

MOT DU MAIRE

ÉDITION SPÉCIALE



SOINS DE SANTÉ EN ONTARIO

REMETTRE LES FAITS AU CENTRE, DÉFENDRE NOTRE RÉALITÉ

Chères citoyennes, chers citoyens de Témiscaming,
Je vous écris aujourd'hui avec urgence et détermination.

Depuis quelques jours, plusieurs d'entre vous m'ont alerté : rendez-vous annulés avec des spécialistes en Ontario, demandes de paiement immédiat, incertitude... Et aucun avis officiel reçu de la part de la RAMQ ou du CISSSAT.

Face à ces situations préoccupantes, j'ai immédiatement agi.

CE QUE NOUS COMPRENONS DES FAITS

Après de nombreux échanges avec Mme Julie Germain et Mme Caroline Roy du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CISSSAT), M. Frank Dottori, Mme Claire Bolduc de la MRC de Témiscamingue et plusieurs citoyens concernés, voici les faits tels que je les comprends :

- Environ 2 % des Québécois qui reçoivent des soins en Ontario proviennent de notre région.
- Les 98 % restants sont déjà soumis au fonctionnement standard prévu par l'entente interprovinciale : soit le médecin ontarien facture directement la RAMQ, mais est remboursé à un tarif inférieur à celui de l'Ontario ; soit le patient québécois paie lui-même les soins au tarif ontarien, puis demande un remboursement partiel à la RAMQ. Dans les deux cas, le patient peut se retrouver avec une partie des frais à assumer.
- À Témiscaming, depuis les années 1980, une entente non officielle faisait en sorte que le CISSSAT agissait comme intermédiaire entre la RAMQ et les médecins de North Bay, assurant ainsi un paiement direct ainsi que la couverture de la différence de taux, à même son budget de fonctionnement. Ce modèle prendra fin le 1er août, ce qui alignera notre région sur les règles appliquées ailleurs au Québec, mais sans tenir compte de notre réalité géographique et humaine particulière.

Selon le CISSSAT, cette décision vise à récupérer du personnel et à cesser de couvrir la différence monétaire entre les taux, pour se conformer aux règles générales de remboursement interprovincial en vigueur et tenter de résorber un déficit financier important.

Mais les conséquences locales sont majeures.

CE QUE ÇA CHANGE POUR NOUS, SELON NOTRE COMPRÉHENSION

- La RAMQ continue de couvrir les soins médicaux en Ontario. Il serait faux de prétendre le contraire.
- Le CISSSAT continue de référer vers l'Ontario.
- Les médecins de l'Ontario peuvent encore vous traiter. Il serait faux de prétendre le contraire.
- Mais certains médecins peuvent exiger un paiement immédiat de votre part, au tarif ontarien plus élevé ou refuser un patient s'ils jugent les modalités trop complexes.

Résultat : bris de service, perte de suivi, stress inutile.

FAITES ENTENDRE VOTRE VOIX

La première façon d'agir est de discuter avec votre médecin de l'Ontario, maintenant que vous êtes au courant des faits. Certains citoyens, en expliquant la situation à leur médecin, ont pu récupérer leurs rendez-vous.

Par ailleurs, j'ai clairement fait part de mon mécontentement à la haute direction du CISSSAT. D'autres actions et prises de position de la Ville suivront.

En attendant, j'ai négocié avec le CISSSAT pour qu'il recueille les plaintes liées aux problématiques causées par ce changement.

suite au verso

ENGLISH
VERSION



Si vous avez subi un bris de service, déposez une plainte auprès de la Commissaire aux plaintes du CISSSAT. Même si elle n’est pas formellement recevable, elle sera colligée et ces informations nous aideront à appuyer nos démarches futures.

Voici les motifs possibles :

- Fin du suivi avec un médecin de l’Ontario
- Distance excessive à parcourir pour des soins au Québec
- Remboursement insuffisant pour les déplacements

Chaque plainte documente l’impact réel.

Chaque voix compte.

Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services
1, 9^e Rue
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9
Téléphone : **1 888 764-5531**
Télécopieur : **819 764-5121**
Courriel : **ciSSsat.info.plaintes@ssss.gouv.qc.ca**

NOTRE RÉALITÉ GÉOGRAPHIQUE ET HUMAINE

À Témiscaming, North Bay est notre accès principal aux soins. Nous sommes à 81 km de North Bay, contre 95 km pour Ville-Marie, 224 km pour Rouyn et 320 km pour Amos et Val-d’Or. Ce n’est pas une préférence. C’est une nécessité.

Je suis aussi très conscient que les compensations monétaires offertes aux patients pour les déplacements sont loin de couvrir les coûts réels.

Et c’est encore plus vrai pour nos aînés, nos familles, nos enfants et nos travailleurs. De plus, près d’un tiers de nos citoyens ont l’anglais comme langue maternelle.

L’accès aux soins en Ontario, en anglais, est d’une logique implacable.

UNE MAUVAISE COMMUNICATION, DES CONSÉQUENCES RÉELLES

Je partage votre frustration, car ces conséquences étaient évitables.

Sinon par le maintien de la pratique passée, du moins par l’application d’un processus de communication respectueux et adéquat – une règle de base en gestion du changement.

Je partage aussi l’opinion de plusieurs : le CISSSAT n’est pas prêt à nous recevoir tous.

Nous avons tous été victimes des faiblesses du système, devant parcourir jusqu’à 650 km pour un rendez-vous préopératoire qui aurait pu se faire au téléphone, même après avoir insisté.

COMME MAIRE, ANCIEN GESTIONNAIRE ET CONSEILLER EN GESTION, VOICI MON ENGAGEMENT

J’interpelle et j’interpellerai encore le CISSSAT et le gouvernement sur ces faiblesses de service à la clientèle, faciles à corriger.

Mon travail avec le nouveau département de la Fluidité et de la Proximité (dont je vous reparlerai bientôt) sera sans relâche.

Je n’ai pas le pouvoir de modifier une entente interprovinciale ou d’en négocier une unique pour Témiscaming.

Mais j’ai le pouvoir d’interpeller les décideurs du CISSSAT, les médecins de l’Ontario et les gouvernements ontarien et québécois.

Je m’engage à :

- Vous informer avec transparence
- Faire pression sur les autorités pour une reconnaissance officielle de notre corridor afin de ne plus être pris en otage ni traités comme des citoyens de second ordre.

Ce que nous vivons ici n’est pas comparable au reste du Québec.
Ce n’est pas une bataille politique. C’est une bataille humaine.

Notre réalité mérite d’être entendue, reconnue et respectée.

Je demeure à vos côtés et je continuerai à porter ce dossier avec force et conviction.
Le statu quo est terminé.

Il est temps d’agir.

Alain Gauthier
Maire de Témiscaming

Note : Une plainte peut aussi être formulée verbalement en téléphonant au bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

IDENTIFICATION DE L'USAGER (SECTION OBLIGATOIRE À REMPLIR)

Prénom :	_____	Nom :	_____
Adresse :	_____	Ville :	_____
Code postal :	_____	Téléphone :	_____
Courriel :	_____		
Date de naissance :	_____	Numéro de dossier de l'utilisateur (si connu) :	_____

IDENTIFICATION DU PLAIGNANT (SI DIFFÉRENT DE L'USAGER)

Prénom :	_____	Nom :	_____
Adresse :	_____	Ville :	_____
Code postal :	_____	Téléphone :	_____
Courriel :	_____	Lien avec l'utilisateur :	_____

SIGNATURE

Signature de l'utilisateur ou du plaignant : _____ Date : _____

FAIRE PARVENIR VOTRE FORMULAIRE SIGNÉ

Bureau du commissaire aux plaintes et
à la qualité des services

1, 9^e Rue
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9
Sans frais : 1 888-764-5531

www.cisssat.gouv.qc.ca
cisssat.info.plaintes@ssss.gouv.qc.ca

POUR ÊTRE ASSISTÉ OU ACCOMPAGNÉ

Vous pouvez en tout temps être assisté et accompagné gratuitement dans votre démarche de plainte par un conseiller du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue : 1 877-767-2227 ou par un membre de votre comité des usagers.

FORMULAIRE EN LIGNE

<https://www.cisss-at.gouv.qc.ca/question-commentaire-plainte/>

INSTALLATION

Nom de l'installation ou lieu :

Ville :

Nom de la personne visée par la plainte (s'il y a lieu) :

Nom du médecin visé par la plainte (s'il y a lieu) :

Date et heure de(s) l'événement(s) (s'il y a lieu) :

Avez-vous tenté de résoudre ce problème au préalable
avec l'intervenant ou son supérieur avant de vous
adresser au commissaire?

Oui : ☐ Non : ☐

EXPOSÉ DE LA PLAINTE (SI L'ESPACE EST INSUFFISANT, VEUILLEZ AJOUTER UNE OU DES PAGES EN ANNEXE)

VOS ATTENTES (VEUILLEZ INDICER CE QUE VOUS ATTENDEZ COMME RÉSULTAT À LA SUITE DU TRAITEMENT DE VOTRE PLAINTE)