

Aînés, des réponses
à vos questions

04

Vos droits en santé et services sociaux



Ce document fait partie d'une série de quatre fascicules correspondant aux parties 01 à 04 du guide *Aînés, des réponses à vos questions*.

Le guide est une réalisation de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR nationale) qui remercie la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés de l'Université Laval pour ses commentaires et suggestions. Sa réalisation a été rendue possible grâce au soutien financier du ministère de la Justice.

Coordination

Serge Séguin

Rédaction

Maude Lapointe

Anne Falcimaigne

Révision

Anne Falcimaigne

Lyne Baillargeon

Mise en page

Mylène Choquette

Katarina Soskic

Le guide et les fascicules sont disponibles en version papier dans les sections locales de l'AQDR ou en version PDF sur le site : aqdr.org, onglet *Publications*.

Ce document peut être reproduit, en tout ou en partie, avec mention de la source.

© AQDR nationale

Dépôt légal 2018

Bibliothèque et Archives nationales
du Québec

Bibliothèque et Archives Canada
ISBN 978-2-9817609-0-6 (imprimé)
ISBN 978-2-9817609-1-3 (PDF)

MISE EN GARDE

Ce fascicule donne des informations générales. Il ne doit en aucun cas être interprété comme un avis ou un conseil juridique. Il ne peut pas remplacer l'avis des experts qu'il est nécessaire de consulter dans une situation particulière.

Financé par

Justice
Québec    

Table des matières

04 | Vos droits en santé et services sociaux



1	Choisir un professionnel de la santé	3
2	La confidentialité du dossier médical	3
3	Le consentement aux soins	4
	- Lorsque vous pouvez consentir seul	4
	- Lorsque vous ne pouvez pas consentir seul	4
4	La gratuité des soins	6
5	Les soins de fin de vie	7
	- Les soins palliatifs	8
	- L'aide médicale à mourir	9
6	Comment porter plainte?	10
	- La procédure de plainte	10
	- Le Protecteur du citoyen	11
7	Les ressources	12



Présentation de l'AQDR

L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) est un organisme sans but lucratif qui, depuis près de 40 ans, se consacre à la défense collective des droits des aînés. Forte de ses 25 000 membres, l'Association se distingue par son implication au Québec grâce au travail de ses 42 sections dynamiques et dévouées à la cause. L'AQDR canalise l'ensemble des revendications des personnes aînées de la province et les soumet, en leur nom, aux instances appropriées.

L'AQDR a pour mission exclusive la défense collective, la protection et la promotion des droits des personnes aînées, retraitées ou préretraitées. Elle porte leur voix sur la place publique, représente leurs droits et agit comme moteur de changement pour l'amélioration de leur qualité de vie. Les activités à portée sociale et politique sont au centre de la programmation annuelle de l'AQDR.

L'AQDR adhère à une vision dynamique du vieillissement en tant que période de plénitude où les personnes aînées disposent de la capacité à maîtriser leur vie, à évoluer et à s'engager dans leur communauté. L'AQDR assure un rôle de meneur dans la défense des droits des personnes aînées, notamment ceux des plus vulnérables.



En tant qu'utilisateur du système de santé, la *Loi sur les services de santé et services sociaux* vous garantit des droits. Vous avez le droit :

- d'être informé des services et des ressources dans votre milieu;
- de choisir le professionnel ou l'établissement dont vous désirez recevoir des services, et ce, tout en tenant compte de la réglementation et des ressources disponibles;
- de recevoir les soins que requiert votre état de santé;
- de participer aux décisions que requiert votre état de santé;
- d'accepter ou de refuser des soins;
- d'être accompagné ou représenté par une autre personne dans l'exercice de vos droits;
- à la confidentialité de votre dossier médical;
- d'avoir accès à votre dossier médical;
- à la confidentialité lorsque vous portez plainte.

Vos droits en tant qu'utilisateur du réseau de la santé et des services sociaux s'appliquent dans les établissements suivants :

- les centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et les centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS);
- les centres hospitaliers;
- les centres locaux de services communautaires (CLSC);
- les centres hospitaliers de soins de longue durée (CHSLD);
- les centres de la protection de l'enfance et de la jeunesse;
- les centres de réadaptation;
- les centres hospitaliers universitaires;
- les instituts universitaires;
- les organismes communautaires;
- les ressources intermédiaires;
- les familles ou résidences d'accueil;
- les services pré hospitaliers d'urgence (service ambulancier);
- les résidences privées pour aînés;
- les ressources en toxicomanie et jeu pathologique;
- les CHSLD privés.

1 Choisir un professionnel de la santé

La loi vous permet de choisir votre professionnel de la santé. Vous êtes libre de consulter un autre professionnel de la santé. Toutefois, la disponibilité des ressources et leur organisation peuvent limiter de manière importante votre libre choix. Par exemple, il est impossible d'obtenir des services d'un CIUSSS ou CISSS qui ne dessert pas le territoire de votre résidence. Les seuls cas d'exception sont lorsque vous vous rendez dans une autre région pour une période donnée, vous pourrez à ce moment-là obtenir des services d'un autre CIUSSS ou CISSS, mais pour cette période seulement. Pour ce qui est des cliniques sans rendez-vous, vous pouvez vous présenter dans n'importe laquelle sans problème.

2 La confidentialité du dossier médical

En tant qu'utilisateur des services de santé et sociaux, vous avez le droit de consulter votre dossier médical. Pour ce faire, vous devez vous adresser par écrit à votre médecin traitant ou à la personne responsable de la gestion des dossiers. Vous pourrez consulter le dossier sur place, mais ne pouvez pas l'emporter avec vous à la maison. Vous pouvez toutefois en obtenir une copie moyennant le paiement des frais de reproduction. L'accès à votre dossier médical peut toutefois vous être refusé de façon temporaire si sa lecture entraîne un risque de préjudice grave pour votre santé physique ou mentale.

Je sais que je peux avoir accès à mon dossier médical, mais est-ce que je peux avoir accès au dossier médical de mon conjoint ?

→ Oui, il vous est possible d'avoir accès au dossier médical de votre conjoint si celui-ci y consent. Vous pouvez aussi y avoir accès si vous êtes la personne qui consent aux soins de votre conjoint. De plus, si vous êtes le mandataire en vertu d'un mandat de protection ou si vous avez été nommé tuteur ou curateur à la personne, vous pouvez aussi avoir accès au dossier médical de la personne protégée. Cet accès au dossier médical ne se fait que si cela est nécessaire à l'exercice de vos fonctions. Vous ne pouvez pas consulter un dossier médical par simple curiosité. De plus, si vous devez consentir à des soins précis pour une opération, vous ne pouvez consulter que la partie du dossier médical pertinente à cette opération et non son ensemble.

3 Le consentement aux soins

L'expression consentement aux soins réfère aux interventions médicales, à l'alimentation, à la contraception et à l'hébergement en établissement de santé. Il s'agit donc d'une interprétation très large du terme «soins».

Lorsque vous pouvez consentir seul

Vous ne pouvez pas être soumis à des soins de santé si vous n'y consentez pas. En étant apte et majeur, vous pouvez même refuser des soins qui seraient nécessaires à votre état de santé. Vous êtes donc maître de votre destinée, pourvu que vos décisions soient libres et éclairées. La décision est libre lorsqu'elle est prise en toute liberté, sans que vous y soyez forcé ou que la pression de votre

entourage vous pousse à les prendre. La décision est éclairée lorsque vous êtes en mesure de comprendre ses impacts et qu'on vous a donné toutes les informations pertinentes pour le faire. Votre médecin a donc la responsabilité de bien vous informer avant qu'une décision soit prise.

Le choix d'accepter un traitement vous revient. Vous pouvez donc accepter ou refuser les soins offerts par votre médecin. Si un traitement provoque des effets secondaires que vous trouvez difficiles à tolérer, vous pouvez demander à votre médecin s'il existe un autre traitement ne provoquant pas ces effets. De plus, même si vous avez consenti à un traitement, vous pouvez revenir sur votre décision et refuser de le poursuivre. Ce peut être le cas notamment lorsque les soins sont douloureux ou créent des effets secondaires importants. Votre médecin aura toutefois la responsabilité de vous expliquer les conséquences de l'arrêt du traitement afin que votre décision soit éclairée.

Lorsque vous êtes admis en centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD), vous signez une formule de consentement aux soins. Cette signature ne vous enlève toutefois pas le droit de refuser des soins par la suite.

Lorsque vous ne pouvez pas consentir seul

Ce n'est pas parce que vous avez été déclaré inapte, c'est-à-dire que votre mandat de protection a été homologué ou que vous êtes sous tutelle ou curatelle que vous êtes automatiquement incapable de consentir aux soins de manière libre et éclairée. Si vous êtes conscient et que vous comprenez la nature de la maladie et des traitements, leurs buts, avantages et inconvénients ainsi que les risques encourus si vous les refusez ou les acceptez, vous pouvez consentir vous-même aux soins même si vous êtes sous mandat ou régime de protection.

Dans l'éventualité où il est déterminé que vous ne pouvez pas consentir seul et qu'un mandat de protection est homologué ou que vous faites l'objet

d'un régime de protection, ce sera la personne vous représentant qui devra alors consentir aux soins. Si vous n'êtes pas ainsi représenté, ce sera votre conjoint, que vous soyez marié, en union civile ou en union de fait, qui le fera. À défaut de conjoint ou s'il est dans l'impossibilité d'exprimer son consentement, ce sera un proche parent ou une personne ayant votre intérêt à cœur.

Est-ce que mon représentant peut faire à sa tête lorsqu'il décide pour moi ?

- La personne qui consentira en votre nom devra accepter ou refuser les soins selon votre seul intérêt et en respectant, dans la mesure du possible, les volontés que vous avez pu manifester. D'ailleurs, un mandat de protection vous permet de communiquer clairement vos volontés à votre représentant. En consentant aux soins, la personne vous représentant doit s'assurer que les soins seront bénéfiques, et ce, malgré la gravité et la permanence de certains de leurs effets.

Par ailleurs, les directives médicales anticipées vous permettent de prévoir quels soins vous acceptez ou refusez dans l'éventualité où vous seriez dans

l'impossibilité de vous exprimer. C'est le cas notamment lorsque vous souffrez d'une maladie grave et incurable et êtes en fin de vie, que vous êtes dans le coma et avez peu de chance de vous réveiller ou que vous êtes à un stade avancé d'une maladie dégénérative grave telle que la maladie d'Alzheimer. Les soins pouvant faire l'objet des directives médicales anticipées sont uniquement la réanimation cardio-respiratoire, l'alimentation et l'hydratation forcée ou artificielle, la dialyse et la ventilation assistée.

Comment faire pour rédiger des directives médicales anticipées et être sûr qu'elles seront respectées ?

- Vous pouvez retenir les services d'un notaire ou remplir le formulaire gratuit émis par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) devant deux témoins. Une fois ces directives rédigées, vous pouvez les transmettre au *Registre des directives médicales anticipées* et le remettre à votre médecin traitant afin qu'elles soient insérées à votre dossier médical. Il est important de noter que vous ne pouvez pas demander l'aide médicale à mourir dans vos directives médicales anticipées.

Il peut survenir certaines situations où, exceptionnellement, votre consentement ne sera pas requis, et ce, lorsqu'il est nécessaire de vous mettre sous garde lorsque vous présentez un sérieux danger pour vous-même ou pour autrui en raison de votre état mental. Un médecin ou toute autre personne peut alors s'adresser au tribunal afin que vous soyez placé sous garde. Le tribunal peut même décider de vous imposer une évaluation psychiatrique. Vous êtes donc gardé en établissement de santé pour une courte période, sans votre consentement. S'il s'agit plutôt d'une urgence, car le danger est grave et immédiat : l'autorisation du tribunal n'est pas nécessaire et vous pouvez être gardé en établissement pour un maximum de 72 heures. Le tribunal pourra par la suite ordonner une évaluation psychiatrique et prolonger la mise sous garde.



4 La gratuité des soins

En principe, les soins médicaux de base sont gratuits pour les résidents du Québec titulaires de la carte d'assurance maladie émise par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

Il s'agit des services nécessaires sur le plan médical et rendus par un médecin omnipraticien (appelé aussi «médecin de famille» ou «médecin généraliste») ou par un médecin spécialiste. L'endroit n'a pas d'importance : domicile, centre local de services communautaire (CLSC), centre hospitalier, clinique médicale, etc.

Ces services sont, entre autres :

- les examens, consultations permettant au médecin d'évaluer l'état de santé d'une personne, d'un organe ou d'une région du corps;
- les traitements physiques ou psychiatriques;
- les chirurgies;
- les anesthésies;
- certains services de radiologie rendus par les médecins.

La RAMQ a aussi un programme d'assurance médicament auquel peuvent adhérer les personnes qui n'ont pas d'assurance privée fournie par leur employeur et les personnes de 65 ans et plus même si elles bénéficiaient auparavant d'une assurance privée. L'assurance médicament n'entraîne pas la gratuité complète des médicaments : une franchise doit être payée à l'achat des médicaments et une cotisation annuelle est prélevée au moment de la déclaration d'impôt.

Cependant, les programmes publics ne couvrent pas certains domaines, comme les services esthétiques, l'acupuncture, les services dentaires, par exemple. Un examen annuel chez l'optométriste est couvert par la RAMQ pour les enfants et les personnes de 65 ans et plus.

J'ai entendu dire que les frais accessoires étaient interdits maintenant. Cependant, mon médecin spécialiste m'a facturé 200 \$ pour un examen préopératoire. Comment savoir s'il a le droit de le faire ?

→ Les cliniques médicales et les centres médicaux spécialisés doivent afficher dans leur salle d'attente les frais que les médecins peuvent vous demander, ainsi que les frais des services médicaux qu'ils rendent et qui ne sont pas couverts. Si votre clinique ou votre médecin exige un paiement, on doit vous remettre une facture où chaque fourniture ou service reçu doit être inscrit. Vérifiez-la bien et assurez-vous que les services facturés ne sont pas des services couverts ou qu'ils n'y sont pas liés. Si vous croyez avoir payé des sommes en trop, conservez cette facture ainsi qu'une preuve de paiement et faites une demande de remboursement à la RAMQ.

Toute l'information sur les services assurés ou non et sur les façons de dénoncer des situations anormales sont disponibles à la fois sur le Portail santé mieux-être du gouvernement et sur le site de la RAMQ. Également, le site vosdroitsensante.com donne de précieux renseignements sur vos droits.





5 Les soins de fin de vie

La Loi concernant les soins de fin de vie du Québec englobe :

- les soins palliatifs;
- l'aide médicale à mourir;
- les directives médicales anticipées.

Ses principes :

- respecter la personne en fin de vie et ses droits et libertés;
- la traiter avec compréhension, compassion, courtoisie et équité;
- établir et maintenir avec elle une communication ouverte et honnête.

La Commission sur les soins de fin de vie surveille son application.

La loi donne le droit à la personne en fin de vie de recevoir, refuser ou d'arrêter un ou des soins. Elle peut accepter les traitements afin d'apaiser ses souffrances ou, au contraire, refuser ou demander d'arrêter un soin. La décision lui revient, même dans le cas où son espérance de vie risque de diminuer.

Si on veut donner ses volontés de soins au cas où on se retrouverait inapte à le faire, on peut les exprimer :

- verbalement à ses proches ou à un médecin;
- par écrit dans un mandat en prévision de l'inaptitude à consentir aux soins;
- par écrit au moyen des directives médicales anticipées.

La personne en fin de vie inapte a le droit d'être représentée par un représentant légal (mandataire, tuteur, curateur), par un proche ou par quelqu'un qui démontre un intérêt particulier pour elle. Ce représentant pourra consentir aux soins palliatifs pour elle, y compris à la sédation palliative continue. Cependant, seule une personne apte à consentir à des soins peut demander l'aide médicale à mourir pour elle-même.

Quand peut-on dire qu'on est en fin de vie?

→ La loi ne définit pas la durée précise de la fin de vie. Une personne en fin de vie est une personne dont l'état de santé évolue de telle façon que la mort devient probable dans un avenir prévisible rapproché. Les soins palliatifs visent à offrir la meilleure qualité de vie possible au patient en soulageant ses souffrances physiques et psychologiques jusqu'à la fin, ou jusqu'à ce que la personne en décide autrement.

Les soins palliatifs

Les soins palliatifs visent les personnes de tous les âges atteintes d'une maladie grave et incurable, pas seulement un cancer. Ils cherchent à offrir la meilleure qualité de vie possible à la personne en fin de vie. Ils ne retarderont ni ne hâteront la mort; l'objectif est d'augmenter le confort du patient en atténuant ses symptômes et en apaisant ses souffrances.

Ils prévoient également un soutien pour les proches de la personne en fin de vie : l'accompagnement psychosocial et les moments de répit en font partie. Les services d'aide demeurent également disponibles en période de deuil, et le tout se déroule dans une ambiance de respect et de compassion.

Est-ce que les soins palliatifs et la sédation palliative sont la même chose ?

→ Non! Les soins palliatifs sont divers soins qui ont pour but le meilleur confort de la personne en fin de vie. Dans le cas où il est impossible de soulager les souffrances d'une personne en fin de vie, la *sédation palliative continue* consiste à rendre cette personne inconsciente de façon continue, jusqu'à son décès. On ne peut le faire que si la personne en fin de vie a donné son consentement par écrit de manière libre et éclairée. Elle peut changer d'avis à tout moment. Si elle est inapte, son représentant peut demander la sédation palliative à sa place. La sédation palliative continue est l'un des soins offerts dans le cadre des soins palliatifs.



Le médecin est celui qui peut établir, à partir de son expertise clinique et de celle des autres membres de l'équipe soignante, le moment où les soins palliatifs sont indiqués. Ils peuvent être donnés dans divers lieux :

- centre hospitalier;
- centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD);
- domicile;
- maison de soins palliatifs.

Si l'approche palliative au Québec s'appuie sur des valeurs fondamentales – respect de la dignité, de l'autonomie, des choix, des croyances religieuses de la personne, entre autres –, chaque établissement possède sa politique sur les soins de fin de vie. La nature et l'étendue des soins offerts diffèrent d'une place à l'autre, c'est pourquoi il est essentiel d'en prendre connaissance avant d'arrêter son choix sur l'endroit où la personne souhaite recevoir les soins.

L'aide médicale à mourir

L'aide médicale à mourir est une intervention exceptionnelle sous des conditions très restrictives. Pour certaines personnes, la fin de vie peut être très difficile parce qu'aucune option curative ou palliative n'arrive plus à soulager leurs souffrances. Il se peut que ces personnes préfèrent mourir plutôt que de continuer à souffrir ; l'aide médicale à mourir devient alors une option.

Est-ce que je peux planifier à l'avance à quel moment je pourrai recevoir l'aide à mourir au cas où je deviendrais inconscient ? Mon représentant pourrait alors la demander à ma place.

→ Non! Seule la personne en fin de vie peut faire une demande d'aide médicale à mourir pour elle-même. Et elle ne peut pas la demander d'avance. Pour l'obtenir, elle doit répondre à toutes les exigences requises :

- être majeure et assurée par la RAMQ;
- être apte à consentir aux soins : comprendre la situation et les informations des professionnels de la santé et pouvoir prendre des décisions;
- être en fin de vie : c'est-à-dire être atteinte d'une maladie grave et incurable et subir un déclin avancé et irréversible de ses capacités;
- éprouver des souffrances physiques et psychologiques constantes, insupportables et qui ne peuvent être apaisées dans des conditions jugées tolérables.

Le médecin doit s'assurer que la personne respecte toutes ces conditions, vérifier qu'elle comprend bien l'importance de sa demande, qu'elle ne subit pas de pressions et qu'elle en a discuté avec les gens qu'elle souhaitait contacter. Il devra également obtenir l'avis d'un second médecin indépendant. Il pourra aussi consulter l'équipe interdisciplinaire de soutien de l'établissement où réside le patient. Ce comité est formé, entre autres, d'un médecin, une infirmière, un travailleur social, un pharmacien, etc.

En raison de ses valeurs personnelles, un médecin peut refuser d'administrer l'aide médicale à mourir. Dans ce cas, il est de la responsabilité de la direction de l'établissement de trouver rapidement un autre médecin. Mais, quelle que soit la situation, la personne en fin de vie sera toujours traitée avec compassion, respect et dignité, de même que ses proches, et aura l'assurance de recevoir les soins et les services requis pour sa condition.





6 Comment porter plainte ?

La procédure de plainte

Avant de porter plainte quant aux services reçus, vous pouvez parler du problème avec la personne concernée. Cette façon d'agir vous permettra peut-être de régler le problème rapidement et de conserver votre relation avec la personne.

Vous pouvez porter plainte à l'égard des services de santé ou des services sociaux lorsque vous n'avez pas reçu :

- des services de qualité;
- des services adaptés à votre état de santé;
- des services continus;
- des services sécuritaires.



Vous pouvez également porter plainte si vous n'avez pas été :

- informé de votre état de santé et des soins disponibles;
- informé des services auxquels vous aviez droit;
- informé de la manière de recevoir certains services;
- traité avec respect et dignité.

Vous pouvez aussi porter plainte lorsque vous n'avez pas pu consentir aux soins vous-même ou par l'entremise de votre mandataire, tuteur ou curateur.

Votre représentant peut aussi porter plainte en votre nom. Les héritiers de la personne décédée ont aussi cette possibilité.

Vous devez vous adresser au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services sociaux de l'établissement concerné. Votre plainte peut être verbale ou écrite. Vous recevrez une réponse concernant votre plainte dans les 45 jours de son dépôt. Si vous êtes insatisfait des résultats obtenus, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen.

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) peut vous renseigner et vous aider dans votre processus de plainte. Également, le comité d'usagers présent dans votre établissement peut aussi vous renseigner.

De plus, il faut noter que toute personne qui constate une situation d'abus peut faire un signalement au Protecteur du citoyen.

Le site vosdroitsensante.com est produit par le cabinet d'avocats Ménard, Martin, spécialisé dans la défense des usagers du système de santé au Québec. C'est une ressource d'information qui répond à de nombreuses questions précises sur les droits des usagers.

Le Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen a pour mission d'«*assurer le respect des droits des citoyens et citoyennes dans leurs relations avec les services publics.*» Il intervient lorsque vous voulez porter plainte à l'égard d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec ou d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux. Cet organisme public examine les plaintes avec rigueur et enquête de manière objective. S'il est constaté qu'il y a effectivement manquement, faute ou injustice, des recommandations sont transmises à la branche du gouvernement concernée afin de corriger la situation.

Le Protecteur du citoyen peut aussi agir de manière préventive et faire enquête de sa propre initiative lorsqu'il s'agit d'enjeux majeurs. Ces enquêtes mènent souvent à des rapports d'enquêtes et à des rapports spéciaux très complets et présentant les enjeux d'aujourd'hui.

7 Les ressources

**AQDR Québec –
Service Coup de pouce aux aînés**
418 524-0437
aqdr-quebec.org

**Commissaire aux plaintes
et à la qualité des services**
sante.gouv.qc.ca/systeme-
sante-en-bref/plaintes/
#liste-commissaires

**Commission des
services juridiques
(bureaux d'aide juridique)**
1 800 842-2213
csj.qc.ca/commission-des-
services-juridiques/

Éducaloi
educaloi.qc.ca

**Équijustice –
Réseau de justice réparatrice
et de médiation citoyenne**
Région de Montréal : 514 522-2554
Autres régions : 1 877 204-0250
equijustice.ca

**Fédération des centres
d'assistance et d'accompagnement
aux plaintes (FCAAP)**
Région de Québec : 418 527-9339
Autres régions : 1 877 527-9339
fcaap.ca

**Info-Santé
Info-Social**
811

**L'APPUI pour les proches
aidants d'aînés**
1 855 852-7784
lappui.org

LIGNES TÉLÉPHONIQUES

- **Service Info-aidant**
1 855 852-7784
- **Centre de prévention du suicide**
1 866 APPELLE (1 866 277-3553)
- **Centre de référence
du Grand Montréal**
514 527-1375
- **Ligne Aide Abus Aînés**
1 888 489-2287
aideabusaines.ca
- **Ligne Tel-Aînés**
514 353-2463
- **Ligne Agressions sexuelles**
1 888 933-9007
- **Ligne Interligne
(anciennement Gai écoute)**
514 866-0103 ou 1 888 505-1010
interligne.co
- **S.O.S. violence conjugale**
1 800 363-9010

Portail santé mieux-être
sante.gouv.qc.ca

Protecteur du citoyen
1 800 463-5070
protecteurducitoyen.qc.ca

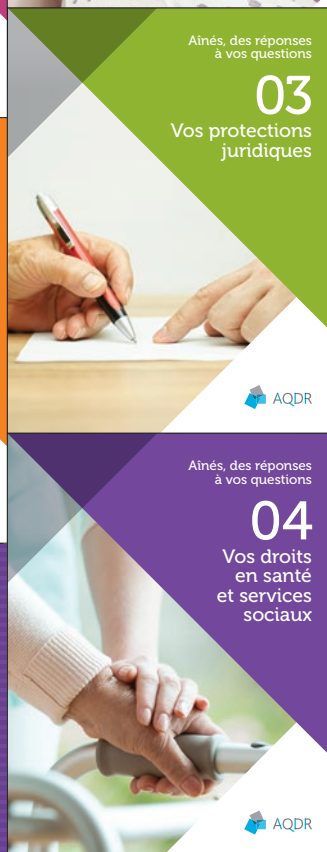
**Régie de l'assurance maladie
du Québec (RAMQ)**
Région de Montréal : 514 864-3411
Région de Québec : 418 646-4636
Autres régions : 1 800 561-9749
ramq.gouv.qc.ca

**Regroupement des aidants
naturels du Québec (RANQ)**
Région de Montréal : 514 524-1959
Autres régions : 1 855 524-1959
ranq.qc.ca

**Regroupement provincial
des comités d'usagers (RPCU)**
514 436-3744
rpcu.qc.ca

Soyez bien informé

Consultez le guide *Aînés, des réponses à vos questions* et les trois autres fascicules, inscrivez-vous à notre bulletin électronique mensuel ou encore, participez aux activités de votre section AQDR locale. Vous trouverez tous les détails sur notre site Internet : aqdr.org.





AQDR

AQDR nationale

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE
DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES
ET PRÉRETRAITÉES

1090, rue de l'Église, bureau 204
Verdun (Québec) H4G 2N5

514 935-1551
Sans frais 1 877 935-1551

info@aqdr.org
www.aqdr.org



facebook.com/aqdrnationale