

## Droit de refus

Les techniciens ambulanciers paramédicaux ne peuvent pas obliger une personne à être transportée en ambulance. Lorsqu'ils jugent qu'un individu a besoin d'un transport par ambulance et que celui-ci refuse, ils doivent l'informer de son état de santé et des impacts de son refus. Si l'individu maintient sa décision de ne pas être transporté en ambulance, il doit signer le « Formulaire de refus de transport ». Dans ce cas, aucuns frais ne lui seront facturés.

Notez cependant que la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui* permet aux policiers, à certaines conditions, d'emmener une personne contre son gré dans un centre hospitalier afin qu'elle y reçoive les soins requis par son état de santé. Ainsi, les policiers peuvent demander aux services ambulanciers d'effectuer le transport de la personne concernée.

## Plaintes

Les personnes insatisfaites des services ambulanciers reçus peuvent formuler une plainte au commissaire régional aux plaintes du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides au 450 432-8708.

### Pour plus d'information

Sur Internet :

[www.santelaurentides.gouv.qc.ca](http://www.santelaurentides.gouv.qc.ca)

[www.msss.gouv.qc.ca/sujets/organisation/services\\_ambulanciers.php](http://www.msss.gouv.qc.ca/sujets/organisation/services_ambulanciers.php)

Au téléphone : 450 569-4858, poste 74029

Prendre  
l'ambulance,

ce n'est  
pas  
gratuit

Prendre l'ambulance,  
ce n'est pas gratuit

Ce qu'il faut savoir  
sur les services  
ambulanciers

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
des Laurentides

Québec 

Québec 

## Qui paie l'ambulance?

Tout déplacement en ambulance vers un hôpital est aux frais de la personne transportée, et ce, même si l'appel pour demander une ambulance a été effectué par une autre personne.

### Mesures d'exception pour les résidents du Québec

Le gouvernement du Québec assume la totalité du coût d'un transport ambulancier pour les personnes suivantes :

- les personnes blessées dans un accident de la route;
- les personnes blessées dans un accident de travail;
- les personnes transportées d'un établissement de santé et de services sociaux à un autre;
- les personnes âgées de 65 ans et plus dont *le transport est jugé médicalement requis*.

Le gouvernement du Canada paie les coûts de certains transports ambulanciers notamment pour :

- les membres des Forces canadiennes;
- les anciens combattants;
- les autochtones et les Inuits inscrits sur une réserve;
- les personnes détenues dans un centre correctionnel.

## Combien ça coûte?

Pour les personnes résidant au Québec :

$$125,00 \$ \text{ (coût de base pour la prise en charge)} \\ + \quad 1,75 \$ \text{ par kilomètre parcouru}$$

Le gouvernement québécois assume la majeure partie du financement des services ambulanciers. Les frais qui sont facturés à l'utilisateur ne couvrent qu'une fraction des coûts réels de son transport en ambulance.

### Vérifiez vos assurances

Souvent, les polices d'assurance collective ou individuelle couvrent les frais encourus pour un transport ambulancier. Informez-vous auprès de votre assureur pour savoir si votre police comporte cette couverture.



# 9-1-1

Le  
numéro  
à retenir

Pour faire appel à une ambulance, il suffit de composer le 9-1-1, où que vous soyez au Québec. Le répartiteur qui traitera votre appel se chargera de transmettre la demande au service ambulancier le plus près.

## Questions et réponses

**Lorsqu'on fait appel à une ambulance, quel est le temps moyen avant son arrivée sur les lieux?**

Le temps écoulé entre l'appel d'urgence et l'arrivée d'une ambulance est variable selon le niveau de priorité de la situation. Ce classement est fait par le répartiteur qui reçoit l'appel d'urgence et qui questionne l'appelant afin d'évaluer le niveau d'urgence de la situation. C'est pourquoi il est important de répondre le plus clairement et calmement possible au répartiteur.

**Une personne qui arrive à l'urgence en ambulance sera-t-elle traitée plus rapidement?**

Non. Les soins à l'urgence sont prodigués selon la gravité de la situation. Par conséquent, si une personne arrive en ambulance mais que son état de santé est stable, elle ne sera pas traitée plus rapidement que les usagers qui s'y rendent par d'autres moyens et dont l'état de santé nécessite des soins immédiats.

**Est-ce que l'utilisateur peut choisir vers quel hôpital l'ambulance va le transporter?**

Le choix de l'utilisateur est pris en considération. Cependant, d'autres facteurs doivent aussi être évalués tels que l'état de santé de l'utilisateur, la distance à parcourir, les services spécialisés offerts par l'hôpital et la capacité d'accueil de l'urgence de l'établissement.

**Si une personne est transportée en ambulance à partir d'un lieu public (restaurant, centre commercial, etc.), est-elle responsable du paiement?**

Oui. La personne transportée est responsable du paiement, sauf si elle est admise à l'une des mesures d'exception énumérées précédemment.