



Déroulement d'un appel

Un appel au 811 se déroule comme suit :

- L'utilisateur devra donner certains renseignements personnels;
- Ses besoins seront évalués et répondus;
- L'utilisateur sera ensuite orienté vers une ressource appropriée, si nécessaire.

Accessibilité du service

- La population anglophone peut obtenir une réponse en anglais.

Les services du 811 sont adaptés aux besoins particuliers de certains groupes de personnes. Les personnes malentendantes peuvent utiliser un service de relais téléphonique pour accéder au 811.

Évaluation • Conseils Orientation vers les ressources appropriées

En cas de problème grave ou de besoin urgent, il est important de composer le **911** ou de se rendre à l'urgence.

Toute personne résidant au Québec peut appeler le 811 pour elle-même ou pour un proche.

Trois options pour répondre à vos besoins

- **811, option 1**
Info-Santé pour des conseils en santé 24/7
- **811, option 2**
Info-Social pour des conseils psychosociaux 24/7
- **811, option 3**
Guichet d'accès à la première ligne 24/7

Le 811 est un service de consultation téléphonique gratuit et confidentiel.

Si composer le 811 ne fonctionne pas, vous pouvez utiliser le numéro suivant : **1-866-567-4036**

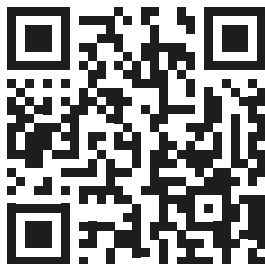


Mieux vaut en parler que de s'inquiéter.

Composez le **811**

Info-Santé • Info-social • GAP

Visitez la page web pour des informations supplémentaires



cisss-ouataouais.gouv.qc.ca/811

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de l'Outaouais

Québec



Info-santé • Info-social • GAP

Option 1

Pour parler avec une infirmière qualifiée du service Info-Santé

Composer le **811, option 1** pour joindre une infirmière en cas de problème de santé **non urgent 24/7**.

Les infirmières du service de consultation téléphonique 811 évaluent et font des recommandations en fonction de votre état de santé. Elles peuvent répondre à vos questions et vous diriger selon votre situation vers la ressource la plus appropriée de votre territoire.

Appeler Info-Santé 811 permet souvent d'éviter de se rendre inutilement à la clinique ou à l'urgence.



811, option 1

Info-Santé pour des conseils en santé 24/7

811, option 2

Info-Social pour des conseils psychosociaux 24/7

811, option 3

Guichet d'accès à la première ligne 24/7

Si composer le 811 ne fonctionne pas, vous pouvez utiliser le numéro suivant :

1-866-567-4036

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de l'Outaouais



Option 2

Pour parler avec un intervenant psychosocial

Composez le **811 option 2** pour joindre un professionnel en intervention psychosociale en cas de problème psychosocial 24/7.

Les professionnels du service Info-Social 811 donnent des conseils et peuvent répondre aux questions d'ordre psychosocial. Les intervenants procéderont à l'analyse de vos besoins et pourront vous référer vers une ressource appropriée dans le réseau de la santé et des services sociaux ou une ressource 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 avez des inquiétudes pour un proche.
- Vous vivez des difficultés dans votre famille ou votre couple.
- Vous vivez un deuil.
- Vous êtes victimes d'une agression sexuelle.
- Vous ou un proche vivez une perte d'autonomie.
- Vous avez un problème de dépendance à l'alcool ou drogue.

Si vous avez des idées suicidaires,
vous pouvez aussi contacter le

1 866-APPELLE (277-3553)

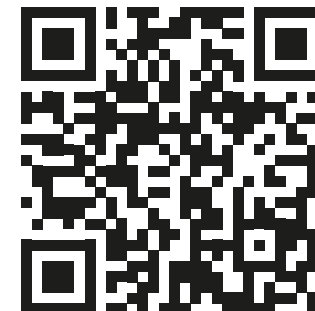
Option 3

Pour parler avec une infirmière ou un agent pour les résidents du Québec n'ayant pas de médecin de famille

Toute personne qui n'a pas de médecin de famille et qui réside au Québec peut contacter le Guichet d'accès à la première ligne (GAP). Il leur permet de trouver le service de santé qui répond le mieux à leur besoin.

Le GAP offre des recommandations adaptées à votre besoin et vous indique les options disponibles pour obtenir un service de santé ou psychosocial. Vous pourrez ainsi être orienté vers une pharmacie, découvrir un programme de soutien ou être informé sur les meilleurs soins à réaliser à la maison.

Demande en ligne via le gap numérique 24/7 :



À consulter aussi :

- Inscription auprès d'un médecin de famille ou d'une infirmière praticienne spécialisée en soins de première ligne