

Message from the Canadian Forces Health Services Centre (Ottawa)

Update on health services available during COVID-19

Updated 3 April 2020

In light of the COVID-19 Outbreak, CF H Svcs C (O) has modified the delivery of health services. Most services are being available through the use of telehealth when feasible. Services that will remain available to patients who still need to access to healthcare services are outlined below.

For **emergencies** anytime, you are reminded to report to the nearest ER, or **call 911**.

* Update regarding 1-APR-20: ADVISORY – QUEBEC-ONTARIO INTERPROVINCIAL BORDERS POLICE SCREENING: CAF members are able to cross the interprovincial bridges to receive healthcare even if sick with symptoms of COVID-19. When approaching the screening station, they are required to show their military ID card. Members who are sick should help protect law enforcement personnel by wearing a mask if they have one, otherwise they should cover their nose and mouth with a scarf.

Government of Canada's COVID-19 Symptom Self-Assessment Tool

On March 27th, the Surgeon General shared the Government of Canada's [COVID-19 symptom self-assessment tool](#) for Canadians who want to determine if they should seek medical attention for COVID-19. Anyone experiencing COVID-19 symptoms or having concerns with a potential exposure is encouraged to use this tool to determine if they should pursue the next steps in order to be tested for COVID-19.

CAF NCR -COVID-19 Respiratory Illness Information Line

Phone: **343-548-2773**

Hours: 0700hrs - 2100hrs seven days a week

The Info line is monitored by our team of healthcare professionals who can answer questions and provide up-to-date information for the following:

- ✓ Questions and concerns regarding the Coronavirus disease (COVID-19);
- ✓ Assessments to determine requirement for self-isolation/self-monitoring and/or testing for COVID-19; and
- ✓ Advice and information to Chain of Command on how to manage members who are on self-isolation, self-monitoring, returning to work, or any other queries.

CAF members are invited to leave a contact number on voicemail if they are not able to get through immediately. A healthcare provider will return your call as soon as possible.

Civilian employees or CAF members with questions or concerns about their civilian family members should consult the [Government of Canada \(COVID-19\) website](#) for the latest tools and resources.

CAF NCR COVID-19 Screening and Assessment Clinic

Location: [1745 Alta Vista Drive](#) (old NDMC building)

Hours: 0900-1500 hrs, 7 days a week

Since Monday 16 Mar 20, and until further notice, patients with a new cough and/or fever or shortness of breath should call the COVID-19 information line. Patients will then be directed to the COVID-19 clinic for further assessment as required based on the telephone screening. These members are NOT to report to the main CF H Svcs C (O) location (Montfort).

- ✓ Clinicians will be on hand to provide screening and care to those who present at this alternate site; and
- ✓ Tests for COVID-19 will be done at that site, for patients that are assessed to meet the testing criteria.
- ✓ Sick patients should cover their nose and mouth with a surgical mask, or scarf if no mask is available, when travelling to and from medical appointments. This is especially true of members transiting from Gatineau, who are likely to be stopped by law enforcement to present military ID.

Walk-in/sick parade (Day Treatment Unit)

Location: CF H Svcs C (O) - [713 Montreal Rd](#)

Hours: 0730-1300 hrs, Mon-Fri

* Important! Only for CAF members who do not have symptoms of a respiratory illness or recent travel. An active screening process is in place at the main entrance for all staff and patients, and anyone who does meet the screening criteria will either be redirected home or to the new CAF NCR screening clinic at 1745 Alta Vista drive.

- ✓ Sick parade for members with urgent/acute care needs, who cannot wait for an appointment or need to be seen in person as opposed to telehealth service

Primary Care – Booked appointments

Hours: By appointment, Mon-Fri

Reception: (613) 945-1111

Due to COVID-19 requirements we are maximizing the use of **telehealth**. Effective Monday, 6 April, the following process will apply for booked appointments:

- ✓ **I already have an appointment booked.** If you have an appointment already booked with your healthcare provider, we ask you to **please call** your provider at your scheduled appointment time. Should your provider not be available (if they have been reassigned to the screening and assessment centre), another provider will be assigned to you;
- ✓ **I want to book an appointment.** Please call the main reception to book a new appointment. Should it be deemed that you need to be seen in person, you will be provided with specific direction by your healthcare provider;
- ✓ **For any acute or urgent issues** please refer to the sick-parade/walk-in services
- ✓ **My sick chit/MELs are expiring.** For members whose sick chit/MELs are expiring, the chit will remain valid/extended until the member can be reassessed. Please call for an appointment.

Pharmacy

Hours: 0730-1530 hrs, Mon-Fri

Phone: (613) 945-1000, Fax: (613) 945-1069, E-mail: pharm.ottawa@forces.gc.ca

Pharmacy is still providing services as usual.

- ✓ Avoid visiting civilian pharmacies if at all possible;
- ✓ Pick up medications from us if possible;
- ✓ A friend or family member can pick up your prescription on your behalf;
- ✓ Call ahead and we can bring it down to you in the main lobby;
- ✓ If you are self-isolating: home delivery is possible, please call or email

Mental Health

Phone: **613-945-1060**

Hours: Telehealth only, Mon-Fri

Updated services as follows - **please call ahead**:

- ✓ Mental Health Intake services will remain available by telehealth Mon – Fri from 0730 – 1200 hrs
- ✓ Telehealth appointments are available for urgent, critical and/or operationally required MH services. These include pre-deployment and OUTCAN screenings, social work reports, urgent diagnostic assessments, urgent addiction assessments, and follow up care.
- ✗ All group programs have been cancelled at this time.
- ✓ Any other appointments or screenings that have been postponed will be prioritized when full services are resumed.

We ask that CAF members please call for any questions about our services or to book a telehealth service listed above. Please do not present in person to the MH Dept unless it has been pre-arranged.

It is normal to be experiencing stress and anxiety as a result of COVID-19. Here is an article provided by CF Health Services Group with some [tips and strategies to take care of your mental health during this pandemic](#).

We greatly appreciate the patience and adaptiveness of military members as we work hard to deliver critical services during this time. The following mental health resources are also available to you if you require support outside of clinic hours:

- CFMAP: 1-800-268-7708
- Family Info Line: 1-800-866-4546
- Mental Health Crisis Line: 24/7. 1-866-996-0991
- Distress Center of Ottawa: 613-238-3311

Physiotherapy

Montfort physio clinic: **(613) 945-1585**

Carling Campus physio clinic: **(613) 901-6502**

Hours: 0900-1500 hrs, Mon-Fri

- ✓ Services are available for urgent and critical conditions at Carling Campus and at Montfort, please call first;
- ✓ Telehealth services are also available, please call for an appointment.
- ✗ Previously scheduled Physiotherapy and Occupational Therapy appointments are cancelled. We will contact you to book your appointments once we resume usual services;

Patients receiving care in the community:

- ✓ Many of our community partners have adopted similar measures to minimize the spread of COVID-19. If your community clinic has not postponed your appointments yet, we recommend that you do so unless you deem your treatment as critical.

1 Dental Unit Detachment Ottawa

Carling campus: **613-901-5555**

Montfort Dental Clinic: **613-945-1777**

Hours: 0730-1530 hrs, Mon-Fri

- ✓ In light of the COVID-19 outbreak, 1 Dental Unit Det Ottawa will provide dental services **only for emergencies or urgent operational requirements**.
- ✓ Carling and Montfort Dental Clinics will remain open between the hours of 0730 and 1530 with reduced staff.
- ✓ Emergency dental treatments will be provided to alleviate pain, infection or loss of function.
- ✓ It is strongly recommended to call in advance to discuss with the dental team if your situation is urgent or not.
- ✗ All previously scheduled routine dental appointments are cancelled **until further notice**.

Community Health / Routine Immunizations

- ✗ Routine immunizations are not available at this time, we will advise once services have resumed.
- ✓ Questions or concerns can be directed to the main reception at (613) 945-1111.

Specialist Services

Phone: **613-945-1550**

- ✓ Specialists are conducting telehealth and seeing urgent patients.
- ✓ If you have a booked appointment and have not heard from a clerk concerning how your appointment will be conducted, please call ahead prior to coming to the building
- ✗ All elective surgeries are cancelled until further notice

Preventive Medicine

- ✗ Preventive Medicine services are limited at this time.
- ✓ Questions or concerns can be directed to the main reception at (613) 945-1111

Medical Finance - Blue Cross admin, patient claims

Phone: **(613) 945-1833**

- ✓ Please call for assistance.

Health Records

Phone: **(613) 945-1311**

- ✓ Please call for assistance.

Message du Centre des services de Santé des Forces canadiennes (Ottawa)

Mise à jour sur les services de santé disponibles pendant Covid-19

Mise à jour 3 avril 2020

À la lumière de l'écllosion de COVID-19, le C Svc S FC (O) a modifié la prestation des services de santé. La plupart des services sont disponibles grâce à l'utilisation de la télésanté lorsque cela est possible. Les services qui resteront disponibles pour les patients ayant besoin d'accéder aux services de santé sont décrits ci-dessous.

Pour les **urgences**, à tout moment, vous êtes rappelé de vous présenter à l'urgence la plus proche ou d'**appeler le 911**.

Mise à jour concernant : 1 AVR 20 - AVIS DE BARRAGE POLICIER AUX FRONTIÈRES INTERPROVINCIALES ENTRE LE QUÉBEC ET L'ONTARIO: Les membres des FAC sont en mesure de traverser les ponts interprovinciaux pour recevoir des soins de santé même s'ils sont malades avec des symptômes de COVID-19. Lorsqu'ils s'approchent de la station de contrôle, ils sont tenus de montrer leur carte d'identité militaire. Les membres malades devraient aider à protéger les membres des forces de l'ordre en portant un masque s'ils en ont un, sinon ils devraient se couvrir le nez et la bouche avec une écharpe.

Outil d'auto-évaluation des symptômes COVID-19 du gouvernement du Canada

Le 27 Mars, le médecin général des Forces armées canadiennes a partagé [l'outil d' auto-évaluation des symptômes Covid-19](#) du gouvernement du Canada, qui permet aux Canadiens de déterminer si ils devraient faire appel aux services de santé pour la COVID-19. Quiconque éprouve des symptômes de COVID-19 ou a des inquiétudes concernant une exposition potentielle est encouragé à utiliser cet outil pour déterminer s'il doit poursuivre les prochaines étapes afin d'être testé pour la COVID-19.

Ligne d'information sur les maladies respiratoires COVID-19 des FAC (RCN)

Tél.: **343-548-2773**

Heures d'opération: 7h00 à 21h00, 7 jours par semaine

La ligne Info est opérée par notre équipe de professionnel de la santé de qui peut répondre aux questions et fournir des informations à jour pour ce qui suit:

- ✓ Questions et préoccupations concernant la maladie à coronavirus (COVID-19);
- ✓ Évaluations pour déterminer les exigences d'auto-isolément / d'autosurveillance et / ou de test pour COVID-19 ; et
- ✓ Conseils et informations à la chaîne de commandement sur la façon de gérer les membres qui sont sur en auto-isolément, autosurveillance, sur le retour au travail ou toute autre question pertinente.

Les membres des FAC sont invités à laisser un numéro de téléphone sur la messagerie vocale s'ils ne parviennent pas à communiquer immédiatement. Un professionnel de la santé vous rappellera dans les plus brefs délais.

Les employés civils ou membres de la CAF avec des questions ou des préoccupations au sujet de leurs membres civils de la famille devraient consulter le [site du gouvernement du Canada \(COVID-19\)](#) pour les derniers outils et ressources.

Clinique de dépistage et d'évaluation COVID-19 des FAC (RCN)

Emplacement: [1745 Alta Vista Drive](#) (ancien bâtiment CMFC)

Heures d'ouverture: 9h00 à 15h00, 7 jours par semaine

Depuis le lundi 16 mars 20 et jusqu'à nouvel ordre, les patients présentant une nouvelle toux et / ou de la fièvre ou un essoufflement doivent appeler la ligne d'information COVID-19. Les patients seront ensuite dirigés vers la clinique COVID-19 pour une évaluation plus approfondie, au besoin, en fonction du dépistage téléphonique. Ces membres sont priés de ne pas se rendre de NE PAS se présenter à la clinique principale du C Svcs S FC (O) (Montfort).

- ✓ Les cliniciens seront sur place pour assurer le dépistage et les soins à ceux qui se présentent sur ce site alternatif; et
- ✓ Les tests pour la COVID-19 seront effectués sur ce site, pour les patients qui répondent aux critères de test.
- ✓ Les patients malades doivent se couvrir le nez et la bouche avec un masque chirurgical ou un foulard si aucun masque n'est disponible, lorsqu'ils se rendent à des rendez-vous médicaux et en reviennent. Cela est particulièrement vrai pour les membres en transit de Gatineau, qui seront probablement arrêtés par les forces de l'ordre qui demanderont de voir une carte d'identité militaire.

Parade des malades/Clinique sans rendez-vous (Unité de traitement de jour)

Emplacement: C Svc S FC (O) - [713, chemin Montréal](#)

Heures: 7h30 à 13h00, du lundi au vendredi

* Important! Uniquement pour les membres des FAC qui ne présentent aucun symptôme de maladie respiratoire ou effectué un voyage récent. Un processus de dépistage actif est en place à l'entrée principale pour tout le personnel et les patients, et toute personne qui répond aux critères de dépistage sera soit redirigée vers la maison, soit vers la nouvelle clinique de dépistage des FAC de la RCN au 1745, promenade Alta Vista.

- ✓ La parade des malades est pour les membres ayant des besoins de soins urgents / aigus, qui ne peuvent pas attendre un rendez-vous et doivent être vus en personne plutôt que par le service de télésanté

Soins primaires (UPSS) – Sur Rendez-vous

Heures: Sur rendez-vous, du lundi au vendredi

Réception: (613) 945-1111

En raison des exigences pour la COVID-19, nous maximisons l'utilisation des services de **télésanté**. A compter du lundi 6 Avril, le processus suivant doit être suivi afin de demander un rendez-vous :

- ✓ **J'ai déjà un rendez-vous.** Si vous avez déjà pris un rendez-vous avec votre professionnel de la santé, nous vous demandons de bien vouloir **appeler** votre professionnel à l'heure prévue de votre rendez-vous. Si celui-ci n'est pas disponible (s'il a été réaffecté au centre de dépistage et d'évaluation), un autre professionnel vous sera affecté;
- ✓ **Je veux prendre rendez-vous.** Veuillez appeler la réception pour prendre un nouveau rendez-vous. Si l'on considère que vous devez être vu en personne, votre professionnel de la santé vous fournira des instructions spécifiques;
- ✓ **Pour tout problème aigu ou urgent,** veuillez vous référer aux services de parade des malades / clinique sans rendez-vous
- ✓ **Fiche d'aptitude médicale / CERM qui expirent.** Pour les membres dont la Fiche d'aptitude médicale / CERM expire, celui-ci restera valide / sera prolongé jusqu'à ce que le membre puisse être réévalué. Veuillez appeler pour un rendez-vous.

Pharmacie

Heures: 7h30 à 15h30, du lundi au vendredi

Téléphone: (613) 945-1000, télécopieur: (613) 945-1069, courriel: pharm.ottawa@forces.gc.ca

La pharmacie fournit toujours des services comme d'habitude.

- ✓ Évitez autant que possible de visiter les pharmacies civiles ;
- ✓ Procurez-vous les médicaments de notre pharmacie si possible;
- ✓ Un ami ou un membre de la famille peut récupérer votre prescription en votre nom;
- ✓ Appelez à l'avance et nous pouvons vous l'apporter dans le hall principal; et
- ✓ Si vous êtes en auto-isolation: la livraison à domicile est possible, veuillez appeler ou envoyer un courriel.

Services de santé mentale

Tél. : **613-945-1060**

Heures: Télésanté uniquement, du lundi au vendredi

Services mis à jour comme suit - **veuillez appeler à l'avance** :

- ✓ Les services de prise en charge de la santé mentale resteront disponibles par télésanté du lundi au vendredi de 7h30 à 12h00;
- ✓ Les rendez-vous en télésanté sont disponibles pour les soins en santé mentale urgents, critiques et / ou opérationnels. Ceux-ci comprennent l'évaluation pré-déploiement OUTCAN, les rapports de travail social, les évaluations diagnostiques d'urgence, évaluation de la dépendance d'urgence, et le suivi des soins;
- ✗ Tous les programmes de groupe ont été annulés à ce moment; et
- ✓ Tous les autres rendez-vous ou projections qui ont été reportés seront prioritaires lors de la reprise des services complets.

Nous demandons aux membres des FAC d'appeler pour toute question concernant nos services ou de réserver un des services de télésanté énumérés ci-dessus. Veuillez ***ne pas*** vous présenter en personne au service de santé mentale à moins qu'il n'ait été convenu à l'avance.

Il est normal de ressentir du stress et de l'anxiété en raison de COVID-19. Voici un article fourni par le Groupe des services de santé des FC avec quelques [conseils et stratégies pour prendre soin de votre santé mentale pendant cette pandémie](#).

Nous apprécions grandement la patience et l'adaptabilité des militaires, nous travaillons sans cesse afin de fournir des services essentiels pendant cette période. Les ressources de santé mentale suivantes sont également à votre disposition si vous avez besoin de soutien en dehors des heures d'ouverture:

- PAMFC: 1-800-268-7708
- Ligne d'info pour les familles: 1-800-866-4546
- Équipe de crise en santé mentale 24/7: 1-866-996-0991
- Centre de détresse d'Ottawa: 613-238-3311

Services de physiothérapie et d'ergothérapie

Clinique de physiothérapie de Montfort: **(613) 945-1585**

Clinique de physiothérapie du campus Carling: **(613) 901-6502**

Heures: 9h00 à 15h00 heures, du lundi au vendredi

- ✓ Les services sont disponibles pour des conditions urgentes et critiques au campus Carling et à Montfort, veuillez appeler d'abord;
- ✓ Les services de télésanté sont également disponibles, veuillez appeler pour prendre rendez-vous.
- ✗ Les rendez-vous précédemment prévus en physiothérapie et ergothérapie sont annulés. Nous vous contacterons pour prendre rendez-vous une fois que nous reprendrons les services habituels ;

Patients recevant des soins dans la communauté:

- ✓ Plusieurs de nos partenaires communautaires ont adopté des mesures similaires pour minimiser la propagation de COVID-19. Si votre clinique communautaire n'a pas encore reporté vos rendez-vous, nous vous recommandons de le faire à moins que vous ne jugiez votre traitement critique.

Détachement 1 Unité dentaire Ottawa

Campus Carling: **613-901-5555**

Clinique dentaire de Montfort: **613-945-1777**

Heures: 7h30 à 15h30, du lundi au vendredi

- ✓ À la lumière de l'écllosion de COVID-19, la 1re Unité dentaire Det Ottawa ne fournira des services dentaires **qu'en cas d'urgence ou de besoins opérationnels urgents**.
- ✓ Les cliniques dentaires Carling et Montfort resteront ouvertes entre 7h30 et 15h30 avec un personnel réduit.
- ✓ Des traitements dentaires d'urgence seront fournis pour soulager la douleur, l'infection ou la perte de fonction.
- ✓ Il est fortement recommandé d'appeler à l'avance pour discuter avec l'équipe dentaire si votre situation est urgente ou non.
- ✗ Tous les rendez-vous dentaires de routine précédemment programmés sont annulés **jusqu'à nouvel ordre**.

Santé communautaire / immunisations de routine

- ✗ Les vaccinations de routine ne sont pas disponibles pour le moment, nous vous en informerons une fois les services repris.
- ✓ Toutes questions ou préoccupations peuvent être adressées à la réception au (613) 945-1111.

Services de spécialistes

Tél.: **613-945-1550**

- ✓ Les spécialistes utilisent la télésanté et peuvent voir les cas urgents.
- ✓ Si vous avez déjà un rendez-vous et que vous n'avez pas eu de nouvelles d'un commis sur la façon dont votre rendez-vous sera mené, veuillez appeler à l'avance avant de vous rendre à la clinique
- ✗ Toutes les chirurgies électives sont annulées **jusqu'à nouvel ordre**

Médecine préventive

- ✗ Les services de médecine préventive sont actuellement limités.
- ✓ Toutes questions ou préoccupations peuvent être adressées à la réception au (613) 945-1111.

Finance médicale - Administrateur Blue Cross, réclamations des patients

Tél: **(613) 945-1833**

- ✓ Veuillez appeler pour obtenir de l'aide.

Dossiers de santé

Tél: **(613) 945-1311**

✓ Veuillez appeler pour obtenir de l'aide.