


*Aide-mémoire*



# **Ma santé,** *j'en prends soin*



Québec 

### **Saviez-vous qu'une bonne communication entre vous et un professionnel de la santé est une des clés de la sécurité des soins ?**

Quand on consulte un professionnel pour un problème de santé, il faut s'assurer de lui donner le plus d'information possible et de bien comprendre ce qu'il nous dit.

Pour faciliter vos visites à la clinique médicale, à la pharmacie ou à l'hôpital, il est utile de vous créer un carnet dans lequel vous noterez :

- votre histoire médicale, avec les dates : maladies, hospitalisations, opérations et allergies ;
- les médicaments prescrits par votre médecin, ceux que vous achetez sans ordonnance (comme de l'aspirine ou des antiacides) ainsi que les produits naturels que vous prenez ;
- les vaccins que vous avez reçus ;
- les analyses (par exemple, les prises de sang) et les radiographies récentes.

Cet aide-mémoire vous offre quelques conseils qui vous aideront à vous préparer aux rencontres avec les professionnels de la santé.

## Chez le *médecin*



- Je pense à annuler mon rendez-vous si je ne peux m'y rendre.
- Je prépare une liste de questions que je veux poser au médecin.
- Je prends des notes.
- Je remarque si le médecin se lave les mains avant de m'examiner.
- Je m'assure que le médecin écrive clairement la prescription qu'il me donne.

Pour vous assurer d'une bonne communication, répétez à votre médecin dans vos propres mots l'information que vous avez comprise.





## À la pharmacie

- Je demande au pharmacien d'imprimer la liste à jour de mes médicaments.
- Je connais les effets secondaires des médicaments que je prends.
- Je demande au pharmacien de l'information écrite sur mes médicaments.
- Je vérifie le nom du médicament et tous les autres renseignements sur l'étiquette du contenant remis par le pharmacien.
- Je m'informe du moment et de la façon de prendre mon médicament.
- Je consulte un professionnel de la santé avant d'arrêter ou de changer l'utilisation d'un médicament.
- Je rapporte à la pharmacie mes médicaments expirés ou devenus inutiles au lieu de les mettre à la poubelle.

Certains médicaments et certains produits, quand ils sont pris ensemble, peuvent être dangereux. Informez-vous auprès de votre pharmacien.

## À l'hôpital



- J'invite un parent, un ami ou un bénévole à m'accompagner lors d'une rencontre importante.
- Si je dois suivre une diète, je m'assure que le repas qui m'a été servi respecte cette diète.
- J'informe le personnel soignant de mes allergies et je demande qu'elles soient inscrites, bien en vue sur mon bracelet d'hôpital et à la tête de mon lit.
- Je présente la liste à jour de mes médicaments.
- Je ne prends jamais les médicaments que j'ai en ma possession, car des réactions graves peuvent se produire avec ceux que l'on me donne à l'hôpital.
- Je m'informe sur tout nouveau médicament ou traitement qui m'est offert et je vérifie s'il m'est bien destiné.
- Je m'informe de l'heure à laquelle le sac de soluté (sérum) que l'on m'administre doit se terminer.

Lavez-vous les mains régulièrement et assurez-vous que vos visiteurs, le médecin et le personnel soignant le font aussi. C'est la meilleure façon d'éviter que les microbes se transmettent.



## À l'occasion d'une *chirurgie*

- Je demande en quoi consiste la chirurgie et s'il existe d'autres possibilités afin de faire les bons choix.
- Je m'informe des risques et des complications possibles de la chirurgie.
- Avant l'opération, je demande que l'endroit à opérer soit bien marqué sur la peau.
- J'invite un parent, un ami ou un bénévole à être présent après l'opération pour m'aider au besoin.

Demandez au chirurgien qu'il vous donne les résultats de l'opération uniquement lorsque vous êtes en état de bien comprendre.

## À la sortie de *l'hôpital*

- Je demande pendant combien de temps je dois éviter certains aliments, certaines activités ou certains médicaments.
- Je m'informe des douleurs et des signes qui peuvent être anormaux.

- Je demande de l'information écrite sur ce que je dois faire ou surveiller.
- Je sais qui appeler en cas d'urgence.

Les hôpitaux détiennent une assurance responsabilité. Ils ont un « commissaire aux plaintes et à la qualité » pour répondre aux questions concernant les soins que vous avez reçus. Informez-vous auprès du personnel de l'établissement où vous avez été traité.



## À la maison

- Je conserve une trousse de premiers soins à la portée de la main.
- Je garde près du téléphone les numéros de la ligne Info-Santé, du Centre antipoison du Québec (1 800 463-5060) et du CLSC de mon centre de santé et de services sociaux.

Mes prochains rendez-vous :

---

---

---

Ce document a été produit par le **Groupe VIGILANCE**. Ce groupe a pour mandat de veiller à la sécurité des soins dans le réseau de la santé. Ses travaux ont mené à des modifications à la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Cette loi prévoit désormais qu'un usager a le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu alors qu'il recevait des soins et pouvant entraîner des conséquences sur son état de santé.

Édition produite par :

**La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux**

Ce document peut être consulté ou commandé à l'adresse **[www.msss.gouv.qc.ca/vigilance](http://www.msss.gouv.qc.ca/vigilance)** section Documentation, ou par la poste :

**Ministère de la Santé et des Services sociaux  
Direction des communications  
1075, chemin Sainte-Foy, 16<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1S 2M1**

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

This publication is also available in English.

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec, 2006

Bibliothèque nationale du Canada, 2006

ISBN 2-550-45525-8 (Version imprimée)

ISBN 2-550-45526-6 (Version PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction partielle ou complète de ce document à des fins personnelles et non commerciales est permise, uniquement sur le territoire québécois et à condition d'en mentionner la source.

**Groupe Vigilance  
pour la sécurité  
des soins**

**Québec** 