

## Programmes-services

Les programmes-services du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) peuvent répondre à des besoins qui touchent l'ensemble de la population :

- ☞ Santé publique;
- ☞ Services généraux-activités cliniques et d'aide (ex. : deuil, troubles d'adaptation, anxiété légère, séparation, violence, etc.);
- ☞ Pertes d'autonomie liée au vieillissement (PALV);
- ☞ Déficience physique;
- ☞ Déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement;
- ☞ Jeunes en difficulté;
- ☞ Dépendance;
- ☞ Santé mentale;
- ☞ Santé physique.



# 418 543-2221

Lundi au vendredi  
8 h à 16 h 30

*En dehors des heures d'ouverture,  
contactez Info-Santé au 811*

[www.csss-chicoutimi.qc.ca](http://www.csss-chicoutimi.qc.ca)

## ACCÈS CENTRALISÉ Première ligne



# Qu'est-ce que l'Accès centralisé Première ligne?

L'accès centralisé permet à la population du territoire du CSSS de Chicoutimi d'accéder aux services de santé et services sociaux de première ligne par le biais d'un numéro de téléphone unique. Il est opéré par une équipe pluridisciplinaire centralisée prête à répondre aux besoins des usagers en matière de services de première ligne.

*Rappelons que l'accueil des nouvelles demandes psychosociales provenant de la population autres que les services du Soutien à domicile est desservi par Info-Social (811).*

Son rôle est d'accueillir, d'analyser, d'orienter et de référer les demandes de services en provenance de la population et des différents partenaires vers le bon programme-service. Cet accès facilitera le processus d'orientation des usagers et des partenaires et permettra de réunir les nombreuses portes d'entrée aux services de première ligne.

## Service de Première ligne

C'est le premier point de contact de la population avec le système de santé. Les services de première ligne s'appuient sur une infrastructure légère et peuvent être dispensés en CLSC ou à domicile. Ils englobent aussi la prévention et le traitement des blessures et maladies courantes, les services d'urgence de base et la coordination avec les autres niveaux de soins. Il peut donc être **préférable et parfois plus rapide pour des besoins non urgents** d'accéder aux services de santé appropriés par le biais de la première ligne.

## Délai de réponse

Les demandes de services sont traitées avec un délai de réponse en deçà de 24 à 48 heures.

## Raison d'être

L'implantation d'un accès centralisé permettra à la population d'accéder à nos services par un numéro. De plus, l'accueil et l'analyse des différentes demandes se feront en tenant compte de l'ensemble des services offerts en première ligne par des professionnels ayant développé une expertise globale des différents programmes accessibles à la population. Ainsi, l'Accès centralisé Première ligne permettra d'améliorer l'accessibilité, la continuité et la sécurité des soins et services de première ligne offerts à la population.

**418 543-2221**



« Je ne me sens pas bien, je pleure facilement, je dors mal, plus rien ne me tente... »

« Le médecin m'a dit que je faisais une dépression, j'ai besoin d'en parler... »

« Mon fils est agressif envers moi, il a commencé à prendre de la drogue. Je ne sais plus quoi faire... »

« Mon propriétaire me met dehors de mon appartement, je ne sais plus où aller... »

« Ma femme vient de me quitter, je suis perdu et en colère... »

« Mon conjoint me bouscule, il me crie après. Je me sens coupable... j'ai besoin d'aide. »

« Ma mère n'est plus en mesure de rester seule chez elle, je suis inquiète. »

« Je ne suis plus en mesure de faire mes repas et d'entretenir mon loyer... que faire? »

« J'ai une plaie et je dois changer mon pansement... à qui m'adresser? »

**JE CONTACTE  
L'ACCÈS CENTRALISÉ!**