

Cette présentation a été effectuée le 25 novembre 2013, au cours de la journée « Assurer l'accessibilité des soins de santé et de services sociaux aux réfugiés et demandeurs d'asile » dans le cadre des 17es Journées annuelles de santé publique (JASP 2013). L'ensemble des présentations est disponible sur le site Web des JASP à la section Archives au : <http://jasp.inspq.qc.ca/>.

Centre de santé et de services sociaux  
de la Montagne

Université  
Cotechallité universitaire



## Les services psychosociaux pour les réfugiés et les demandeurs d'asile: l'importance de l'accès à des services adaptés



Ylenia Torres  
Travailleuse sociale  
**PRAIDA**

RÉSEAU QUÉBÉCOIS  
DES ÉTABLISSEMENTS  
PROMOTEURS DE SANTÉ  
UN RÉSEAU FONDÉ PAR L'OMS

Centre de santé et de services sociaux  
**DE LA MONTAGNE**



## Profil et problématiques...


- Processus migratoire complexe
- Stress
- Statut et accessibilité à des services
- Culture et chocs (culture du milieu, des valeurs)
- Besoins socio-économiques
- Problématiques en santé mentale
- Barrière linguistique
- Isolement social
- Attentes



Centre de santé et de services sociaux  
**DE LA MONTAGNE**

Centre de santé et de services sociaux  
de la Montagne

Centre affilié universitaire



PROGRAMME RÉGIONAL D'ACCUEIL ET  
D'INTÉGRATION DES DEMANDEURS D'ASILE

**Les services sociaux**

> Centre de santé et de services sociaux

**DE LA MONTAGNE**



PROGRAMME RÉGIONAL D'ACCUEIL ET  
D'INTÉGRATION DES DEMANDEURS D'ASILE

**Mandat**

- Programme régional
- Offrir des services sociaux aux demandeurs d'asile, réfugiés refusés et aux personnes en régularisation de statut
- Offrir un bilan de bien-être aux réfugiés réinstallés
- Gestion du fonds d'aide aux réfugiés (demandeurs d'asile)

> Centre de santé et de services sociaux

**DE LA MONTAGNE**



## Profil des clientèles

### Mineurs non accompagnés (MNA)

Enfants de moins de 18 ans dont les parents ou le tuteur légal ne sont pas présents au moment où l'enfant demande l'asile au Canada

### Familles en situation de précarité matérielle

### Familles de 3 enfants et plus (SBF)

### Personnes présentant des difficultés spécifiques

SSPT, dépression, trouble d'adaptation, deuils multiples, familles avec enfant ayant un handicap

### Personnes en régularisation de statut

peur, anxiété, problèmes de santé mentale et/ou besoin de régler leur situation face à l'absence de statut



Centre de santé et de services sociaux

DE LA MONTAGNE



## Organisation des services

### Équipe de travailleurs sociaux

#### Accueil

- Triage
- Évaluation et orientation
- Hébergement au YMCA
- Soutien téléphonique, poste 2610

#### Prise en charge

- Suivi psychosocial

#### Représentation désignée

**Protéger** les intérêts des personnes inaptes devant la CISR (MNA ou adulte avec problèmes de santé mentale)



Centre de santé et de services sociaux

DE LA MONTAGNE



## Organisation des services (suite)

### **Équipe SBF**

Évaluation de l'accessibilité à une aide financière aux familles de trois enfants et plus

### **Soutien aux familles d'entraide**

Évaluation du milieu de vie des mineurs non accompagnés et soutien aux familles qui les accueillent

### **Encadrement et soutien aux familles avec enfants ayant un handicap**

Évaluation des besoins des familles ayant un enfant handicapé et accompagnement des parents dans leurs démarches afin d'assurer l'accès aux services requis



Centre de santé et de services sociaux

DE LA MONTAGNE



## Les autres mandats du PRAIDA

### **Bilan de bien-être des réfugiés**

Évaluation psychosociale et bilan de santé  
Référence au CLSC de leur territoire

### **Enseignement**

Formation de stagiaires en travail social

### **Formation sur les thèmes suivants**

Immigration et statuts, intervention interculturelle, stress post-traumatique, impact de l'immigration sur la dynamique familiale, violence conjugale en contexte d'immigration

### **Soutien et consultation**

Soutien téléphonique, poste 2610 (immigration, statut et accès aux services)



Centre de santé et de services sociaux

DE LA MONTAGNE



## Le Centre de jour PRAIDA-YMCA

### Consultation des demandeurs d'asile

*Focus group* organisé par le PRAIDA et le YMCA afin de connaître les difficultés d'intégration rencontrées par les demandeurs d'asile (13 octobre 2009)

### Constats

- Barrière linguistique
- Assistance recherche emploi
- Manque de ressources pour familles avec jeunes enfants
- Problématique avec le logement
- Problème d'isolement
- Besoin d'échange interculturel
- Conseil sur les problèmes de santé et juridiques



> Centre de santé et de services sociaux

DE LA MONTAGNE



## Le programme fédéral de santé intérimaire (PFSI)

Le PFSI a été modifié en date du 30 juin 2012

Changement au niveau de la couverture  
médicaments et soins de santé



> Centre de santé et de services sociaux

DE LA MONTAGNE



## La couverture médicaments

Dorénavant, le PFSI couvre seulement les médicaments traitant les maladies qui présentent un risque pour la santé publique et la sécurité publique

La RAMQ va assumer le coût des médicaments inscrits à la liste du régime général pour certains demandeurs d'asile



> Centre de santé et de services sociaux

DE LA MONTAGNE



## Qui bénéficiera de la couverture de la RAMQ?

### Les demandeurs d'asile:

- qui sont admissibles au Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI valide)
- qui demeurent au Québec



> Centre de santé et de services sociaux

DE LA MONTAGNE

## Document du demandeur d'asile

**DOCUMENT DU DEMANDEUR D'ASILE**  
 NO. DE DOCUMENT: 88117 319 856  
 TEST EXEMPLAIRE  
 NOM: ARAB EMI  
 DATE DE NAISSANCE: 01 JAN 1970  
 SEXE: MALE  
 PAYS D'ORIGINE: ARAB EMI  
 DATE D'ÉMISSION: 10 NOV 2011  
 DATE D'EXPIRATION: 15 NOV 2016

ID du client  
 Date d'expiration de DDA  
 Date d'émission  
 Date d'expiration de la protection du PFSI

## Certificat d'admissibilité au Programme fédéral de santé intérimaire

**PROGRAMME FÉDÉRAL DE SANTÉ INTÉrimAIRE**  
 CERTIFICATE OF ADMISSIBILITY  
 NO. DE DOCUMENT: BB144 141 270  
 TEST EXEMPLAIRE  
 NOM: ARAB EMI  
 DATE DE NAISSANCE: 01 JAN 1970  
 SEXE: MALE  
 PAYS D'ORIGINE: ARAB EMI  
 DATE D'ÉMISSION: 10 NOV 2011  
 DATE D'EXPIRATION: 15 NOV 2016

ID du client  
 Date d'expiration – vide  
 Date d'émission  
 Date d'expiration de la protection du PFSI



## Le Certificat de prolongation



Citoyenneté et Immigration Canada

CIC Montréal  
Service Interieur  
1010, rue St-Antoine O  
Montréal, QC H3C 1B2

Citizenship and Immigration Canada

CIC Montreal  
Inland Services  
1010, St. Antoine Street W  
Montreal, QC H3C 1B2

2710 (Montréal)

ID: \_\_\_\_\_

Date: [ 2 ] [ 0 ] [ 1 ] [ 2 ] [ 0 ] [ 5 ] [ 0 ] [ 7 ]

[ H ] [ 3 ] [ N ] [ 1 ] [ A ] [ 4 ]

### Prolongation de votre protection dans le cadre du Programme fédéral de santé intermédiaire (PFSI)

Madame / Monsieur,

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a examiné votre demande de prolongation de la protection dans le cadre du PFSI. Nous sommes heureux de vous informer que votre protection a été prolongée selon les modalités suivantes :

**Votre protection a été prolongée pour la période suivante**

Du [ 2 ] [ 0 ] [ 1 ] [ 2 ] [ 0 ] [ 5 ] [ 0 ] [ 3 ]

Au [ 2 ] [ 0 ] [ 1 ] [ 3 ] [ 0 ] [ 4 ] [ 0 ] [ 3 ]

Puisque votre protection a été prolongée par voie électronique, vous ne recevrez aucun nouveau document imprimé.

Vous pouvez continuer de présenter votre document d'admissibilité au PFSI actuel (Document du demandeur d'asile/DCA ou Certificat d'admissibilité au PFSI) aux fournisseurs de soins de santé.

Vous trouverez ci-joint votre nouveau Certificat d'admissibilité au PFSI (CAPFSI), qui confirme le prolongement de votre protection.

Lisez-le attentivement et signez-le à la ligne « Signature du titulaire ».

Ce certificat n'est pas valide s'il n'est pas signé.

### RAPPELS IMPORTANTS

- ✓ Votre document d'admissibilité au PFSI est un document important qui prouve aux fournisseurs de soins de santé (médecins, hôpitaux, pharmacies) que vous pourriez bénéficier d'une protection. Vous devez donc en prendre grand soin.
- ✓ Votre protection pourrait être annulée sans préavis, entre autres si votre statut d'immigrant ou votre situation financière devait changer.
- ✓ À chaque visite médicale, votre fournisseur de soins de santé doit confirmer que vous êtes admissible à la protection du PFSI auprès de Croix Bleue Médicave avant de procéder à tout soin.
- ✓ C'est à vous qu'il incombe de renouveler votre protection (et non le document) avant qu'elle expire, et chaque année par la suite, une fois qu'elle vous a été accordée.
- ✓ Vous pouvez vérifier votre admissibilité au PFSI et la date d'expiration de votre protection en appelant au Télécentre de CIC, au 1 888 242-2100.

Pour plus de renseignements, veuillez lire attentivement le Feuillelet d'information pour les bénéficiaires du Programme fédéral de santé intermédiaire que vous trouverez ci-joint. Ce document est également accessible en ligne, à l'adresse suivante : <http://www.cic.gc.ca/francais/refuges/exterieur/pfsi-feuillelet-info.asp>

Canada

Centre de santé et de services sociaux

DE LA MONTAGNE



## Le formulaire de demande de couverture pour les médicaments d'ordonnance

Chaque membre de la cellule familiale doit compléter un formulaire

Centre de santé et de services sociaux

DE LA MONTAGNE





## Lettre de confirmation de couverture pour les médicaments d'ordonnance

Région de l'Est Québec

Le 24 août 2015

**OBJET: Confirmation de votre couverture pour les médicaments d'ordonnance remboursés par Québec - Demandeur d'admission au Programme d'Accès aux Médicaments (PAMQ)**

**IMPORTANCE: Veuillez noter que cette confirmation de couverture ne permet pas le remboursement des services médicaux en hospitalisation.**

**Adresses des médicaments:**

- Vous devez présenter au pharmacien la présente lettre, ainsi que l'un des trois documents suivants obtenus par les adultes (demandeur de l'ordonnance):
  - Document du demandeur d'admission
  - Certificat d'admission au Programme Régional de Santé Intégrée
  - Tout autre document confirmant votre admissibilité au PAMQ

**Admission de votre couverture:**

- Vous devez respecter plus l'une de ces trois conditions, vous devez nous en aviser:
  - Vous êtes admissible au Programme Régional de Santé Intégrée
  - Vous êtes demandeur d'admission
  - Vous demeurez au Québec

**Responsabilité de votre couverture:**

De plus, vous êtes responsable de recouper votre couverture pour les médicaments avant qu'elle cesse de communiquer avec nous par téléphone.

**Participation financière des patients:**

Veuillez noter que la couverture pour les médicaments est financée par les taxes sur les produits pharmaceutiques que vous payez au régime public d'assurance médicaments. Toute personne qui bénéficie de ce régime est assujéti à payer une prime annuelle à l'Agence Québec lors de sa déclaration de revenu et payer une contribution lors de l'achat de ses médicaments d'ordonnance remboursés.

**Assurance complémentaire:**

Pour de plus amples renseignements, vous pouvez communiquer avec nous par l'un des moyens indiqués au bas de la page.

Centre de santé et de services sociaux

DE LA MONTAGNE



## Soins de santé

- Les soins de la vue et les soins dentaires ne sont plus couverts par le PFSI et ne sont pas couverts par la RAMQ
- Les soins urgents (consultation médicale, hôpital, urgence) qui sont refusés par le PFSI: la RAMQ remboursera les frais auprès de l'établissement de santé tant que la date du PFSI est valide
- Clarification: La RAMQ couvre **l'acte du médecin** (ex: une consultation médicale) pour un client qui a un PFSI valide et qui est refusé par Médavie

Centre de santé et de services sociaux

DE LA MONTAGNE



## Soins de santé (suite)

La RAMQ s'engage aussi à couvrir:

- Soins en matière de contraception
- Interruption volontaire de grossesse
- Toute méthode de stérilisation (ou inversion)
- Examen de santé préventif

La RAMQ actuellement ne couvre pas:

- Soins en réadaptation
- Soins dentaires
- Soins pour les yeux
- Autres

**Infos supplémentaires:**

Les services tels que: prise de sang, analyse, échographie, tests devraient être couverts par le budget de fonctionnement de l'hôpital prévu à cet effet si c'est refusé par Médavie.



## Services et programmes à développer

- Sensibilisation des CSSS aux problématiques de la clientèle réfugiée
- Utilisation du guichet d'accès en santé mentale
- Travailler avec des interprètes
- Dialogue interculturel (modèle médical)
- Services d'accompagnement





## Conclusion

- Nous travaillons avec une clientèle vulnérable
- Il existe des difficultés et des obstacles structurels
- Le système des services sociaux doit faire preuve de flexibilité et d'adaptabilité
- Les services adaptés commencent par le développement des services qui répondent aux besoins spécifiques des réfugiés et des demandeurs d'asile (auto-détermination)



> Centre de santé et de services sociaux

DE LA MONTAGNE



## Merci !



> Centre de santé et de services sociaux

DE LA MONTAGNE