di carenza**: cure e controllo per gravidanza e parto; servizi per vittime di violenza coniugale/famigliare o di aggressione sessuale; malattie infettive che mettono in pericolo la salute pubblica.

Prima di essere ammissibili al Regime d'Assicurazione Malattia del Québec le persone sottoposte al periodo di carenza dovranno pagare i servizi sanitari che ricevono durante questo periodo o dovranno procurarsi un'assicurazione privata **entro i cinque giorni dall' arrivo in Canada.**

I rifugiati (certificato di selezione del Québec e prova d'accettazione come rifugiato dal Canada) non sono soggetti al periodo di carenza. I richiedenti lo statuto di rifugiati, come tali, sono coperti dal Programma Federale di Sanità Interinale (PFSI) fino a che non siano coperti dalla RAMQ.

Nel Québec tutti devono avere un'**Assicurazione-medicinali**. Questa può provenire dalla *Régie de l'Assurance maladie* (RAMQ) o da un regime privato (legato al vostro lavoro). Se siete eleggibili a un'assicurazione privata, dovete recedere dall'affiliazione al programma della RAMQ componendo il (514) 864-341. Questa procedura è obbligatoria e voi ne siete responsabili.

## IL CSSS

Un CSSS (Centro di Sanità e Servizi Sociali) è un organismo pubblico che raggruppa i CLSC (Centro Locale dei Servizi Comunitari), i centri ospedalieri generali e il CHSLD (Centro di Ricovero e di Cure di Lunga Durata) di uno stesso territorio.

La missione di un CLSC è quella di offrire servizi di sanità e servizi sociali di natura terapeutica o preventiva. Offre una gamma di servizi quali: consultazioni mediche, cure infermieristiche, servizi di un nutrizionista, servizi a domicilio per le persone in perdita d'autonomia, il depistage dell' HIV-AIDS (*VIH-Sida*) e delle MST(*MTS*), delle cliniche di vaccinazione e di prelievi sanguigni; un programma in perinatalità, in salute mentale, in tossicomania, ecc.

## PER CONSULTARE UN MEDICO

Il Québec conosce una penuria di medici. Talvolta, dunque, è difficile consultare un medico in un CLSC o avere un medico di famiglia. Per ottenere le cure, potete recarvi in una *clinica-senza appuntamento* (ottenere la lista presso il vostro CLSC) telefonando prima di andarci per conoscere l'orario di apertura. Ritornate alla stessa clinica affinché il personale sia più familiarizzato con la storia della vostra salute.

## PER CONSULTARE UN MEDICO SPECIALISTA

Nel Québec per consultare uno specialista (dermatologo, ginecologo, urologo, ortopedico, oftalmologo, ecc.) dovete essere **riferiti** da un medico generalista (medico di famiglia consultato in una *clinica-senza appuntamento*).

## BISOGNO DI UN INTERPRETE?

Le persone che non sono abbastanza padroni della lingua francese o di quella inglese possono ottenere i servizi di un interprete. Per farlo, la persona dovrà rivolgersi alla propria istituzione (CLSC, Ospedale, Centro di ricovero, Clinica, ecc.) che procede per la pratica. L'interprete si reca sul posto o lavora per telefono. Questo servizio è gratuito ma dev'essere pianificato prima.



### INFO-SANTÉ

Per qualsiasi domanda relativa al vostro stato di salute o a quello di un parente, potete consultare un'infermiera componendo l'8-1-1. L'infermiera valuterà la situazione, vi darà dei consigli e/o vi dirigerà verso le istituzioni appropriate (clinica medica o il pronto soccorso di un ospedale). Questo servizio gratuito è disponibile 24 ore al giorno.

## IL PRONTO SOCCORSO DELL'OSPEDALE

L'attesa al pronto soccorso può essere molto lunga. Almeno che non si tratti di un disturbo medico inquietante, consultate un dottore in una *clinica-senza appuntamento* o telefonate a Info-santé (8-1-1) prima di ricorrere all'ospedale. Nel caso di **crisi cardiaca, perdita di conoscenza, incidente stradale, trauma cranico o alla colonna vertebrale, ecc.** telefonate immediatamente al **9-1-1** per chiedere un'ambulanza.



### CENTRO ANTIVELENO

Questo servizio risponde a una situazione urgente di avvelenamento. Il servizio gratuito è disponibile 24 ore al giorno componendo l'1 800 463-5060.

**SANTÉ-VOUS  
CHEZ-VOUS!**

## Le cure sanitarie nel Québec

(versione 2010)



Questo depliant (pieghevole pubblicitario) è complementare a una sessione d'informazione. Essa non è dunque esaustiva.

La traduzione di questo depliant è stata possibile grazie al finanziamento del Ministero della Sanità e dei Servizi Sociali.