Le CIUSSS MCQ et ses services : *Le 811 et ses trois options pour des besoins différents*

Que ce soit parce que nous vivons des inquiétudes pour notre santé physique ou parce que des journées ou situations sont plus difficiles, il est normal d'avoir besoin de conseils, de soutien ou d'écoute.

Un service téléphonique est disponible 7 jours par semaine, 365 jours par année, 24 heures sur 24, peu importe où vous vous trouvez.

811, option 1 : Info-Santé pour des conseils en santé
Après une rigoureuse évaluation de votre état de santé, les infirmières au bout du fil vous feront les recommandations adaptées à votre situation. Elles peuvent ainsi répondre à vos questions ou inquiétudes et vous fournir de précieux conseils, notamment pour vous permettre de vous soigner à la maison. Si toutefois elles jugent qu'une consultation est nécessaire, elles vous orienteront vers la ressource appropriée située sur votre territoire.

Si l'appel concerne un enfant de 0 à 17 ans, la ligne prioritaire offre une réponse plus rapide qui peut se conclure par un rendez-vous avec un professionnel de la santé.

811, option 2 : Info-Social pour des conseils psychosociaux
Les professionnels du service Info-Social 811 vous accueillent, en toute confidentialité, respect et vous accompagnent pour vos questions d'ordre psychosocial. Ils pourront aussi, au besoin, vous référer vers une ressource appropriée, au sein du réseau de la santé et des services sociaux ou d'un organisme communautaire.

Voici des exemples de situations où vous pouvez appeler Info-Social 811 :
- Vous traversez une situation qui vous fait vivre de l'anxiété;
- Vous vivez de la solitude, un moment de crise;
- Vous avez des inquiétudes pour un proche;
- Vous vivez des difficultés dans votre famille ou votre couple;
- Vous vivez un deuil;
- Vous avez des questions concernant d'autres situations ou comportements qui vous inquiètent.

811, option 3 : Guichet d'accès à la première ligne
Pour obtenir une consultation auprès d'un professionnel de la santé, il est possible de rejoindre le Guichet d'accès à la première ligne (GAP). Deux options s'offrent à vous :

- Le GAP numérique, un service Web disponible pour tous. Complétez le formulaire et un intervenant du GAP vous rappellera.
- Le GAP téléphonique (811, option 3), une ligne téléphonique réservée aux personnes sans médecin de famille.

L'intervenant du GAP pourra effectuer une évaluation de votre besoin de santé et vous diriger vers la ressource la plus appropriée. Il pourra faire une demande de rendez-vous, pour vous, si une consultation avec un professionnel de la santé apparaît nécessaire.

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec
Québec