

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
Cote Saint-Luc



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
LE PRÉSENT DOCUMENT ATTESTE QUE LA PERSONNE NOMMÉE EST UN DEMANDEUR D'ASILE AU SENS DE LA LOI SUR L'IMMIGRATION ET LA PROTECTION DES RÉFUGIÉS.

EN VERTU DU PARAGRAPHE 100(1) DE LA LOI SUR L'IMMIGRATION ET LA PROTECTION DES RÉFUGIÉS, LA DEMANDE D'ASILE À CE JOUR EST RECEVABLE POUR FIN DE DÉCISION PAR LA SECTION DE LA PROTECTION DES RÉFUGIÉS.

PAR CONSÉQUENT, EN VERTU DU PARAGRAPHE 100(3), LA DEMANDE D'ASILE CANADA EST DÉFERRE À LA SECTION DE LA PROTECTION DES RÉFUGIÉS DE LA COMMISSION DE L'IMMIGRATION ET DU STATUT DE RÉFUGIÉ.

EN DATE DU 15 NOV 2011, LA PERSONNE NOMMÉE EST ADMISE À LA PROTECTION EN MATIÈRE DE SOINS DE SANTÉ OFFERTS DANS LE CADRE DU PROGRAMME FÉDÉRAL DE SANTÉ INTÉrimAIRE (PFSI). CETTE PROTECTION EST SOUS SUJET À LA LOI SUR L'IMMIGRATION ET LA SITUATION FINANCIÈRE CHANGE. PAR CONSÉQUENT, LES FOURNISSEURS DE SOINS DE SANTÉ DEVRONT ÉVALUER LA LIÉVATION DE LA SITUATION FINANCIÈRE DE LA PERSONNE AVANT DE LUI FOURNIR DES SOINS DE SANTÉ.

JE, SOUSCRIS :
— ÉCRIRE QUE, J'AI BESOIN DE SOINS DE SANTÉ, J'INFORMER IMMÉDIATEMENT CECI DE TOUT CHANGEMENT QUANT À MON STATUT D'IMMIGRATION OU À MA SITUATION FINANCIÈRE, OU SI JE DEVRAIS RENDRE À UN AUTRE BESOIN D'ASSURANCE-SANTÉ.
— COMPRENDRE QUE L'INFORMER DE RENDRE CETTE PROTECTION AVANT LE 15 NOV 2012 ET CHAQUE ANNÉE PAR LA DATE, S'IL Y A LIEU.
— COMPRENDRE QUE MES RENDREMENTS DE NATURE MÉDICALE ET PERSONNELLE SERONT COMMUNIQUÉS À CECI, À L'ADMINISTRATEUR DU PFSI ET AUX TROIS PARTIES APPROPRIÉES AU FINE DE L'ADMINISTRATION DU PFSI, ET QUE MES RENDREMENTS PERSONNELS POURRAIENT ÊTRE COMMUNIQUÉS À D'AUTRES INSTITUTIONS GOUVERNEMENTALES OU TROIS PARTIES EN COMPLIANCE AVEC LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENDREMENTS PERSONNELS DE LA LOI SUR L'IMMIGRATION ET LA PROTECTION DES RÉFUGIÉS. LES DITS RENDREMENTS PERSONNELS NE SONT PAS SUJETS À LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENDREMENTS PERSONNELS ET DE LA LOI SUR L'IMMIGRATION ET LA PROTECTION DES RÉFUGIÉS.

NON VALIDE POUR VOYAGE NON, LIEU DE PARER À LA SIGNATURE DE L'ADULTE APPROPRIÉ

SIGNATURE DE L'INTÉRESSÉ(E) AGENT **Canada**

IMMIGRATION
NO. DE DOCUMENT: REF-PFSI-0001
TEST EXEMPLAIRE
NOM: ARAB EMI
DATE DE NAISSANCE: 01 JAN 1970
PAYS D'ORIGINE: LIECHTEN
DATE DE DÉPART: 15 NOV 2011
DATE D'ÉMISSION: 15 NOV 2011
ID du client: 2231 - 0649
Date d'expiration de DDA: 15 NOV 2016
Date d'émission
Date d'expiration de la protection du PFSI

Centre de santé et de services sociaux

Certificat d'admissibilité au Programme fédéral de santé intérimaire

PROGRAMME FÉDÉRAL DE SANTÉ INTÉrimAIRE
CERTIFICAT D'ADMISSIBILITÉ

EN DATE DU 15 NOV 2011, LA PERSONNE NOMMÉE EST ADMISE À LA PROTECTION EN MATIÈRE DE SOINS DE SANTÉ OFFERTS DANS LE CADRE DU PROGRAMME FÉDÉRAL DE SANTÉ INTÉrimAIRE (PFSI). CETTE PROTECTION PEUT CESSER SANS PRÉAVIS SI LE STATUT D'IMMIGRATION DE L'INDIVIDU OU SA SITUATION FINANCIÈRE CHANGE. PAR CONSÉQUENT, LES FOURNISSEURS DE SOINS DE SANTÉ DEVRONT ÉVALUER LA LIÉVATION DE LA SITUATION FINANCIÈRE DE LA PERSONNE AVANT DE LUI FOURNIR DES SOINS DE SANTÉ.

JE, SOUSCRIS :
— ÉCRIRE QUE, J'AI BESOIN DE SOINS DE SANTÉ, J'INFORMER IMMÉDIATEMENT CECI DE TOUT CHANGEMENT QUANT À MON STATUT D'IMMIGRATION OU À MA SITUATION FINANCIÈRE, OU SI JE DEVRAIS RENDRE À UN AUTRE BESOIN D'ASSURANCE-SANTÉ.
— COMPRENDRE QUE L'INFORMER DE RENDRE CETTE PROTECTION AVANT LE 15 NOV 2012 ET CHAQUE ANNÉE PAR LA DATE, S'IL Y A LIEU.
— COMPRENDRE QUE MES RENDREMENTS DE NATURE MÉDICALE ET PERSONNELLE SERONT COMMUNIQUÉS À CECI, À L'ADMINISTRATEUR DU PFSI ET AUX TROIS PARTIES APPROPRIÉES AU FINE DE L'ADMINISTRATION DU PFSI, ET QUE MES RENDREMENTS PERSONNELS POURRAIENT ÊTRE COMMUNIQUÉS À D'AUTRES INSTITUTIONS GOUVERNEMENTALES OU TROIS PARTIES EN COMPLIANCE AVEC LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENDREMENTS PERSONNELS ET DE LA LOI SUR L'IMMIGRATION ET LA PROTECTION DES RÉFUGIÉS.

NON VALIDE POUR VOYAGE NON, LIEU DE PARER À LA SIGNATURE DE L'ADULTE APPROPRIÉ

SIGNATURE DE L'INTÉRESSÉ(E) AGENT **Canada**

IMMIGRATION
NO. DE DOCUMENT: REF-PFSI-0001
TEST EXEMPLAIRE
NOM: ARAB EMI
DATE DE NAISSANCE: 01 JAN 1970
PAYS D'ORIGINE: LIECHTEN
DATE DE DÉPART: 15 NOV 2011
DATE D'ÉMISSION: 15 NOV 2011
ID du client: 2231 - 0649
Date d'expiration - vide: 15 NOV 2016
Date d'émission
Date d'expiration de la protection du PFSI

Centre de santé et de services sociaux



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/IDA 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'admission aux médicaments (PFSI)

Importance: Veuillez noter que cette confirmation de couverture ne permet pas le remboursement des médicaments hospitaliers.

Actuels médicaments: Lors de l'achat de vos médicaments, vous devez présenter au pharmacien la présente lettre, ainsi que l'un des trois documents suivants obtenu par les adultes (conditions de dispensation):
• Document du demandeur d'admission
• Certificat d'admission au Programme fédéral de santé remboursé
• Tout autre document conforme votre admissibilité au PFSI.

Admission de votre couverture: Vous pouvez bénéficier de cette couverture aux conditions suivantes:
• Vous êtes admissible au Programme fédéral de santé remboursé
• Vous êtes résident d'ici
• Vous demeurez au Québec
Dès que vous ne respectez plus l'une de ces trois conditions, vous devez nous en aviser.

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 de votre plan public d'assurance médicaments: Veuillez noter que la couverture dont vous bénéficiez sera éventuellement soumise aux mêmes paramètres financiers que ceux prévus au régime public d'assurance médicaments. Toute personne qui bénéficie de ce régime est assujéti à une prime annuelle à l'Agence Québec lors de sa déclaration de revenu et paie une contribution lors de l'achat de ses médicaments d'ordonnance remboursés.

Assurance médicaments: 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.



Centre de santé et de services sociaux

DE LA MONTAGNE



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



Centre de santé et de services sociaux

DE LA MONTAGNE



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