

## **Les services du CTSM : guide d'accès à l'intention des personnes ayant des besoins spéciaux**

Si vous ou une personne de votre entourage avez besoin de renseignements sur les services de toxicomanie et de santé mentale offerts par le CTSM (Centre de toxicomanie et de santé mentale), voici quelques ressources utiles :

### **Renseignements généraux**

Communiquez avec le Centre de renseignements sur l'alcool, les drogues et la santé mentale. Utilisez la Ligne téléphonique d'information en composant le 416 595-6111 (à Toronto) ou le 1 800 463-6273 (sans frais en Ontario), ou rendez-vous au Centre de renseignements, 33, rue Russell, au 2e étage, à côté de la bibliothèque.

Le personnel parle français et anglais. Le Centre de renseignements est ouvert de 9 h à 21 h (sauf les jours fériés). Vous y trouverez de l'aide pour toute question relative à l'alcool, à d'autres drogues et à la santé mentale, sous forme d'information, de soutien et de recommandations en matière de traitement. Le personnel peut vous donner de l'information en vous remettant de la documentation ou en vous la faisant parvenir par courriel ou par télécopieur.

Un service d'information téléphonique automatisé est accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Des messages sur l'alcool, le tabac, les autres drogues, le jeu problématique et les traitements qui s'y rapportent sont offerts dans les langues suivantes : français, anglais, cantonais, espagnol, grec, hindi, italien, mandarin, ourdou, persan, polonais, portugais, punjabi, serbe, somali, tagal et tamoul.

Demandez un exemplaire du guide gratuit, intitulé *Ce que vous devez savoir*. Il décrit les services offerts au CTSM et les moyens d'obtenir plus d'information.

Consultez en ligne le Guide du Centre de toxicomanie et de santé mentale, à [www.camh.net/guide/index.html](http://www.camh.net/guide/index.html), pour obtenir une liste à jour des services.

Communiquez avec les Affaires publiques par téléphone, au 416 979-4250, par télécopieur, au 416 595-6881 ou par courriel, à [public\\_affairs@camh.net](mailto:public_affairs@camh.net)

### **Aide téléphonique confidentielle**

Si vous ne voulez pas révéler à quiconque (y compris aux membres de votre famille) que vous utilisez les services du CTSM, il vous suffit de nous appeler, nous n'avez pas besoin de mentionner votre nom. Nous appliquons une règle stricte de confidentialité à l'égard de nos clients. Communiquez avec :

La Ligne téléphonique d'information, au 416 595-6111 (à Toronto) ou au 1 800 463-6273 (sans frais en Ontario). Notre personnel vous orientera vers les services appropriés.

MAARS (Service torontois d'orientation et d'évaluation de la toxicomanie), au 416 599-1448. Les services sont offerts dans les langues suivantes : anglais, espagnol et chinois (cantonais et mandarin).

Si vous avez un dossier médical au CTSM, les renseignements sur votre traitement et votre état de santé actuel ne pourront être divulgués à un tiers sans votre consentement.

### **Services linguistiques (y compris l'ASL)**

Demandez à votre fournisseur de services d'appeler la coordonnatrice des Services d'interprétation culturelle, au 416 535-8501, poste 6462. Ces services sont accessibles en dehors des heures normales de bureau. Si vous en faite la demande à l'avance, nous pouvons obtenir pour vous les services d'interprètes en ASL (American Sign Language).

### **Accès en fauteuil roulant**

Les quatre emplacements du CTSM sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant. Le service Wheel-trans dessert chacun des emplacements.

### **Questions sur vos droits en tant que patient d'un établissement psychiatrique**

Appelez le Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques, au 416 535-8501, poste 3099 (à Toronto) ou au 1 800 578-2343 (sans frais). Le Bureau vient en aide aux clients de services psychiatriques et aux personnes qui cherchent à obtenir de tels services. Vous y trouverez, en toute confidentialité du soutien et des conseils sur vos droits, ainsi que de l'aide pour obtenir les services dont vous avez besoin.

### **Clients du CTSM désireux de participer aux activités du CTSM**

Appelez le Conseil d'autonomie du client, au 416 535-8501, poste 7020.

### **Commentaires positifs ou négatifs sur les services du CTSM**

Veuillez appeler :

- la coordonnatrice des relations avec les clients, au 416 535-8501, poste 2028 ;
- la Ligne d'information communautaire (messagerie vocale). Vous pouvez laisser un message au 416 535-8501, poste 1650 (nous répondrons à vos messages le plus vite possible).

### **Membres des familles**

Si, en tant que membre de la famille d'un client, vous avez des questions à poser, vous nécessitez davantage de soutien ou vous désirez participer aux activités du CTSM, veuillez communiquer avec l'un des services aux familles suivants, en composant le 416 535-8501 :

- le Centre de ressources aux familles, poste 4015
- la coordonnatrice du Conseil des familles, poste 6499
- le Programme d'approche et d'intervention auprès des familles, poste 2011
- le Service aux familles que la toxicomanie préoccupe, postes 6765 et 7000

## **Renseignements complémentaires**

### **Services d'urgence en santé mentale**

Des services d'urgence sont disponibles 24 heures sur 24. Appelez le standard au 416 535-8501 et demandez les Services d'urgence ou rendez-vous directement au 250, rue College (après 18 h, utilisez l'entrée située sur l'avenue Spadina).

### **Services en toxicomanie**

Les Services non médicaux de sevrage sont accessibles au 501, rue Queen Ouest. Pour de plus amples renseignements, composez le 416 535-8501, poste 7297.

Les Services médicaux de sevrage sont disponibles sur réservation auprès du bureau d'admission, pendant les heures normales de bureau. Composez le 416 535-8301, poste 7062.

## **Autres ressources**

Seul-e au Canada, ou vingt et une façons d'améliorer son sort ? Ce guide multilingue, destiné aux personnes seules nouvellement arrivées au Canada, est désormais disponible en ligne en version anglaise. Vous y trouverez des conseils pour apprendre à vivre dans un nouvel environnement culturel, par exemple : se faire de nouveaux amis, apprendre l'anglais canadien, gérer son argent et se forger une nouvelle identité. Commandez un exemplaire imprimé gratuit du guide en français, anglais, arabe, chinois, espagnol, ourdou, persan, somali ou tamoul, par courriel à [marketing@camh.net](mailto:marketing@camh.net), ou par téléphone, au 416 595-6059 (à Toronto) ou au 1 800 463-6273 (sans frais).

Pour télécharger le guide, consultez l'adresse suivante :

[http://www.settlement.org/sys/library\\_detail.asp?passed\\_lang=EN&doc\\_id=1002587](http://www.settlement.org/sys/library_detail.asp?passed_lang=EN&doc_id=1002587)

### **Centre d'information et de ressources pour les utilisateurs-survivants**

Dirigé par des utilisateurs-survivants, ce centre offre des services d'information et d'orientation, ainsi que des vidéos et des livres. Les personnes intéressées peuvent venir sans rendez-vous au 3<sup>e</sup> étage du 252, rue College, entre 9 h et 17 h, du lundi au vendredi, ou appeler au 416 595-2882. Le centre offre aux bénéficiaires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées un service gratuit de préparation de leurs déclarations, courantes ou arriérées, de l'impôt sur le revenu.

Nous apprécions vos commentaires. Veuillez appeler le groupe de travail du CTSM sur les handicaps -- Bureau des programmes sur la diversité, au 416 535-8501, poste 4242, ou envoyez un courriel à [diversity@camh.net](mailto:diversity@camh.net).