



## FAQ - Info-Santé 811

### **Quand dois-je appeler le 811?**

Pour des questions et interrogations de santé non-urgentes, vous pouvez appeler le 811 à partir du 1<sup>er</sup> avril 2023.

### **Quelles sont les heures d'ouverture de la ligne Info-Santé 811?**

Le service est disponible 24 heures par jour, 365 jours par année.

### **Est-ce un service gratuit ?**

Oui, le service est entièrement gratuit.

### **Ai-je besoin d'avoir ma carte d'assurance-maladie ?**

Vous n'avez pas besoin d'avoir votre carte d'assurance-maladie pour appeler Info-Santé 811.

### **Qui répond à la ligne Info-Santé 811 ?**

Du personnel en soins infirmiers qualifié répond aux questions des usagers de la ligne Info-Santé 811.

### **Est-ce que le personnel infirmier qui prendra mon appel connaît le Nunavik ?**

Tous le personnel infirmier travaillant pour la ligne Info-Santé 811 ont reçu une formation de base sur le Nunavik et ont en main toutes les informations pour répondre adéquatement à vos questions.

### **Est-ce que je recevrai un service en Inuktitut ?**

Un message téléphonique accueille les Nunavimmiut en inuktitut après les messages en français et en anglais, à l'exception des Kuujjuaraapimmiut. Par la suite, les services de la ligne Info-Santé 811 sont disponibles en français et en anglais.

### **J'habite à Kuujjuaraapik et les salutations sont en Cri. Pourquoi ?**

Des problèmes techniques avec l'opérateur téléphonique nous empêchent d'offrir un service personnalisé aux Kuujjuaraapimmiut. Le message d'accueil à l'attention de la communauté crie de Whapmagoostui était déjà en fonction lors de l'implantation de la ligne Info-Santé 811 au Nunavik. Les services que vous recevrez seront les mêmes.

### **Est-ce que le service est confidentiel ?**

Oui. Le service est confidentiel.

**Quels renseignements me seront demandés ?**

Les renseignements demandés sont vos nom et prénom, votre date de naissance, votre code postal et votre numéro de téléphone.

**Pourquoi ces renseignements sont-ils demandés ?**

Des informations vous sont demandées pour que vous soyez référés aux ressources appropriées de votre communauté, vous assurer un suivi lors de vos prochains appels et établir des statistiques d'utilisation.

**Est-ce que le personnel en soins infirmiers de la ligne Info-Santé 811 a accès à mon dossier de santé ou mes antécédents médicaux ?**

Le personnel en soins infirmiers qui répond à votre appel n'a pas accès à votre dossier de santé ni à vos antécédents médicaux.

**Est-ce que la ligne Info-Santé 811 est accessible pour les personnes malentendantes au Nunavik ?**

La ligne n'est pas accessible pour les personnes malentendantes du Nunavik.

**Qu'est-ce qu'un problème non-urgent ?**

Des questions sur le traitement de la gastro, sur les doses de Tylenol ou d'Advil pour les enfants, sur les symptômes grippaux ou la COVID-19 sont des exemples de problèmes de santé non-urgents.

Dans ces cas, appelez le 811.

**Qu'est-ce qu'une urgence ?**

Des difficultés respiratoires, des douleurs aiguës à l'abdomen, un arrêt cardio-respiratoire ainsi qu'un enfant ayant une forte fièvre et un état général détérioré sont des exemples d'urgences médicales. Dans ces cas, appelez le 9090.

**Puis-je appeler directement le 9090 ?**

Oui, vous devez appeler le 9090 dans le cas d'une urgence.

**Est-ce que je peux appeler pour une autre personne (mon enfant ou un parent, par exemple) ?**

Vous pouvez communiquer avec la ligne Info-Santé 811 pour un proche. Vous devrez fournir les informations de la personne pour laquelle vous appeler et être en mesure de répondre aux questions relatives à son état de santé (symptômes, durée et intensité des symptômes, poids, etc.) ainsi que ses renseignements (nom, prénom, date de naissance, code postal et numéro de téléphone).

**Quelle est la durée de l'appel ?**

Une fois répondu par le personnel en soins infirmiers, un appel à Info-Santé 811 dure en moyenne de 12 à 16 minutes.

**Est-ce que le service est disponible ailleurs au Québec ?**

Le service Info-Santé 811 est accessible sur l'ensemble du territoire du Québec.

**Ailleurs au Québec, Info-Social est disponible dans les options du 811. Est-ce que ce service est disponible au Nunavik ?**

Pour le moment, seul le service Info-Santé 811 est disponible au Nunavik.