

Le 811, c'est quoi?

Les services offerts par le 811 permettent d'obtenir une **consultation téléphonique gratuite et confidentielle** afin d'avoir des **conseils professionnels** sur des **problèmes de santé non urgents** ou en **consultation psychosociale**.



Quel est le rôle du personnel?

Option 1 - Info-Santé

Permet de joindre le personnel infirmier qualifié concernant un problème de santé non urgent.

Option 2 - Info-Social

Permet de joindre rapidement un professionnel en intervention psychosociale pour tout besoin de nature psychosocial.

Option 3 - Guichet d'accès à la première ligne (GAP)

Service destiné aux personnes sans médecin de famille ou infirmier praticien spécialisé en soins de première ligne (IPSPL).

Permet une analyse des besoins de santé afin d'être orienté vers le bon professionnel.

POUR TOUT PROBLÈME DE SANTÉ PHYSIQUE OU MENTALE URGENT, COMPOSEZ LE 911.

Lors d'un appel à Info-Santé, le personnel infirmier :

- évalue votre situation;
- offre des conseils et de l'enseignement sur les auto-soins, incluant les éléments à surveiller à la maison;
- oriente vers le bon service ou la bonne personne-ressource, si requis.

Lors d'un appel à Info-Social, le professionnel en intervention psychosociale :

- évalue votre besoin;
- écoute et offre des suggestions adaptées à votre situation;
- offre un temps d'arrêt afin de discuter avec un intervenant sur une question qui vous préoccupe;
- réfère vers les ressources appropriées (réseau de la santé et des services sociaux ou organismes communautaires).

Quand téléphoner au 811?

Lorsque vous avez des problèmes de santé non urgents nécessitant l'évaluation et les conseils d'une professionnelle ou d'un professionnel de la santé.

Pour parler au personnel infirmier ou en intervention psychosociale, pour vous-même ou un proche, composez le 811 à partir d'une ligne téléphonique terrestre ou d'un téléphone cellulaire dont le numéro est au Québec.

Composer le 811 ne fonctionne pas?

Pas de souci, il est possible de joindre l'équipe professionnelle d'Info-Santé ou d'Info-Social en composant le 1 833-811-8110.

Le service est offert 24 h/24, 7 j/7.

Exemples de situations où vous pouvez contacter le 811

Option 1 - Info-Santé

- Grippe qui dure depuis plusieurs jours
- Forte fièvre chez un enfant et questionnement sur le besoin de se rendre à l'urgence
- Conseils concernant les auto-soins pour soulager la démangeaison et l'enflure causées par une piqûre d'insecte

Option 2 - Info-Social

- Situation qui vous fait vivre de l'anxiété ou du stress important
- Inquiétudes pour un(e) proche
- Deuil (pour vous-même ou un(e) proche)
- Difficultés familiales ou conjugales

Option 3 - GAP

- Renouvellement d'ordonnance si votre pharmacien ne peut pas la prolonger
- Infection urinaire
- Maladie chronique

Les services du 811 sont disponibles en français et en anglais.

Les personnes malentendantes peuvent utiliser un service de relais téléphonique pour accéder aux services.

Quoi faire pour obtenir un rendez-vous en clinique?

Pour obtenir une consultation avec un ou une médecin en clinique d'urgence, visitez les plateformes provinciales gratuites :

Rendez-vous Santé Québec :
permet de prendre un rendez-vous en ligne pour une consultation médicale. Il est disponible pour les personnes qui détiennent une carte délivrée par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

Clic Santé :
permet la prise de rendez-vous pour plusieurs types de consultations (prélèvement, vaccination, etc.) auprès des établissements publics et privés.