

# Guide pour la défense des droits



## Table des matières

Introduction .....	4
<b>1<sup>re</sup> PARTIE : JOUER UN RÔLE ACTIF DANS LA PLANIFICATION DE VOTRE TRAITEMENT</b>	<b>4</b>
Apprenez-en davantage sur votre maladie .....	4
Fixez les objectifs de votre traitement.....	4
Préparez-vous à votre rendez-vous.....	5
Surveillez vos symptômes .....	5
Préparez vos questions .....	5
Communiquez avec votre équipe soignante .....	7
Pendant et après votre rendez-vous.....	7
Exprimez vos préoccupations.....	8
<b>2<sup>e</sup> PARTIE : COMPRENDRE VOS OPTIONS D'ASSURANCE.....</b>	<b>10</b>
Votre régime d'assurance-maladie gouvernemental.....	10
Assurance-hospitalisation.....	10
Régime privé d'assurances collectives .....	10
Régimes d'assurance-maladie individuels ou familiaux .....	11
Définitions importantes du domaine des assurances .....	12
Autres sources de couverture.....	13
Défendre votre cause auprès des compagnies d'assurance.....	14
<b>3<sup>e</sup> PARTIE : DÉFENDRE VOS DROITS POUR OBTENIR DES CHANGEMENTS.....</b>	<b>16</b>
Le rôle du gouvernement fédéral en matière de santé.....	16
Le rôle des gouvernements provinciaux et territoriaux dans les soins de santé.....	16
Définissez votre enjeu .....	17
Clarifiez l'enjeu .....	17
Faites vos recherches .....	17
Fixez-vous un objectif.....	18
Mobilisez votre public .....	18
<b>ANNEXES.....</b>	<b>20</b>
Annexe A – Feuille de suivi des objectifs	
Annexe B – Liste de vérification pour rendez-vous médical	
Annexe C – Journal quotidien des symptômes	
Annexe D – Les questions clés à poser à votre professionnel de santé	
Annexe E – Feuille de travail de défense de vos droits	

Annexe F – Cerner les enjeux et rédiger ses messages

Annexe G – Modèle de lettre

Annexe H – Modèle de demande téléphonique

Annexe I – Rencontre avec l'interlocuteur

Annexe J – Modèle de lettre de remerciement

Annexe K - Qui fait quoi au gouvernement

## INTRODUCTION

Une gestion efficace des symptômes de l'arthrite peut être un défi. La présente ressource vous fournira des renseignements et vous outillera de stratégies qui vous aideront à jouer un rôle actif dans votre traitement et à vous assurer que vous obtenez les soins dont vous avez besoin. Vous vous porterez ainsi à la défense de votre propre cause. Découvrez quelles mesures vous pouvez prendre afin de mettre au point un plan de traitement qui fonctionne pour vous et qui vous aide à profiter pleinement d'une vie saine.

## 1<sup>re</sup> PARTIE : JOUER UN RÔLE ACTIF DANS LA PLANIFICATION DE VOTRE TRAITEMENT

### Apprenez-en davantage sur votre maladie

Pour assumer la responsabilité de sa santé, le patient doit d'abord s'informer sur son propre état. Afin de vous assurer que vos besoins en matière de traitement sont comblés, vous devez vous renseigner au sujet de votre maladie. Cela vous permettra de communiquer vos symptômes efficacement à votre équipe soignante et de prendre des décisions éclairées.

La Société de l'arthrite est déterminée à vous aider à jouer un rôle actif dans la planification de votre traitement en vous fournissant :

- de l'information fiable et à jour sur la maladie, dans votre communauté et en ligne;
- [des modules interactifs en ligne](#)
- l'occasion de nouer des liens avec d'autres personnes atteintes d'arthrite par l'intermédiaire de nos activités communautaires et de nos programmes de groupes.

Pour en apprendre davantage sur votre forme particulière d'arthrite, consultez la ressource des [Types d'arthrite](#) de la Société de l'arthrite.

### Fixez les objectifs de votre traitement

On ne sait toujours pas comment guérir l'arthrite. Le traitement vise donc à trouver le meilleur moyen de gérer la maladie et ses symptômes. Les objectifs de votre traitement évolueront selon la progression de votre maladie et les changements dans votre vie.

Il est important de noter vos objectifs de traitement et de les mettre à jour, au besoin. Certains d'entre eux peuvent être liés à des activités quotidiennes, comme être capable de parcourir une certaine distance à pied, ou d'avoir assez d'énergie la fin de semaine pour participer à des activités sociales. D'autres objectifs peuvent aussi être spécifiquement liés à vos symptômes, comme une diminution de la fréquence des poussées.

Prenez quelques minutes pour penser à vos objectifs relatifs au traitement, qu'ils soient modestes ou ambitieux. Dressez une liste ou utilisez notre **Feuille de suivi des objectifs** (Annexe A) et imprimez-la. Gardez-la à portée de main (sur votre réfrigérateur ou un babillard,

par exemple) pour que vous puissiez facilement garder vos objectifs en tête et suivre votre progrès.

## Préparez-vous à votre rendez-vous

Avant un rendez-vous, remplissez la **Liste de vérification pour rendez-vous médical** (Annexe B). Cette liste vous aidera à vous préparer pour un rendez-vous et à veiller à ce que votre professionnel de la santé et vous ayez toute l'information nécessaire pour comprendre votre maladie, faire un usage optimal du temps imparti et prendre des décisions conjointes relatives à votre plan de traitement. Même si ce ne sont pas tous les éléments de la liste qui serviront à chacun de vos rendez-vous, vous gagnerez à parcourir la liste avant de rencontrer un membre de votre équipe soignante et à faire un suivi de tout ce qui est pertinent. Cette liste vous sera particulièrement utile si vous rencontrez quelqu'un pour la première fois. Vous pourriez décider de modifier la liste à mesure que votre situation évolue et que vous en apprenez davantage sur votre maladie.

## Surveillez vos symptômes

Dans la majorité des cas, vous devrez décrire vos symptômes aux membres de votre équipe soignante. Décrivez les effets de vos symptômes sur vos activités quotidiennes et votre vie en général. Vous savez peut-être déjà que cela n'est pas toujours facile, puisque les activités de la journée peuvent influencer sur vos symptômes. Consigner ceux-ci vous aidera à communiquer efficacement leur impact et à comprendre ce qui contribue à les aggraver ou à les atténuer. Commencez à consigner vos symptômes bien avant votre rendez-vous – autrement, vous aurez du mal à vous en souvenir si vous commencez à les mettre par écrit la veille.

Notre **Journal quotidien des symptômes** (Annexe C) est un outil simple que vous pouvez imprimer pour vous aider en ce sens. Une fois que vous aurez pris l'habitude de remplir le Journal, cela ne vous prendra qu'une ou deux minutes par jour. Vous trouverez peut-être utile d'imprimer ces renseignements et de les communiquer au membre de votre équipe soignante durant votre rendez-vous. Il est important de souligner que les renseignements que vous préparez ne seront pas tous utiles pour l'ensemble des membres de votre équipe soignante.

NOTA : Le Journal quotidien des symptômes ne vise pas à vous fournir un diagnostic; il s'agit d'un outil pour vous aider à consigner de l'information sur votre arthrite, vos symptômes connexes et vos traitements, afin que vous puissiez les communiquer à votre équipe soignante.

## Préparez vos questions

N'oubliez pas que les professionnels de la santé disposent d'un temps limité pour vous écouter. Passez en revue les ressources telles que votre **Feuille de suivi des objectifs** (Annexe A), votre **Liste de vérification pour rendez-vous médical** (Annexe B) et votre **Journal quotidien des symptômes** (Annexe C) pour vous aider à évaluer quels sont vos besoins les plus pressants. Essayez de les résumer en moins de 30 secondes. Par exemple, vous pourriez dire : « J'ai des poussées plus fréquentes depuis notre dernier rendez-vous. Je voudrais qu'on réfléchisse à ce qui peut être fait pour remédier à ce problème. »

Si vous avez beaucoup de questions ou de préoccupations ou croyez avoir besoin d'une consultation plus longue que d'ordinaire, mentionnez-le lorsque vous prenez rendez-vous. La

plupart des professionnels de la santé peuvent prévoir des consultations plus longues de temps en temps, mais ils doivent en avoir été avisés.

Pour imprimer une liste de questions importantes à poser, consultez notre ressource sur les **Questions clés à poser à votre professionnel de la santé** (Annexe D).

## **Préparez-vous à votre rendez-vous : questions importantes à poser**

Qu'il s'agisse de votre tout premier rendez-vous ou de votre centième, voici quelques questions que vous pourriez envisager de poser. Les questions ne seront pas toutes pertinentes pour tous les rendez-vous et tous les types de professionnels de la santé. Passez-les en revue et posez-les, au besoin.

**Qu'ont révélé les résultats?** Vos spécialistes et parfois même votre médecin de famille prescriront des tests pour écarter diverses maladies et aider à poser un diagnostic. De nombreuses formes d'arthrite peuvent être difficiles à diagnostiquer. Demandez à votre médecin de vous expliquer ce que vos résultats de tests signifient pour vous et votre plan de traitement. Vous pouvez demander une copie imprimée des résultats de vos tests sanguins ou des examens effectués par imagerie, mais vous devrez peut-être en assumer les coûts. Certains laboratoires fournissent des comptes rendus de résultats en ligne.

## **Quand devrais-je constater une amélioration de mon état provoquée par mon traitement?**

Après avoir posé son diagnostic, votre médecin vous prescrira des médicaments ou recommandera un régime de traitement. Bien que chaque patient réagit différemment au même traitement, votre médecin pourra vous indiquer à quoi vous pouvez vous attendre. Certains médicaments, comme ceux qui visent uniquement à maîtriser la douleur, agissent assez rapidement. D'autres sont reconnus pour prendre plus de temps à produire un effet appréciable.

Votre médecin devrait être en mesure d'expliquer :

- l'objectif de votre traitement;
- le moment où vous pouvez vous attendre à observer des résultats et
- le temps que cela prendra avant de déterminer si le traitement vous convient.

Pour en apprendre davantage sur les médicaments pour traiter l'arthrite, visitez la page Médicaments de la Société de l'arthrite à <http://arthrite.ca/traitement/medicaments>.

**Quelles sont mes options si mon traitement actuel ne fonctionne pas?** Si vous êtes le genre de personne qui aime savoir à quoi s'attendre, connaître la prochaine étape vous apportera peut-être du réconfort puisque vous pourrez vous préparer mentalement. Visitez la page Web Votre parcours du patient pour en savoir plus à <https://arthrite.ca/traitement/votre-parcours-du-patient>.

**Outre le fait de prendre les médicaments prescrits, que puis-je faire pour maîtriser mon arthrite?** Des traitements complémentaires ou parallèles peuvent vous aider à gérer vos symptômes. Parlez-en avec votre médecin pour déterminer quelle serait l'approche à adopter qui vous conviendrait le mieux.

Les changements au mode de vie (comme la gestion du poids, une alimentation saine, l'exercice, la physiothérapie ou l'ergothérapie) et la prise en charge personnelle (les stratégies

de pleine conscience, la méditation, la thérapie par la chaleur et le froid, l'utilisation d'appareils fonctionnels, etc.) sont des composantes utiles de votre plan de traitement.

Tirez profit de l'expérience de votre équipe soignante et demandez des suggestions de traitement, en plus des médicaments. Soyez précis lorsque vous parlez de ce qui vous dérange le plus et des répercussions de ces facteurs sur votre capacité à réaliser vos activités essentielles de tous les jours.

**Que me réserve l'avenir?** L'arthrite est une maladie avec laquelle on doit composer toute sa vie, mais vous remarquerez des changements périodiquement. Votre médecin peut vous aider à comprendre ce qui vous attend à court terme sur le plan des poussées potentielles, du contrôle et de l'évolution de la maladie et des traitements que vous pourriez devoir suivre à l'avenir.

Source : <http://arthritis.about.com/od/buildyourhealthcareteam/fl/6-Questions-Arthritis-Patients-Must-Ask-Their-Doctor.htm> (adaptation)

## Communiquez avec votre équipe soignante

Une communication efficace est essentielle pour obtenir les soins dont vous avez besoin. Remémorez-vous votre dernier rendez-vous : étiez-vous satisfait de la façon dont il s'est passé? N'ayez pas peur de parler ouvertement avec votre professionnel de la santé. Les membres de votre équipe soignante sont à VOTRE service. Des échanges ouverts leur permettent de comprendre vos préoccupations et de mieux y répondre.

Lorsque vous parlez aux membres de votre équipe soignante, vous devriez vous sentir à l'aise de discuter de vos problèmes de santé et de vos objectifs de traitement et de poser des questions. Il est important d'exprimer tout inconfort à l'égard d'une décision prise. Si vous n'avez compris un renseignement, dites-le. Si un traitement ne fonctionne pas, au lieu d'y mettre fin, discutez des solutions de rechange avec le membre approprié de votre équipe soignante. Pour en savoir plus sur les différents types de professionnels de la santé qui peuvent faire partie de votre équipe soignante pour traiter l'arthrite, veuillez visiter notre page [Votre équipe soignante](#).

## Pendant et après votre rendez-vous

### **Assurez-vous de tout dire**

Fournissez le plus de renseignements possible sur votre état actuel, en vous concentrant sur les points importants pour que votre description soit brève. Si quelque chose a déclenché vos symptômes ou si vous avez observé des changements à votre état récemment, parlez-en.

### **Soyez honnête**

Si vous croyez que l'un des aspects de votre plan de traitement sera difficile à suivre ou vous met mal à l'aise, faites-en part au membre de votre équipe soignante. N'arrêtez jamais un traitement sans d'abord en discuter avec votre fournisseur de soins de santé.

### **N'ayez pas peur de parler franchement**

Faites part de vos préoccupations à votre équipe soignante, même si vous pensez qu'elles sont gênantes ou difficiles à exprimer. Plus les personnes qui vous soignent sont renseignées, mieux elles pourront vous aider.

## **Connaissez vos options**

Demandez à votre professionnel de la santé de vous expliquer toutes les options de traitement qui s'offrent à vous. Il n'y en a rarement qu'une seule.

## **Assurez-vous d'avoir bien compris**

Assurez-vous de comprendre tout ce que le membre de votre équipe soignante vous dit. En cas de doute, répétez ce qui vous a été dit et demandez qu'on vous confirme que vous avez bien compris. Vous pouvez aussi demander au membre de votre équipe soignante de répéter le renseignement, de le prendre en note ou de dessiner un diagramme.

## **Soyez partie intégrante de votre équipe soignante**

Dites aux membres de votre équipe soignante à quel point participer au processus décisionnel à l'égard de votre traitement compte pour vous. Précisez-leur que vous respectez leur expertise, mais que vous voulez comprendre le raisonnement sur lequel se fondent leurs recommandations. Exprimez vos attentes concernant la planification de votre traitement pour qu'on vous dise clairement ce qui est possible.

## **Après votre rendez-vous**

Une fois que vous aurez convenu d'un plan de traitement avec votre professionnel de la santé, il est essentiel que vous compreniez ce que vous devez faire entre vos rendez-vous. Pendant la consultation, prenez des notes pour vous y référer plus tard. Après le rendez-vous, consignez ce qui s'est passé. Nous avons conçu un outil pour la **Prise de notes après les rendez-vous** (Annexe D) que vous pouvez télécharger pour vous aider à consigner les conseils donnés par le membre de votre équipe soignante lors de votre rendez-vous.

## Exprimez vos préoccupations

Il se peut que vous ne soyez pas toujours satisfait de tout ce que vous dira votre professionnel de la santé. Dans ces circonstances, réfléchissez à ce qui suit :

- Assurez-vous d'avoir fourni toute l'information possible pour faciliter l'établissement d'un diagnostic et la planification d'un traitement, y compris des renseignements sur vos besoins et vos objectifs relatifs au traitement.
- Soyez clair avec votre équipe soignante. Si quelque chose ne va pas ou si vous croyez que quelque chose ne fonctionnera pas pour vous, ayez une discussion ouverte, honnête et respectueuse au sujet de vos inquiétudes.
- Assurez-vous de suivre le plan de traitement recommandé par votre équipe soignante.
- Songez à vous joindre à un groupe de soutien pour les patients, en personne ou en ligne, pour trouver l'appui et les solutions qui répondent à vos besoins.

Si vous avez pris les mesures ci-dessus et que vous êtes toujours insatisfait, parlez à votre médecin de la possibilité d'être orienté vers un autre spécialiste. Il n'est jamais facile de le demander, mais si vous n'êtes pas à l'aise avec le diagnostic ou le plan de traitement recommandé, obtenez un deuxième avis médical. Si vous vivez dans une collectivité petite ou

mal servie, sachez que vous devrez peut-être vous rendre dans une autre région pour obtenir un deuxième avis médical.

## **Si vous avez une préoccupation sérieuse au sujet d'un membre de votre équipe soignante :**

Il peut arriver qu'un patient ait une préoccupation sérieuse concernant un membre de son équipe soignante. Parfois, ces difficultés découlent d'une mauvaise communication entre le patient et le membre de son équipe soignante. Il est toujours préférable de soulever ses préoccupations directement à la personne concernée. Appelez le cabinet de ce membre et demandez à le rencontrer pour en discuter. Si vous n'êtes pas du tout à l'aise d'exprimer vos préoccupations en personne ou s'il est inapproprié de le faire, vous pouvez rédiger une lettre ou demander à parler au directeur de la clinique ou au superviseur du membre de votre équipe soignante. Il est important d'exprimer ses préoccupations de manière factuelle et respectueuse. Vous pourriez trouver un moyen de résoudre le problème sans avoir recours à des mesures additionnelles. Si vous n'êtes pas satisfait de l'issue de vos démarches, vous pouvez adopter d'autres approches.

La plupart des membres de votre équipe soignante feront partie d'une association ou d'un ordre professionnel. Ces organisations disposent d'un processus officiel pour les plaintes. Communiquez avec l'organisation appropriée pour des détails. Par exemple, votre médecin de famille possède un diplôme certifiant qu'il est membre du collège des médecins de famille de la province. L'une des responsabilités du collège est de répondre aux préoccupations des patients et de mener une enquête en cas de plainte d'un membre du public concernant un médecin autorisé à pratiquer dans la province.

## 2<sup>e</sup> PARTIE : COMPRENDRE VOS OPTIONS D'ASSURANCE

### Votre régime d'assurance-maladie gouvernemental

Le service de santé du gouvernement du Canada est communément appelé « assurance-maladie ». L'assurance-maladie est régie par la *Loi canadienne sur la santé*, qui indique quels services de soins de santé doivent être financés par les provinces et territoires. Les rendez-vous avec votre médecin, les services offerts par l'hôpital et la plupart des tests diagnostiques seraient couverts.

Certaines provinces et certains territoires financent d'autres dépenses relatives aux soins de santé comme les médicaments, la physiothérapie, les verres correcteurs, les soins dentaires et les soins à domicile, mais, d'habitude, ces services ne sont couverts que pour certaines catégories de personnes. Ces catégories pourraient comprendre les personnes âgées, les enfants et les jeunes, les personnes à faible revenu ou celles qui touchent des prestations d'aide sociale. Certains programmes sont également offerts aux personnes atteintes de certaines invalidités ou maladies. Dans certaines régions, les services de soins à domicile sont couverts.

Si vous ne faites pas partie des personnes ayant droit à une couverture, les frais devront être payés soit de votre poche, soit par votre régime d'assurance privé. Même dans les cas où votre compagnie d'assurance couvre vos médicaments et traitements, vous aurez souvent à déboursier une certaine somme.

### Assurance-hospitalisation

En cas d'hospitalisation, le gouvernement paiera les services fournis par le médecin, ainsi que les médicaments et tests diagnostiques prescrits par l'hôpital. Il couvrira également les services des professionnels paramédicaux (les professionnels de la santé qui ne sont pas médecins) lorsqu'ils sont donnés à l'hôpital.

Votre couverture pourrait changer après l'obtention de votre congé : les médicaments et services reçus gratuitement à l'hôpital pourraient être à vos frais après votre séjour. Ce qui est couvert par le régime public varie considérablement d'une province à une autre. Chaque ordre de gouvernement fixe les critères d'admissibilité au régime qu'il administre. Normalement, seuls les citoyens canadiens et les résidents permanents y sont admissibles.

Informez-vous auprès du ministère de la Santé de votre province ou territoire pour connaître les détails de votre régime d'assurance-maladie public et les services couverts, et pour savoir si vous êtes admissible à une couverture pour des services de soins de santé complémentaires.

### Régime privé d'assurances collectives

Les régimes privés d'assurance sont des régimes collectifs, habituellement parrainés par un employeur, un syndicat ou une association. Ces régimes couvrent certains frais de services de soins de santé qui ne sont pas couverts par votre régime public.

Si vous participez à un régime d'avantages sociaux collectif, vous avez probablement reçu un livret d'information ou l'accès à un site Web portant sur les services de soins de santé assurés. Ceux-ci peuvent comprendre :

- les médicaments sur ordonnance
- une assurance-hospitalisation étendue (p. ex., une chambre d'hôpital individuelle)
- une couverture à l'étranger
- des soins de santé tels que la physiothérapie, les services de counselling et la chiropractie
- des appareils et dispositifs comme des lunettes ou des orthèses et
- des soins dentaires.

Chaque régime est unique, tout comme la composition de sa couverture. Dans certains cas, vous devrez présenter une carte directement à votre pharmacien ou à votre professionnel de la santé pour couvrir les frais de vos médicaments ou de votre traitement, partiellement ou en totalité. Dans d'autres cas, vous devrez payer la facture et faire une réclamation auprès de la compagnie d'assurances. N'oubliez jamais de demander votre reçu!

Pour connaître ce que vous offre votre régime, consultez la documentation fournie par votre employeur et la compagnie d'assurance. Vous trouverez également des renseignements sur votre police d'assurance dans la section réservée aux membres du site Web de votre assureur. Dans le cas des médicaments sur ordonnance, certaines compagnies d'assurance offrent un outil de recherche en ligne qui permet de savoir s'ils sont assurés.

Si vous n'êtes toujours pas certain que votre médicament est assuré par votre régime d'assurance privé, appelez votre compagnie d'assurance avant de vous rendre à la pharmacie. Vous pouvez aussi le demander à votre pharmacien : de nombreux régimes disposent d'un service en ligne qui indique au pharmacien quelle portion est assurée et le solde que vous devrez payer.

### Régimes d'assurance-maladie individuels ou familiaux

Si vous n'avez pas accès à un régime d'avantages sociaux collectif, vous pouvez souscrire à un régime d'assurance-maladie individuel ou familial. Consultez un courtier d'assurance pour obtenir plus de détails. Gardez en tête que l'on peut parfois avoir accès à un régime d'assurance par l'entremise d'une association ou d'un groupe, comme l'Association canadienne des individus retraités ou l'Association canadienne des automobilistes. Ainsi, vous bénéficierez d'une prime d'assurance réduite, puisque les coûts sont répartis entre de nombreux participants.

### **Coordonner votre couverture d'assurance**

Si vous êtes assuré par plus d'un régime, vous pourriez être en mesure de réduire au minimum le montant que vous devez payer. Cela se produit le plus souvent lorsque les deux conjoints souscrivent à un régime ou lorsqu'un enfant est assuré par le régime de ses parents en plus de souscrire à un régime au travail.

Même si coordonner votre couverture peut être difficile à gérer, en étudiant vos régimes, vous pourrez plus facilement décider où présenter votre réclamation en premier. Vous pourriez alors réclamer la portion impayée au deuxième assureur.

Il se pourrait qu'un assureur ne couvre pas un certain médicament ou un certain traitement, mais qu'un autre, oui. Peut-être même pourrez-vous transmettre une réclamation pour le remboursement d'une somme impayée par l'autre assureur, qui ne vous a remboursé que le montant équivalent au plafond établi.

## Définitions importantes du domaine des assurances

Que ce soit dans le cadre de recherches pour connaître le régime de soins de santé de votre région ou parce que vous essayez de comprendre les formulaires d'assurances au travail, le langage utilisé pourrait ne pas vous être familier. Voici certains termes et concepts clés pour vous aider à vous y retrouver.

### **Liste de médicaments assurés**

Il s'agit d'une liste de médicaments et produits sur ordonnance qui sont assurés par un régime d'assurance. Ensemble, les gouvernements provinciaux, territoriaux et fédéral participent à un processus appelé Programme commun d'évaluation des médicaments (PCEM). Un comité composé d'experts évalue les nouveaux médicaments et formule des recommandations fondées sur des données probantes pour déterminer quels médicaments devraient être couverts par les régimes publics. Souvent, les listes de médicaments assurés des régimes privés s'appuient sur la liste du régime général dans une région donnée.

### **Substitution par un médicament générique**

Quand un médicament est lancé sur le marché, il est habituellement breveté par la compagnie pharmaceutique qui l'a mis au point. Cela signifie que, pour un certain temps, elle seule pourra produire et vendre le médicament.

Quand le brevet d'un médicament arrive à échéance, d'autres entreprises peuvent produire des versions génériques. Les versions génériques d'un médicament contiennent les mêmes ingrédients actifs que le médicament de marque déposée, mais coûtent généralement moins cher. De nombreux régimes d'assurance (publics ou privés) exigent que les pharmaciens fournissent le médicament le moins cher, peu importe ce qui est inscrit sur la prescription.

Il peut parfois y avoir des différences entre le médicament de marque déposée et le médicament générique. Si le produit générique n'a pas été efficace pour vous, votre médecin peut inscrire la mention « aucune substitution » sur votre prescription. La différence de coût pourrait être couverte par votre régime, mais il se pourrait aussi que vous deviez la payer de votre poche. Les compagnies d'assurance exigent parfois un rapport médical présentant les raisons pour lesquelles vous avez besoin du médicament non générique.

### **Garantie**

Montant reçu de la part de l'assureur après l'approbation d'une réclamation.

### **Réclamation**

Demande officielle faite à l'assureur pour obtenir le paiement d'une garantie.

### **Coassurance**

Disposition d'un régime d'assurance-maladie qui fait en sorte que la compagnie d'assurance et le participant au régime se partagent les coûts des articles ou services. Habituellement, l'assuré paie un pourcentage fixe (p. ex., 20 %), et le solde (80 %) est payé par le régime d'assurance.

## **Quote-part**

Montant prédéterminé qu'un participant à un régime verse en échange de services de soins de santé. Il s'agit habituellement d'un montant fixe.

## **Franchise**

Coûts que les participants à un régime conservent à leur charge avant que l'assurance ne s'applique. Par exemple, vous pourriez avoir une franchise annuelle de 500 \$ pour des services de santé avant que votre compagnie d'assurance commence à couvrir les frais. Il pourrait y avoir une franchise fixée pour chaque médicament sur ordonnance.

## **Prime d'assurance ou prime**

Somme payée à la compagnie d'assurance ou au régime d'assurance-maladie en échange d'une couverture d'assurance. Selon votre type de régime, la prime pourrait être payée, en totalité ou en partie, par un tiers : votre employeur, par exemple.

## **Paievements effectués par les participants au régime**

Coûts additionnels que vous, le participant au régime, pourriez devoir déboursier. Si vous participez à un régime d'assurance-médicaments, qu'il soit public, privé ou individuel, il y a probablement des coûts additionnels que vous devrez payer lorsque vous faites une réclamation ou que vous souhaitez obtenir un remboursement.

## Autres sources de couverture

Mis à part les régimes d'assurance privée, vous pourriez peut-être avoir accès à d'autres types de couvertures des coûts de services de soins de santé. Vous trouverez ci-dessous des exemples de sources de financement supplémentaires.

- Sécurité des travailleurs et indemnisation des accidents du travail
- Programmes provinciaux d'aide à l'accès
- Programmes provinciaux d'accès exceptionnel
- Programmes d'aide à l'accès des entreprises pharmaceutiques
- Programmes de soutien aux patients
- Spécialistes du remboursement des médicaments
- Crédits d'impôt

## **SÉCURITÉ DES TRAVAILLEURS ET INDEMNISATION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL**

Chaque province et territoire dispose d'une organisation chargée de payer les dépenses médicales des travailleurs blessés. Ces dépenses peuvent comprendre des médicaments sur ordonnance et des services comme la physiothérapie, l'ergothérapie et la chiropractie. Chaque commission provinciale et territoriale a son propre processus d'approbation des réclamations et de couverture des diverses dépenses médicales.

## **PROGRAMMES PROVINCIAUX D'AIDE À L'ACCÈS**

Ce sont des programmes d'aide offerts aux Canadiens forcés de déboursier des montants élevés pour leurs médicaments par rapport au revenu de leur ménage. Les critères d'admissibilité varient d'un régime à un autre. Habituellement, ces programmes offrent de l'aide pour accéder à des médicaments inscrits sur la liste des médicaments assurés de la province ou du territoire visé. Visitez le site Web du ministère de la Santé de votre région pour voir ce qui s'offre à vous.

## **PROGRAMMES PROVINCIAUX D'ACCÈS EXCEPTIONNEL**

Un « Programme d'accès exceptionnel » (PAE), ou « Programme d'accès spécial » (PAS), aide les patients à accéder à des médicaments qui ne sont pas encore inscrits à la liste des médicaments assurés ou pour lesquels il n'existe pas de remplacement. Pour vous inscrire au PAE/PAS, votre médecin doit présenter une demande qui documente vos renseignements médicaux, ainsi qu'une justification clinique expliquant pourquoi il demande un médicament qui n'est pas inscrit sur la liste et pourquoi un médicament assuré ne convient pas.

## **PROGRAMMES D'AIDE À L'ACCÈS DES ENTREPRISES PHARMACEUTIQUES**

Demandez à votre médecin s'il existe des programmes mis sur pied par l'entreprise qui fabrique le médicament dont vous avez besoin. Certaines entreprises offrent de l'aide aux patients pour compenser ou diminuer les sommes qui ne sont pas couvertes par leur régime d'assurance-médicaments public ou privé. Normalement, ce service n'est offert que pour les médicaments très chers.

## **PROGRAMMES DE SOUTIEN POUR LES PATIENTS**

Si vos médicaments coûtent très cher (les médicaments biologiques, par exemple), un programme de soutien pour les patients pourrait vous apporter une aide financière. Informez-vous auprès de votre médecin prescripteur, qui devrait savoir si votre médicament est visé par un tel programme et comment obtenir des renseignements.

## **SPÉCIALISTES DU REMBOURSEMENT DES MÉDICAMENTS**

Si vous n'êtes pas certain de la couverture offerte par votre assurance, votre médecin prescripteur, votre pharmacien ou un hôpital de votre région pourrait vous orienter vers un spécialiste du remboursement des médicaments. Ces spécialistes travaillent dans des hôpitaux et des pharmacies partout au pays. Leur rôle est de vous aider à trouver des façons de payer vos médicaments.

## **CRÉDITS D'IMPÔT**

Les mesures fiscales fédérales liées à la santé comprennent :

- les crédits d'impôt pour les frais médicaux, l'invalidité, les personnes soignantes et les personnes à charge ayant une déficience;
- le remboursement de taxes aux institutions publiques pour des services de santé;
- les déductions sur les primes d'assurance-maladie privée pour les travailleurs autonomes.

*Source : Santé Canada, Le système de soins de santé du Canada, 2005*

Défendre votre cause auprès des compagnies d'assurance

Si votre régime d'assurance privé ne couvre pas les frais du traitement dont vous avez besoin, vous pourriez chercher un régime vous offrant une meilleure couverture. Il pourrait vous être utile de suivre les étapes suivantes pour obtenir la couverture dont vous avez besoin :

## **Recueillir les renseignements nécessaires**

Assurez-vous d'avoir en main votre numéro de police du régime, le nom ou numéro de police de votre employeur et le numéro de téléphone de votre médecin. Si votre demande concerne un médicament en particulier, assurez-vous de connaître son numéro d'identification du médicament (DIN). Votre médecin peut vous le fournir, et vous pouvez le trouver sur le site de Santé Canada à <https://health-products.canada.ca/dpd-bdpp/switchlocale.do?lang=fr&url=t.search.recherche>.

## **Tenir votre promoteur de régime au courant**

Si vous souscrivez au régime d'assurance de votre employeur, relatez à votre responsable des ressources humaines ce que la compagnie d'assurance vous a dit et expliquez-lui que votre médecin atteste que vous avez absolument besoin de ce traitement pour votre santé et votre bien-être. Si le promoteur de votre régime est un syndicat ou une association, appelez votre représentant et mettez-le au courant de ce qui vous arrive. Il aura peut-être déjà traité des cas similaires et pourra savoir quoi faire.

## **Appeler**

Appelez le service des garanties de votre compagnie d'assurance pour obtenir la confirmation qu'ils ne couvrent pas votre traitement. Demandez-leur pourquoi. Vous pourriez également demander à votre médecin de les appeler pour vous. Cherchez à savoir si le traitement est exclu de tous les régimes de l'assureur, ou si votre niveau de couverture est relié à cette exclusion. S'il s'agit du dernier cas, sachez que le promoteur de votre régime a la capacité de faire exception. Vous pouvez défendre votre cause auprès du promoteur pour que l'on couvre votre traitement.

Si la compagnie d'assurances ne couvre pas le traitement particulier dont vous avez besoin, demandez à votre médecin de lui écrire une lettre exposant les raisons pour lesquelles vous avez besoin de ce médicament. Si la demande est rejetée, vous pouvez communiquer avec le médiateur de la compagnie d'assurance afin de déposer une plainte et de demander l'annulation de sa décision.

## **Consulter vos pairs**

Si vous faites partie d'un groupe de soutien aux patients, d'un forum de discussion en ligne ou d'un groupe de clavardage, demandez aux autres membres s'ils ont vécu une expérience semblable à la vôtre. En sont-ils sortis gagnants? Quelles approches vous recommanderaient-ils? Si vous ne faites pas partie de tels groupes, envisagez de vous joindre à des communautés, locales ou en ligne, de personnes atteintes d'arthrite.

L'un des objectifs de la mission de la Société de l'arthrite est d'assurer aux personnes arthritiques un accès à des soins efficaces en temps opportun. Communiquez avec la Société de l'arthrite pour voir comment vous pouvez faire partie de ses incroyables bénévoles qui s'engagent dans ses initiatives continues pour défendre la cause.

## 3<sup>e</sup> PARTIE : DÉFENDRE VOS DROITS POUR OBTENIR DES CHANGEMENTS

### Le rôle du gouvernement fédéral en matière de santé

Bien comprendre le fonctionnement de notre système de soins de santé vous aidera à défendre vos droits pour obtenir des changements lorsque nécessaire. Cette section fournit des renseignements concernant le rôle que joue le gouvernement fédéral dans le système de soins de santé canadien. Le gouvernement fédéral du Canada assume de nombreuses responsabilités liées aux soins de santé. Voici une liste détaillant certaines d'entre elles :

- établir des principes nationaux pour le système de santé aux termes de la *Loi canadienne sur la santé*;
- fournir du soutien financier aux provinces et aux territoires;
- programmes de protection de la santé et de la sécurité (salubrité alimentaire et nutrition et réglementation des produits pharmaceutiques, des appareils médicaux, des produits de consommation et des produits antiparasitaires);
- financement pour la recherche en santé et la promotion de la santé;
- prévention et surveillance des maladies;
- programmes de santé publique;
- financement pour la santé destiné à certains groupes, notamment les membres des Forces canadiennes, de la Gendarmerie royale du Canada, les anciens combattants admissibles, les demandeurs d'asile, les détenus des pénitenciers fédéraux, les membres des Premières nations qui vivent dans des collectivités et les Inuits.

Le gouvernement fédéral s'assure que tous les soins de santé au Canada sont conformes à la *Loi canadienne sur la santé*. Cet ensemble de principes garantit que, peu importe où vous vivez au pays, vous recevrez les services médicaux nécessaires d'un médecin ou d'un hôpital. Les services de soins de santé dans toutes les provinces et dans tous les territoires doivent respecter la *Loi canadienne sur la santé*.

Visitez le site Web de [Santé Canada](#) pour plus d'information sur le système de soins de santé canadien.

### Le rôle des gouvernements provinciaux et territoriaux dans les soins de santé

Le gouvernement fédéral offre du soutien financier aux provinces et aux territoires pour les aider à fournir des services de santé. Les provinces et les territoires du Canada doivent respecter la *Loi canadienne sur la santé* pour avoir droit au financement fédéral pour les soins de santé. Cette loi édicte cinq principes de base. Les services universels doivent :

- être offerts à tous les résidents admissibles au Canada,
- offrir une couverture complète,
- être accessibles, sans obstacle de nature financière ou autre,
- être transférables, c'est-à-dire que leurs modalités s'appliquent partout au pays, et
- être administrés par le secteur public.

Les provinces et les territoires financent et administrent la plupart des services de soins de santé au Canada. Le régime d'assurance-maladie de chaque province ou territoire couvre les services médicaux et d'hospitalisation nécessaires. Ils sont offerts sans aucun montant déductible, aucune quote-part, ni aucun plafond. Ces services sont financés au moyen des recettes fiscales et en partie par le gouvernement fédéral.

Chaque province ou territoire décide comment sont redistribués les revenus tirés de l'impôt, quels services de soins de santé seront couverts par le régime d'assurance gouvernemental et quels groupes en bénéficieront. C'est pourquoi la couverture de services comme les soins à domicile, la thérapie ou les médicaments sur ordonnance (à l'extérieur des hôpitaux) n'est pas la même partout au pays.

Source : Santé Canada, *Le système de soins de santé du Canada*, 2005

Visitez le site Web de [Santé Canada](#) pour plus d'information sur le système de soins de santé canadien.

## Définissez votre enjeu

Des obstacles peuvent parfois se dresser lorsque vous souhaitez accéder au traitement qui, selon vous et votre équipe soignante, vous convient le mieux. Vous trouverez dans la section « Défendre vos droits pour obtenir des changements » des renseignements qui vous aideront à communiquer avec le gouvernement et à vous faire entendre sur des questions qui tiennent à cœur aux personnes atteintes d'arthrite. Vos efforts peuvent apporter de véritables changements durables qui profiteront à de nombreuses personnes. Pour plus d'information, visitez la Boîte à outils pour la défense des droits de la Société de l'arthrite à <https://arthrite.ca/support-education/navigating-through-arthritis/self-advocacy-toolkit>.

Remplissez la **Feuille de travail de défense de vos droits** (Annexe E) en y inscrivant la description de la situation que vous vivez et du parcours qui vous a amené jusqu'ici. Autrement dit, détaillez les étapes que vous avez entreprises jusqu'à maintenant en précisant quels professionnels de la santé vous avez consultés.

## Clarifiez l'enjeu

Les personnes responsables de prendre des décisions au sujet de la couverture des soins sont très occupées. L'important, lorsque vous communiquez avec elles, est de vous assurer qu'elles peuvent rapidement comprendre la raison pour laquelle vous les contactez et ce dont vous avez besoin. Dégagez de votre histoire les problèmes qui peuvent être résolus. Ceux-ci constitueront la base de votre plan de défense des droits. Cernez les points les plus importants et concentrez-vous sur les faits.

Notre **Feuille de travail pour illustrer votre problème et formuler vos messages** (Annexe F) peut vous aider dans ce processus.

## Faites vos recherches

Faites des recherches préliminaires et assurez-vous de connaître les principaux faits concernant votre enjeu. Cette étape vous aidera à déterminer ce qui doit changer, la façon dont vous vous y prendrez et les personnes à aborder. Elle peut aussi vous aider à établir que vous

n'êtes pas la seule personne à avoir ce problème, ce qui peut vous permettre de montrer l'urgence de la situation.

Avoir une opinion basée sur différents points de vue et approches augmente votre crédibilité et vos chances de réussite.

Pour plus de détails concernant la recherche d'information sur votre enjeu et sur la défense de vos droits, consultez la section des Recherches préliminaires de la Boîte à outils pour la défense des droits. Elle contient :

- des sources d'information possibles,
- des types de renseignements à chercher et
- des conseils pour faire des recherches sur votre problème.

## Fixez-vous un objectif

Vous avez probablement déjà réfléchi à la solution nécessaire à votre problème. Il est maintenant temps d'établir votre objectif en matière de défense des droits. Qu'espérez-vous atteindre? Que demandez-vous? Quel que soit votre objectif, celui-ci doit être :

- **Spécifique** : Assurez-vous d'avoir une idée claire de ce que vous souhaitez atteindre et de la façon de l'atteindre.
- **Accessible** : Assurez-vous qu'il est possible de réaliser votre objectif et que votre public peut prendre les mesures nécessaires à sa concrétisation.
- **Mesurable** : Vous devez pouvoir mesurer l'incidence qu'aura la réalisation de votre objectif. Comment saurez-vous si vous l'avez atteint?
- **Temporel** : Fixez une date limite pour la réalisation de votre objectif, ce qui orientera votre planification.

## Mobilisez votre public

Qui a la capacité ou l'influence nécessaire pour effectuer le changement que vous souhaitez? Définir votre public est une étape clé dans l'établissement de votre plan de défense des droits. Une fois que vous avez clarifié votre problème et effectué vos recherches, vous devez identifier la ou les personnes à aborder.

Si votre enjeu porte sur ce qui est couvert par le régime d'assurance-maladie provincial ou territorial, les décideurs sont vos députés provinciaux/territoriaux, c'est-à-dire, votre représentant élu et votre ministre de la Santé. Si vous parvenez à les convaincre de l'incidence positive que ce changement aura non seulement sur vous, mais sur eux aussi, vous augmenterez grandement vos chances de réussite. Comprendre les défis auxquels ils sont potentiellement confrontés peut aussi vous aider. Prenez conscience des raisons qui les inciteraient à vous dire non et préparez vos arguments à cet effet. Le changement demande du temps. De nombreuses façons existent pour communiquer avec vos représentants. Vous pouvez leur **écrire une lettre ou leur envoyer un courriel** (Annexe G), **les appeler** (Annexe H) ou les **rencontrer en personne** (Annexe I). Attendez-vous à devoir faire preuve de patience, sans pour autant permettre que votre enjeu soit oublié. Faites toujours un suivi en envoyant une **lettre de remerciement** (Annexe J) et en rappelant à vos représentants que vous attendez leur réponse.



Pour vous aider à déterminer qui participe à la prise de décision concernant votre enjeu, consultez notre tableau **Qui fait quoi au gouvernement** (Annexe K).

## **ANNEXES**

Annexe A – Feuille de suivi des objectifs

Annexe B – Liste de vérification pour rendez-vous médical

Annexe C – Journal quotidien des symptômes

Annexe D – Les questions clés à poser à votre professionnel de santé

Annexe E – Feuille de travail de défense de vos droits

Annexe F – Cerner les enjeux et rédiger ses messages

Annexe G – Modèle de lettre

Annexe H – Modèle de demande téléphonique

Annexe I – Rencontre avec l'interlocuteur

Annexe J – Modèle de lettre de remerciement

Annexe K - Qui fait quoi au gouvernement



# Feuille de suivi des objectifs de l'arthrite

Utilisez la feuille de suivi pour noter vos objectifs relatifs au traitement. Gardez-la à portée de main (sur votre réfrigérateur ou un babillard, par exemple) pour que vous puissiez facilement garder vos objectifs en tête et suivre votre progrès.

Date	Objectif du traitement	Raison	Un professionnel de la santé est-il au courant?	Mises à jour
<i>(Exemple) 29 janvier</i>	<i>Réduire la douleur articulaire pour bouger plus</i>	<i>Nouvelle intention de perdre du poids</i>	<i>J'en ai parlé avec un physiothérapeute</i>	<i>Faire des exercices de renforcement du genou deux fois par jour.</i>
<i>(Exemple) 8 avril</i>	<i>Passer en revue mes ordonnances avec mon rhumatologue pour déterminer si des changements devraient être apportés.</i>	<i>Des poussées plus fréquentes</i>	<i>Prendre rendez-vous avec le rhumatologue et suivre l'atelier de prise en charge de la douleur chronique.</i>	<i>Rendez-vous pris. J'ai suivi l'atelier de prise en charge de la douleur chronique.</i>

Date	Objectif du traitement	Raison	Un professionnel de la santé est-il au courant?	Mises à jour

# LISTE DE VÉRIFICATION POUR RENDEZ-VOUS MÉDICAL

DATE:

---

## QUELQUES SEMAINES AVANT

- Demandez à un membre de votre famille ou à un ami de vous accompagner à votre rendez-vous.  
**CONSEIL** Montrez-lui la présente liste de vérification.
- Au moins deux semaines avant votre rendez-vous, commencez à utiliser le Journal des symptômes pour faire le suivi de vos symptômes et déceler les facteurs qui pourraient contribuer à leur apparition.
- Commencez à dresser une liste des préoccupations et des questions que vous souhaitez soulever.

---

## QUELQUES JOURS AVANT

- Si aucun diagnostic n'a été posé pour vos douleurs articulaires, remplissez la Liste de vérification des symptômes de douleur articulaire et apportez-la à votre rendez-vous.
- Dressez une liste de tous les médicaments (sur ordonnance et en vente libre) et de tous les suppléments et vitamines que vous prenez, y compris la fréquence à laquelle vous les prenez et les dates de début et de fin des prescriptions.
- Faites une liste de tous les traitements que vous suivez (p. ex., massothérapie, chiropractie, acupuncture, naturopathie).
- Faites une liste de toutes vos allergies ou intolérances, surtout celles aux médicaments.
- Notez toute autre préoccupation relative à vos traitements et à vos médicaments.
- Réunissez tous vos résultats de tests, vos antécédents médicaux, votre référence ou demande pour ce rendez-vous et tout autre renseignement qu'on vous a demandé d'apporter au rendez-vous.
- Si vous devez subir des tests médicaux, appelez au préalable pour savoir comment vous y préparer – jeûne, éviter la caféine, etc.

RENDEZ-VOUS AVEC:

---

## LA VEILLE

- Passez en revue votre liste de préoccupations et de questions pour vous assurer d'aborder les points les plus importants en premier.
- Si quelqu'un vous accompagne, faites-lui part de vos préoccupations et de ce qu'il ou elle peut faire pour vous soutenir (p. ex., prendre des notes pendant le rendez-vous).  
**CONSEIL** Communiquez votre liste de préoccupations et de questions à votre accompagnateur pour qu'il puisse faire le suivi des réponses reçues et vous rappeler les éléments que vous auriez pu oublier.
- Relisez la présente liste de vérification et assurez-vous d'avoir tout ce dont vous avez besoin pour votre rendez-vous.
- Assurez-vous d'avoir papier et crayon avec vous pour que vous ou votre accompagnateur puissiez prendre des notes. Avec la permission du professionnel de la santé, vous pourriez aussi apporter un enregistreur.

---

## IMMÉDIATEMENT APRÈS LE RENDEZ-VOUS

- Relisez les notes prises pour vous assurer que tous les renseignements importants ont bien été notés, y compris les indications relatives aux traitements, nouveaux ou modifiés, les mesures de suivi, la date du prochain rendez-vous, etc.

# JOURNAL QUOTIDIEN DES SYMPTÔMES

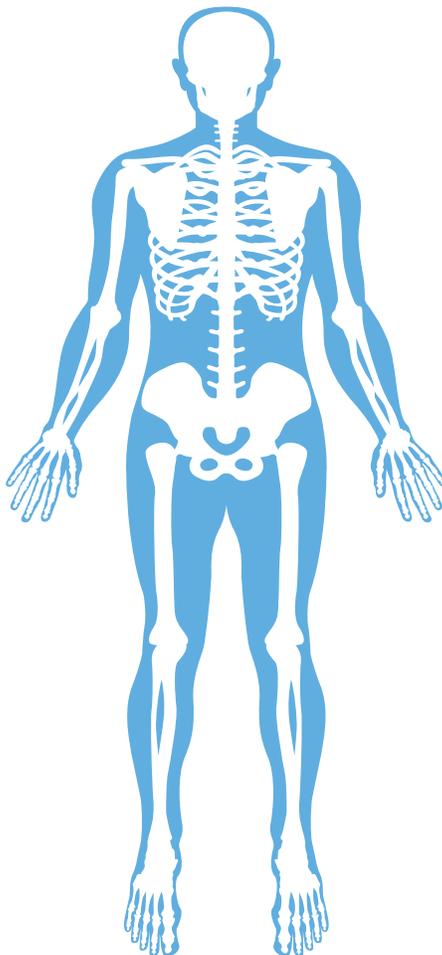
DATE:

NOM:

Voici un excellent outil qui vous aidera, vous et votre fournisseur de soins de santé, à déceler des tendances et à gérer vos soins. Nous vous recommandons d'y consigner vos symptômes tous les jours pendant au moins deux semaines avant de rencontrer votre fournisseur de soins de santé.

## MESUREZ VOTRE DOULEUR

Encerclez les zones douloureuses



Évaluez votre douleur :

1 ↔ 5

1 = douleur minime

5 = la pire douleur possible

Matin :

Mi-journée :

Soir :

# COMMENT ÉTAIT VOTRE JOURNÉE?

Évaluez votre état au moyen des échelles ci-dessous :

Fatigue		1 Aucune	2	3	4	5 Beaucoup	
Humeur		1 Joyeuse/ détendue	2	3	4	5 Dépressive/ anxieuse	
Stress		1 Aucun	2	3	4	5 Beaucoup	
Activité physique et exercice		1 Actif	2	3	4	5 Inactif	
Alimentation		1 Saine	2	3	4	5 Mauvaise	
Vie sociale		1 Beaucoup	2	3	4	5 Aucune	

## S'est-il passé quelque chose d'inhabituel aujourd'hui?

Notez tout aspect ne faisant pas partie de votre routine normale (p. ex., activités, médicaments, traitements, santé globale).

---

---

---

---



# Préparez-vous à votre rendez-vous : les questions clés à poser à votre professionnel de la santé

Qu'il s'agisse de votre tout premier rendez-vous ou de votre centième, voici quelques questions que vous pourriez envisager de poser. Les questions ne seront pas toutes pertinentes pour tous les rendez-vous et tous les types de professionnels de la santé. Passez-les en revue et posez-les, au besoin.

## Qu'ont révélé les résultats?

Vos spécialistes et parfois même votre médecin de famille prescriront des tests pour écarter diverses maladies et aider à poser un diagnostic. De nombreuses formes d'arthrite peuvent être difficiles à diagnostiquer. Demandez à votre médecin de vous expliquer ce que vos résultats de tests signifient pour vous et votre plan de traitement. Vous pouvez demander une copie imprimée des résultats de vos tests sanguins ou des examens effectués par imagerie, mais vous devrez peut-être en assumer les coûts. Certains laboratoires fournissent des comptes rendus de résultats en ligne.

## Quand devrais-je constater une amélioration de mon état provoquée par mon traitement?

Après avoir posé son diagnostic, votre médecin vous prescrira des médicaments ou recommandera un régime de traitement. Bien que chaque patient réagit différemment au même traitement, votre médecin pourra vous indiquer à quoi vous pouvez vous attendre. Certains médicaments, comme ceux qui visent uniquement à maîtriser la douleur, agissent assez rapidement. D'autres sont reconnus pour prendre plus de temps à produire un effet appréciable.

Votre médecin devrait être en mesure d'expliquer :

- l'objectif de votre traitement;
- le moment où vous pouvez vous attendre à observer des résultats et
- le temps que cela prendra avant de déterminer si le traitement vous convient.

Pour en apprendre davantage sur les médicaments pour traiter l'arthrite, visitez la page [Médicaments](#) de la Société de l'arthrite.

## Quelles sont mes options si mon traitement actuel ne fonctionne pas?

Si vous êtes le genre de personne qui aime savoir à quoi s'attendre, connaître la prochaine étape vous apportera peut-être du réconfort puisque vous pourrez vous préparer mentalement. Visitez la page Web [Votre parcours du patient](#) pour en savoir plus.

## Outre le fait de prendre les médicaments prescrits, que puis-je faire pour maîtriser mon arthrite?

Des traitements complémentaires ou parallèles peuvent vous aider à gérer vos symptômes. Parlez-en avec votre médecin pour déterminer quelle serait l'approche à adopter qui vous conviendrait le mieux.

Les changements au mode de vie (comme la gestion du poids, une alimentation saine, l'exercice, la physiothérapie ou l'ergothérapie) et la prise en charge personnelle (les stratégies de pleine conscience, la méditation, la thérapie par la chaleur et le froid, l'utilisation d'appareils fonctionnels, etc.) sont des composantes utiles de votre plan de traitement.

Tirez profit de l'expérience de votre équipe soignante et demandez des suggestions de traitement, en plus des médicaments. Soyez précis lorsque vous parlez de ce qui vous dérange le plus et des répercussions de ces facteurs sur votre capacité à réaliser vos activités essentielles de tous les jours.

## Que me réserve l'avenir?

L'arthrite est une maladie avec laquelle on doit composer toute sa vie, mais vous remarquerez des changements périodiquement. Votre médecin peut vous aider à comprendre ce qui vous attend à court terme sur le plan des poussées potentielles, du contrôle et de l'évolution de la maladie et des traitements que vous pourriez devoir suivre à l'avenir.

Source : <http://arthritis.about.com/od/buildyourhealthcareteam/fl/6-Questions-Arthritis-Patients-Must-Ask-Their-Doctor.htm> (adaptation)



# Prise de notes après les rendez-vous

## Qui ai-je consulté?

- Nom : \_\_\_\_\_
- Profession : \_\_\_\_\_
- Coordonnées : \_\_\_\_\_
- Nom du réceptionniste ou chef de bureau : \_\_\_\_\_
- Date du prochain rendez-vous? \_\_\_\_\_

## Qu'ai-je appris?

- Diagnostic : de quelle maladie chronique suis-je atteint? \_\_\_\_\_
- Pronostic : à quelle évolution de ma maladie devrais-je m'attendre? Quels seront ses effets?  
\_\_\_\_\_
- Résultats des tests et étapes à suivre : \_\_\_\_\_

## Changements apportés à la prise de médicaments

- Nouveau dose? \_\_\_\_\_
- Prise à une heure différente? \_\_\_\_\_
- Si je dois cesser de prendre un médicament, est-ce que j'arrête tout de suite? Est-ce que j'épuise ma provision actuelle? Est-ce que je diminue graduellement ma dose?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Astuces : Apportez une liste de tous vos médicaments et, pendant le rendez-vous, notez les changements. N'oubliez pas de demander une ordonnance au besoin et d'informer votre pharmacien de tout changement à votre médication.*

## Nouveau médicament

- Quand commencer? \_\_\_\_\_
- Comment est-il administré? (par voie orale, par injection, etc.) \_\_\_\_\_
- Combien de temps faut-il pour que le médicament fasse effet? \_\_\_\_\_
- Pendant combien de temps devrai-je le prendre? \_\_\_\_\_
- Dois-je être à l'affût d'interactions ou d'effets secondaires précis?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Orientation vers un autre professionnel de la santé

Demandez une copie du formulaire d'orientation. Si ce n'est pas possible, demandez :

- Le nom du professionnel de la santé : \_\_\_\_\_
- Ses coordonnées : \_\_\_\_\_
- Ses spécialisation : \_\_\_\_\_
- La raison de la référence : \_\_\_\_\_
- Si cette consultation sera couverte par le régime d'assurance du gouvernement : \_\_\_\_\_

## Renvoi pour tests

Demandez une copie du formulaire d'orientation. Si ce n'est pas possible, demandez :

- le nom des tests : \_\_\_\_\_
- si le bureau du médecin se chargera de fixer le rendez-vous ou si vous devez vous en occuper : \_\_\_\_\_
- le numéro de bureau ou de laboratoire : \_\_\_\_\_
- la raison du test : \_\_\_\_\_
- la façon de connaître comment se préparer à ce test : \_\_\_\_\_
- à quel moment et de quelle façon vous serez informé des résultats : \_\_\_\_\_
- si le test sera couvert par le régime d'assurance du gouvernement : \_\_\_\_\_

## Mesures recommandées que vous pouvez prendre

- Que puis-je faire ou quelles habitudes puis-je changer pour m'aider à prendre en charge mon arthrite?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Pourquoi ce changement m'est-il recommandé? (P. ex., un changement à apporter à mon alimentation est-il conseillé pour m'aider à perdre du poids ou plutôt pour m'éviter des complications avec la prise de médicaments?)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Où puis-je trouver de l'aide pour effectuer ce changement?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Dois-je ouvrir l'œil pour trouver certaines choses en particulier (p. ex., cours de mise en forme adaptés aux personnes arthritiques)?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Rappelez

N'hésitez pas à appeler au bureau du membre de votre équipe soignante si :

- votre état empire
- vous avez d'autres questions à poser
- vous avez des problèmes avec votre médication
- vous avez des problèmes avec vos autres traitements
- vous n'avez pas reçu les résultats de votre test

# FEUILLE DE TRAVAIL DÉFENSE DE VOS DROITS

Cette feuille de travail est conçue pour vous aider à élaborer votre plan de défense.

## SECTION A : DÉFINIR LA NATURE DE L'ENJEU

Mettez par écrit en quoi consiste le problème auquel vous êtes confronté. Pensez à décrire les faits uniquement. Songez à l'évolution du problème et aux échanges que vous avez eus avec des professionnels, etc.

## SECTION B : CLARIFIER L'ENJEU

Pensez à deux ou trois éléments du problème qui, selon vous, sont les plus importants. Par exemple, « je n'avais pas accès à certains médicaments lorsque j'en ai eu besoin » ou « il n'y avait pas assez de spécialistes pour que j'obtienne une consultation dans un délai raisonnable ».

## SECTION C : DÉFINIR SES OBJECTIFS

Quels résultats souhaitez-vous obtenir? Par exemple, « avoir accès à davantage de rhumatologues dans ma région » ou « faire en sorte que mes médicaments soient couverts par le régime provincial d'assurance-médicaments ».

**SECTION D : RACONTER SON HISTOIRE**

Pour raconter votre histoire avec efficacité, vous devez présenter les éléments du problème de façon organisée. Décrivez votre expérience en 100 mots ou moins.

**SECTION E : IDENTIFIER SON INTERLOCUTEUR**

À qui voulez-vous raconter votre histoire? Assurez-vous que l'interlocuteur visé est une personne ou un groupe de personnes en mesure de vous aider à obtenir les résultats visés. Veuillez indiquer le nom, l'adresse, les numéros de téléphone et l'adresse électronique de cette personne ou de ce groupe de personnes.

**SECTION F : RÉDIGER DES MESSAGES CLÉS**

Rédigez deux ou trois messages clés qui susciteront l'intérêt de votre interlocuteur. Chacun des messages clés doit comporter moins de 25 mots!

**SECTION G : PRÉCISER SA DEMANDE**

Formulez votre demande en précisant exactement ce que vous attendez de votre interlocuteur.

**SECTION H : PRÉVOIR LES PROCHAINES ÉTAPES**

Résumez ce à quoi vous vous êtes engagé et ce que votre interlocuteur a promis de faire. Indiquez les dates butoirs s'il y a lieu.

# CERNER LES ENJEUX ET RÉDIGER SES MESSAGES

**ENJEUX :** (Inscrivez les enjeux établis sur la feuille de travail Défense de vos droits.)

- 1.
- 2.
- 3.

**OBJECTIFS :** (Précisez les résultats que vous souhaitez obtenir.)

**PROGRAMME DE L'INTERLOCUTEUR :** (Indiquez les principaux éléments des démarches entreprises par votre interlocuteur à l'égard de votre enjeu et de votre objectif ou les sujets à l'égard desquels il a montré de l'intérêt, le cas échéant. Prenez note de toute politique liée à votre enjeu et à votre objectif qu'a établie votre interlocuteur. Par exemple, le gouvernement provincial a adopté une politique visant à réduire les temps d'attente pour les arthroplasties de la hanche et du genou d'ici 2014.)

**MESSAGES CLÉS :** (Rédigez vos messages clés en moins de 25 mots chacun.)

- 1.
- 2.
- 3.

**LIER LE TOUT :** (Démontrez le lien entre votre objectif et le programme de votre interlocuteur et faites valoir que la prise de mesures en vue de réaliser votre but crée une « situation avantageuse » pour les deux parties OU montrez de quelle manière votre objectif fait partie du mandat de votre interlocuteur.)

## MODÈLE DE DEMANDE TÉLÉPHONIQUE

Servez-vous du modèle suivant pour vous aider à structurer votre pensée avant d'appeler votre interlocuteur visé par votre démarche. Assurez-vous de personnaliser votre plan en tenant compte des enjeux et expériences qui vous sont propres.

Présentez-vous :

Bonjour, je suis \_\_\_\_\_ et je vous appelle au sujet de (du, des) \_\_\_\_\_.  
(votre nom) (enjeu général)

Défense des droits auprès d'un politicien

Je suis un électeur de la circonscription de \_\_\_\_\_.  
(nom de l'interlocuteur)

Raison de l'appel

J'appelle pour demander une rencontre avec \_\_\_\_\_. L'enjeu de  
(nom de l'interlocuteur)  
\_\_\_\_\_ a une incidence directe sur ma vie, et j'aimerais discuter de  
(enjeu général)  
cette question avec lui (elle).

Demande de réponse

À quel moment \_\_\_\_\_ pourrait-il (elle) me rencontrer au cours du (de  
(nom)  
la, des) \_\_\_\_\_ ?  
(période)

OU, dans le cas d'un message :

Veuillez m'aviser du moment où \_\_\_\_\_ pourra me rencontrer au cours du (de la,  
(nom)  
des) \_\_\_\_\_.  
(période)

Vous pouvez communiquer avec moi par (téléphone ou courriel).

Remerciement

Je vous remercie du temps que vous m'accordez et de l'attention que vous portez à cette question importante. Je suis ravi de pouvoir vous rencontrer le

\_\_\_\_\_ / parler à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_.  
(date et heure) (nom) (date et heure)

Dans le cas d'un message :

J'espère recevoir sous peu une réponse de votre part.

## RENCONTRE AVEC L'INTERLOCUTEUR

Avant de rencontrer votre interlocuteur, assurez-vous de maîtriser les notions dont vous avez besoin et de connaître vos messages clés.

À faire	À dire
Étape 1 Présentations	Présentez-vous, ainsi que les autres participants, s'il y a lieu
Étape 2 Discutez de choses et d'autres – établissez un lien.	Discutez de points que vous pourriez avoir en commun avec votre interlocuteur, mais soyez conscient du temps dont vous disposez. – Avez-vous lu quelque chose à son sujet dans les journaux? – Avez-vous déjà travaillé dans le même secteur?
Étape 3 Discutez des travaux de votre interlocuteur à l'égard de votre enjeu et de votre objectif en termes généraux.	Faites état de ce que votre interlocuteur a déjà réalisé et remerciez-le de ses efforts.
Étape 4 Que connaît votre interlocuteur de votre enjeu?	Demandez à votre interlocuteur de vous faire part de ce qu'il connaît de votre enjeu.  Communiquez vos messages clés.
Étape 5 Brossez le portrait de la situation.	Racontez votre histoire personnelle.
Étape 6 Quel est votre besoin?	Votre interlocuteur doit comprendre ce qu'il doit faire pour vous aider – Définissez les mesures qui peuvent mener à l'atteinte de votre objectif. Rappelez-vous qu'il doit s'agir d'une action concrète que votre interlocuteur est en mesure de prendre.
Étape 7 Obtenez l'engagement de votre interlocuteur.	Votre interlocuteur a-t-il des questions au sujet de votre enjeu et de votre objectif? – Quelles mesures votre interlocuteur est-il prêt à prendre pour vous aider? – Quelle sera la prochaine intervention de votre interlocuteur et à quel moment passera-t-il à l'action? – Que pouvez-vous faire pour aider votre interlocuteur à vous aider?
Étape 8 Résumez la rencontre.	Revenez sur les mesures que compte prendre votre interlocuteur et sur le moment de leur réalisation. – Confirmez les engagements que vous avez pris de votre côté. – Remerciez-le du temps qu'il ou elle vous a accordé. – Fixez un prochain rendez-vous, s'il y a lieu.
Assurez le suivi une fois la rencontre terminée.	Rédigez une courte lettre pour remercier votre interlocuteur du temps qu'il vous a accordé et intégrez-y les mesures que votre interlocuteur et vous avez promis de prendre, ainsi que le moment de leur exécution. – Acheminez votre lettre de remerciement par courriel ou par la poste. – Effectuez un suivi si les mesures sur lesquelles vous vous êtes entendus n'ont pas été entreprises au moment fixé.

## MODÈLE DE LETTRE

Servez-vous de ce modèle pour préparer la rédaction d'une lettre à l'intention de votre interlocuteur.

<b>Votre adresse</b>	
<b>Date</b>	
<b>Vedette (Nom et adresse du destinataire)</b> <i>Lorsque vous écrivez à votre député fédéral ou provincial, utilisez, dans la mesure du possible, l'adresse du bureau de circonscription.</i>	
<b>Appel</b> <i>Assurez-vous d'utiliser les bonnes formules de salutation dans la vedette, l'appel et la salutation de la lettre (la formule d'appel doit être répétée dans la salutation de la lettre). Cliquez [ici] pour obtenir de l'aide.</i>	
<b>Énonciation de l'enjeu principal</b>	
<b>Témoignage personnel</b> <i>Intégrez un court résumé de la manière dont vous vivez l'enjeu principal</i>	
<b>Faits qui appuient votre préoccupation</b> <i>Assurez-vous de n'inclure que des faits qui étayent directement votre préoccupation. Ne submergez pas votre lecteur de faits et de graphiques!</i>	
<b>Précisions sur la manière dont l'interlocuteur peut agir</b>	
<b>Derniers commentaires, salutation et coordonnées</b>	

## MODÈLE DE LETTRE DE REMERCIEMENT

Après avoir rencontré votre interlocuteur, assurez-vous de le remercier du temps qu'il vous a consacré, surtout s'il doit voir aux mesures dont vous avez discuté au cours de la rencontre. Veillez à personnaliser la lettre ci-dessous afin de tenir compte de votre enjeu, de la rencontre avec votre interlocuteur et des mesures de suivi s'il y a lieu.

Date

Monsieur (Madame) Jean Tremblay, titre  
321, rue Principale  
Belleville (Belleprovince)  
M7M 7M7

Monsieur (Madame),

Je vous remercie du temps que vous m'avez consacré lors de notre rencontre du \_\_\_\_\_  
(date)

dernier. Je suis très heureux (heureuse) d'avoir fait votre connaissance et d'avoir eu l'occasion de vous faire part de mes préoccupations. Vous vous rappellerez sûrement qu'il m'importait grandement de discuter avec vous de \_\_\_\_\_.  
(problème précis)

*Si vous vous êtes engagé à fournir des renseignements supplémentaires :*

Vous m'aviez alors demandé de vous faire parvenir de plus amples renseignements sur \_\_\_\_\_.  
(renseignements demandés) Vous trouverez ci-joint les renseignements demandés.

*Si votre interlocuteur a pris un engagement :*

Vous aviez alors pris l'engagement de \_\_\_\_\_.  
(préciser la nature de l'engagement)

et j'apprécie énormément la volonté que vous aviez de le voir se réaliser d'ici \_\_\_\_\_.  
(échéance)

*Si vous avez pris un engagement :*

J'ai pris l'engagement de \_\_\_\_\_, et vous tiendrai au courant de mes progrès.  
(préciser la nature de l'engagement)

Dans l'attente de discuter de nouveau avec vous, je vous prie d'agréer, Monsieur (Madame), l'expression de mes meilleurs sentiments.

[NOM]

# QUI FAIT QUOI AU GOUVERNEMENT

## Qui fait quoi – Identifier ses représentants élus

Ordre de gouvernement	Représentant élu	Site Web à consulter
<p><b>Fédéral</b> Le siège du gouvernement fédéral du Canada est à Ottawa, en Ontario. Le <b>premier ministre</b> en est le chef. En gros, le gouvernement fédéral a pour mandat de percevoir des taxes et des impôts à l'échelle du pays et de les redistribuer ensuite aux provinces pour financer un grand nombre de programmes et services. Il détient un pouvoir décisionnel direct dans les affaires étrangères du pays et prend part aux discussions nationales sur les questions intérieures.</p>	<p>Les représentants élus au gouvernement fédéral, les <b>députés</b>, siègent à la <b>Chambre des communes</b> à Ottawa.</p>	<p>Liste des députés fédéraux (français) Liste des députés fédéraux (anglais)</p>
<p><b>Provincial</b> Chaque province est dirigée par un gouvernement élu ayant à sa tête un <b>premier ministre</b>. Le siège du gouvernement de chaque province se situe dans la capitale provinciale. Les gouvernements provinciaux perçoivent des taxes et des impôts et reçoivent du financement du gouvernement fédéral destiné à un grand nombre de programmes et services. Ils détiennent un pouvoir décisionnel direct en matière de programmes et de services.</p>	<p>Les représentants élus ou députés au gouvernement provincial sont désignés par des titres qui varient d'une province à l'autre.</p> <p>À Terre-Neuve-et-Labrador, les députés sont appelés «<b>Members of the House of Assembly</b>» (<b>MHA</b>).</p> <p>En Ontario, les députés sont appelés «<b>Members of Provincial Parliament</b>» (<b>MPP</b>), c.-à-d. «membres du parlement provincial».</p> <p>Au Québec, les députés sont appelés <b>membres de l'Assemblée nationale (MAN)</b>.</p> <p>Dans les autres provinces et territoires, les députés sont appelés «<b>Members of the Legislative Assembly</b>» (<b>MLA</b>), c.-à-d. «membres de l'assemblée législative».</p>	<p>Pour trouver votre député provincial:</p> <p>Terre-Neuve-et-Labrador Nouveau-Brunswick (français) Nouveau-Brunswick (anglais) Nouvelle-Écosse Île-du-Prince-Édouard Québec (français) Québec (anglais) Ontario (français) Ontario (anglais) Manitoba (français) Manitoba (anglais) Saskatchewan Alberta Colombie-Britannique Yukon (français) Yukon (anglais) Territoires du Nord-Ouest (français) Territoires du Nord-Ouest (anglais) Nunavut (français) Nunavut (anglais) Nunavut (inuktitut)</p>

**Quifait quoi – Quel ordre de gouvernement est responsable?**

Enjeu	Institution responsable	Personne avec qui communiquer
Soutien du revenu (AE, RPC, Programme de prestations d'invalidité du RPC, crédit d'impôt pour personnes handicapées)	Gouvernement fédéral	Député fédéral
Soutien du revenu (programme de soutien pour les personnes handicapées, aide sociale)	Gouvernement provincial/territorial	Député provincial
Accès à des médicaments	Gouvernement provincial/territorial*	Député provincial
Accès à des médecins/spécialistes	Gouvernement provincial/territorial	Député provincial
Accès à des soins de santé, p. ex., chirurgie et imagerie diagnostique*	Gouvernement provincial/territorial	Député provincial
Programme de soutien pour appareils fonctionnels	Gouvernement provincial/territorial*	Député provincial
Hôpitaux	Gouvernement provincial/territorial*	Député provincial
Établissements de soins de longue durée	Gouvernement provincial/territorial*	Député provincial
Éducation post secondaire (touchant toutes les écoles)	Gouvernement provincial/territorial*	Député provincial
Transport public	Conseil municipal	Conseiller/échevin
Parcs et lieux récréatifs	Conseil municipal	Conseiller/échevin
Logements sociaux	Conseil municipal	Conseiller/échevin
Services sociaux, p. ex., garderie, aide sociale	Conseil municipal	Conseiller/échevin
Établissements de soins de longue durée/résidences pour personnes âgées (administrés par la ville)	Conseil municipal	Conseiller/échevin
Éducation primaire	Commissionscolaire locale	Conseiller scolaire
Éducation secondaire	Commissionscolaire locale	Conseiller scolaire

\*Dans la plupart des provinces et des territoires, la responsabilité est déléguée à l'autorité régionale de la santé. Les autorités régionales de la santé (appelées «réseau local d'intégration des services de santé» ou RLISS en Ontario) sont des organismes auxquels les provinces ont donné le mandat d'offrir des programmes et services de santé adaptés en fonction des priorités régionales.

L'arthrite. Avant qu'elle prenne, donnez.<sup>™</sup> |  SOCIÉTÉ  
**Arthrite**<sup>™</sup>