

Naviguer dans le système de soins de santé

1. Introduction

Partenariat avec votre prestataire de soins primaires (médecin de famille ou personnel infirmier praticien)



Un fournisseur de soins primaires est un professionnel de la santé qui peut fournir des soins continus. Cela peut être un médecin de famille, un infirmier praticien ou un assistant médical, selon votre province. Votre fournisseur de soins primaires vous aidera à déterminer si vous êtes atteint d'une COVID longue. Il ou elle commande des tests et les interprète, et vous oriente vers des spécialistes médicaux et d'autres prestataires de soins de santé si nécessaire. Ce sont de bonnes personnes-ressources pour vous aider à naviguer dans le système de soins de santé.

Vous pouvez poser des questions sur :

- Si vos symptômes sont typiques et « normaux » pour la COVID longue
- Si vous devez être orienté vers une clinique de COVID longue, si elle est disponible dans votre région (veuillez consulter la page Ressources pour voir si votre province dispose d'une clinique pour les personnes atteintes de COVID longue)

- Si vous devez passer des tests pour voir s'il peut y avoir d'autres conditions contribuant à vos symptômes
- Comment gérer et surveiller vos symptômes
- Quand et comment vous pouvez reprendre vos activités habituelles
- Si vous devez être orienté vers d'autres médecins spécialistes (comme un cardiologue ou un thérapeute)
- Si vous devez être orienté vers d'autres prestataires de soins de santé (comme un physiothérapeute, un conseiller, un ergothérapeute, un diététiste, etc.)
- Si vous bénéficieriez du soutien d'autres prestataires (comme un conseiller ou un physiothérapeute)
- Si vous pouvez organiser des visites virtuelles (par téléphone ou vidéo) chaque fois que possible – il existe [des preuves](#) montrant que les avantages des rendez-vous en personne et virtuels peuvent être les mêmes, surtout si se rendre en personne peut être difficile

Envisagez de partager *MonGuide* avec vos prestataires de soins de santé, y compris votre fournisseur de soins primaires, comme point de départ pour discuter de l'identification et de la gestion de vos symptômes.

Si vous n'avez pas de prestataire de soins primaires ou si celui-ci n'est pas disponible

Vous pouvez toujours obtenir de l'aide d'un prestataire de soins primaires en visitant une clinique sans rendez-vous. Vous pouvez visiter la même clinique sans rendez-vous chaque fois que vous avez besoin de voir un médecin pour une certaine cohérence et continuité. Ils auront votre dossier. (Vous pouvez également demander à un ami ou à un membre de votre famille de vous aider à suivre les rendez-vous et à tenir un registre des résultats des tests.).

Vous pouvez également appeler le 8-1-1 de n'importe où au Canada (sauf au Manitoba, appelez le 1-888-315-9257) pour trouver un fournisseur de soins primaires près de chez vous. Veuillez également consulter la page Ressources pour votre province ou territoire.

Étant donné que les cliniques sans rendez-vous sont souvent occupées et que les prestataires peuvent ne pas vous connaître, il est souvent utile de se concentrer sur une ou deux de vos plus grandes préoccupations. Vous pouvez partager des informations pertinentes de *MonGuide* comme moyen de parler de vos symptômes.

Si votre prestataire de soins primaires ne vous prend pas au sérieux ou si vous pensez qu'il vous donne des recommandations erronées

La COVID longue est une maladie relativement nouvelle et de nombreux prestataires de soins de santé ne savent pas toujours comment la diagnostiquer et la traiter au mieux. Malheureusement, certaines personnes atteintes de COVID longue se sont senties ignorées ou non prises au sérieux par leurs fournisseurs de soins primaires. Certaines personnes ont également eu l'impression de recevoir des recommandations incorrectes, comme le moment de retourner au travail.

Dans ces situations, il est souvent important de pratiquer **une autonomie sociale**. Voici quelques suggestions sur comment faire cela :

- Soyez persistant. Parfois, il faut plusieurs rendez-vous pour qu'un prestataire de soins de santé apprécie la gravité de votre état et son impact sur votre vie.
- Soyez spécifique au sujet de vos besoins. Si vous êtes intéressé au sujet d'un test spécifique, faites le savoir sans attendre et expliquez pourquoi.
- Si vous n'êtes pas d'accord avec ce que votre fournisseur recommande, demandez à être orienté vers un spécialiste (comme un médecin en médecine interne) pour un deuxième avis.
- Amenez un ami ou un membre de votre famille à vos rendez-vous pour aider à expliquer vos symptômes aux prestataires de soins et à suivre les conseils que vous recevez.

Vous pouvez trouver un soutien supplémentaire pour naviguer dans le système des soins

Il peut être difficile de s'orienter dans le système de santé tout en gérant les symptômes de la COVID longue. Même si vous avez un fournisseur de soins primaires, il peut être difficile de se connecter avec des spécialistes médicaux et d'autres prestataires de soins (comme des conseillers, des physiothérapeutes) pour les prochaines étapes de vos soins, surtout si vous rencontrez des barrières linguistiques, vivez loin des établissements de santé, etc.

[Les Canadian Guidelines for Post COVID-19 Condition \(CAN-PCC\) \(lignes directrices canadiennes pour l'affection post-COVID-19\)](#) suggèrent d'utiliser un navigateur de soins pour vous aider à trouver votre chemin dans le système de santé et de services.

Qui sont les navigateurs de soins?

Un **navigateur de soins** est une personne ayant de l'expérience dans la coordination des contacts avec les prestataires de soins. Le rôle d'un navigateur de soins est de vous aider à naviguer dans le système de santé

(veuillez noter que ce n'est pas leur rôle de fournir des soins). Ils aident à s'assurer que vous pouvez accéder aux tests dont vous avez besoin et passer à l'étape suivante pour répondre à vos préoccupations de santé spécifiques. Les navigateurs de soins peuvent être :

- Des professionnels de la santé, tels que du personnel infirmier et des travailleurs sociaux
- Quelqu'un ayant de l'expérience dans le système de santé ou social
- Quelqu'un ayant une formation dans le système de santé ou social

Comment accéder à un navigateur de soins?

Vous pouvez parler à un professionnel de la santé à propos des navigateurs de soins et de la façon dont vous pouvez en contacter un dans votre région, en personne ou virtuellement. Vous pouvez également appeler le 8-1-1 de n'importe où au Canada (sauf au Manitoba, appelez le 1-888-315-9257). C'est une ligne téléphonique gratuite d'information et de conseils en santé à travers le Canada. Selon l'endroit où vous vivez, vous pouvez également vous connecter avec un prestataire de soins de santé par le biais de services de clavardage en ligne ou de relais vidéo.

Veuillez noter que le service 8-1-1 ne remplace pas les soins primaires continus d'un médecin de famille ou du personnel infirmier praticien. C'est principalement une ligne d'assistance et d'information pour recevoir des informations sur la santé et des recommandations pour des préoccupations « en temps réel ».

Lorsque vous appelez le 8-1-1, vous parlez directement à un navigateur de services de santé qui peut vous aider à naviguer dans le système de soins de santé et vous mettre en contact par téléphone avec d'autres professionnels de la santé (tels qu'un[e] infirmier[ère], un[e] diététiste, un professionnel de l'exercice physique ou un[e] pharmacien[ne]) qui peuvent vous aider davantage.

Les navigateurs sont disponibles à toute heure du jour ou de la nuit et tous les jours de l'année

Autres prestataires qui peuvent vous aider dans votre rétablissement

Il existe plusieurs prestataires de soins de santé (pas seulement des médecins ou des infirmiers praticiens) qui peuvent vous aider lors de votre rétablissement à la suite d'une affection COVID-19. Vous pouvez vous adresser à votre prestataire de soins primaires et également contacter les organismes provinciaux réglementés ou les collèges pour trouver un prestataire de soins de santé agréé.

N'oubliez pas que les services communautaires privés peuvent être remboursés par une assurance ou un financement tiers.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de prestataires de soins de santé et de la manière dont ils peuvent vous aider dans le cadre de la COVID longue.

Physiothérapeute

- Gestion de l'énergie et conservation de l'énergie
- Soulagement des douleurs musculaires et des courbatures
- Stratégies sur l'amélioration de votre respiration
- Traitement de la fatigue due aux mouvements oculaires
- Exercices pour vous aider à retrouver votre force

Ergothérapeute

- La gestion et la conservation de l'énergie
- Trouver des outils, des technologies et des stratégies pour faire face à la fatigue et au brouillard cérébral
- Compétences d'adaptation, gestion du stress, amélioration de la qualité de vie
- Planification du retour au travail et retour à l'école

Psychologue ou conseiller(ère) de la santé mentale

- Symptômes d'anxiété, de dépression, de stress post-traumatique, mauvais sommeil
- Gestion du deuil ou de la perte

Travailleur(se) social(-e)

- Compétences d'adaptation, gestion du stress, amélioration de la qualité de vie (de nombreux travailleurs sociaux offrent également des conseils pour l'anxiété, la dépression, etc.)
- Trouver des aides financières, y compris l'assurance invalidité et l'assurance emploi

Pharmacien(ne)

- Mieux comprendre vos médicaments (à quoi ils servent, quand les prendre et quels en sont les effets secondaires)
- Choisir des médicaments en vente libre et des suppléments alimentaires à la pharmacie

Diététistes

- Soutenir une alimentation saine pour renforcer le système immunitaire et le bien-être général
- Solutions diététiques pour aider à gérer la fatigue, la santé intestinale et les sensibilités alimentaires

- Assistance à la gestion du poids (perte de poids involontaire ou prise de poids)
- Identification et traitement des carences en nutriments pour soutenir le rétablissement et la santé à long terme
- Plans nutritionnels personnalisés adaptés aux besoins et symptômes individuels

Orthophonistes

- Soutien à la cognition et aux impacts fonctionnels du brouillard cérébral/gestion de l'énergie
- Soulagement de la toux et de certaines difficultés respiratoires

Docteurs en naturopathie

- Démarrage d'un ou plusieurs traitements alternatifs ou complémentaires
- Visitez [ce module](#) pour en savoir plus sur la façon de décider des traitements alternatifs et complémentaires.

Massothérapeutes enregistré(e)s

- Massothérapie pour soulager les douleurs musculaires

Si votre rétablissement vous semble long

Des études ont montré que de nombreuses personnes se rétablissent de la COVID longue dans l'année suivant l'affection initiale due à une COVID-19. Cependant, certaines personnes ont des symptômes qui durent plus longtemps, avec des symptômes encore présents après 2 ans.

Si vous avez des symptômes prolongés dus à la COVID longue, parlez-en à votre médecin ou au personnel infirmier praticien pour faire ce qui suit :

- Vous orienter vers une clinique de COVID longue si elle est disponible dans votre province (veuillez consulter les Ressources de votre province/territoire pour plus d'informations)
- Vous orienter vers un spécialiste médical ou d'autres prestataires de soins de santé Réévaluer vos symptômes
- Examiner vos médicaments/suppléments prescrits et en vente libre, ainsi que la consommation d'alcool, de marijuana ou d'autres substances
- Vérifier si d'autres problèmes de santé peuvent contribuer à la prolongation de vos symptômes
- Poser des questions sur les facteurs émotionnels ou sociaux qui pourraient affecter votre rétablissement

Quelle est la prochaine étape?

- Lisez les recommandations du CAN-PCC sur
 - [l'utilisation des rendez-vous cliniques en personne et virtuels](#)
 - [l'utilisation d'un navigateur de soins](#) (quelqu'un ayant de l'expérience dans la coordination des contacts avec les prestataires de soins)
- Consultez [ce module](#) ou le sujet Devenir un consommateur averti sur MonGuide pour en savoir plus sur la façon de décider des traitements alternatifs et complémentaires.
- Visitez healthexperiences.ca et découvrez les expériences des personnes atteintes de COVID longue lors de [l'accès aux soins pour leur affection](#) et [comment elles plaident pour elles-mêmes et pour les autres personnes atteintes de COVID longue](#).
- Rendez-vous sur livingwithlongcovid.ca, un site consacré à l'étude de l'impact psychosocial des symptômes persistants de la COVID-19 sur les personnes concernées et leurs familles. Vous trouverez sur ce site diverses ressources pédagogiques et de sensibilisation.