

Info-Santé 8-1-1

On se le met en tête !



Depuis le 20 mai 2008, un seul numéro à trois chiffres, le 8-1-1, est nécessaire pour rejoindre les services Info-Santé. Facile à retenir, ce numéro peut être composé partout au Québec, sauf dans les régions du Grand-Nord (Terres-Cries-de-la-Baie-James et Nunavik). Ainsi, le 8-1-1 vous permet, en cas de problème **non urgent**, de rejoindre un professionnel de la santé plus facilement.

Qu'est-ce que le service Info-Santé déjà?

Le service Info-Santé constitue une composante majeure de la première ligne de soins de santé. Il permet de répondre à certaines questions courantes sur la santé, ou de diriger la personne vers la bonne porte dans le système de santé et de services sociaux.

Cependant, ce service ne remplace pas ceux des centres de santé et de services sociaux et des groupes de médecine de famille, qui assurent pour leur part la prise en charge du patient au-delà d'un problème ponctuel. De même, en cas de problème urgent, il faut plutôt se rendre à l'urgence de l'hôpital ou composer le 9-1-1 pour obtenir de l'aide sur place.

Pourquoi un numéro unique?

L'utilisation d'un numéro de téléphone unique pour toute la province vise à faciliter l'accès aux services pour la population. Actuellement, les intervenants d'Info-Santé répondent à 2 400 000 appels annuellement.

En juin 2004, le ministère de la Santé et des Services sociaux a mis sur pied un groupe de travail pour revoir le rôle et l'organisation des services Info-Santé au Québec. À la suite de leurs recommandations, le ministre de la Santé et des Services sociaux a déterminé les orientations à prendre afin d'optimiser les services Info-Santé. Les principales décisions prises sont la centralisation des services Info-Santé, soit une centrale téléphonique par région sociosanitaire, et la mise en réseau des 15 sites.

Ainsi, en composant le 8-1-1, on rejoint maintenant l'une des quinze centrales Info-Santé. Ces centrales sont reliées en réseau de sorte que, s'il y a surcharge à un endroit, l'appel est transféré à une autre région. Cette façon de procéder devrait favoriser une réduction des délais afin d'obtenir le service. Auparavant, il pouvait y avoir une centaine de numéros de téléphone différents pour rejoindre Info-Santé, qui fonctionnait à l'échelle locale.

Cette réorganisation de services vise également l'amélioration des conditions de travail pour les intervenants afin d'assurer une plus grande stabilité du personnel. L'utilisation des services Info-Santé en avant-première ligne diminue la pression sur les intervenants de la première ligne et permet des gains d'efficacité par l'évitement de coûts plus onéreux. Augmenter l'utilisation d'Info-Santé sera bénéfique pour la population, les intervenants et pour tout le système de santé.

Source : site Web du ministère de la Santé et des Services sociaux