

Ce centre regroupe les activités reliées au service téléphonique Info-Santé CLSC accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine pour toute la population des territoires couverts, visant à répondre à toute demande relative à la santé et au bien-être, quelle que soit sa nature, et à orienter les citoyens vers les ressources sociosanitaires appropriées, en donnant accès à des infirmières ou infirmiers qui fournissent de l'information, des conseils et des références.

### ACTIVITÉS

- Prise de contact
- Recueillir l'information visant à identifier le besoin et clarifier la demande
- Évaluer l'urgence de la situation et effectuer au besoin les démarches auprès des services d'urgence (ex. : unité d'urgence du CH, ambulance, urgence sociale, centre de crise)
- Informer/conseiller
- Orienter/référencer
- Assurer la liaison avec la Direction de la santé publique

### COÛTS

#### MAIN-D'OEUVRE

- Salaires
- Avantages sociaux généraux
- Avantages sociaux particuliers
- Charges sociales

#### AUTRES CHARGES DIRECTES

- Services achetés :
  - l'établissement rapporte à cette rubrique, le cas échéant, le montant payé à un CLSC autre que la centrale, pour assurer la réponse Info-Santé sur son territoire durant ses heures d'ouverture
- Fournitures et autres charges :
  - imprimés et documentation spécifiques à ce centre d'activités
  - frais d'utilisation d'un service cellulaire et de téléavertisseurs
  - frais de "bascule" téléphonique (renvoi d'appel) et de lignes par lesquelles le service est rendu
  - frais de déplacement, de séjour et d'inscription du personnel affecté à ce centre d'activités
  - frais de congrès et colloques
  - location d'équipement
  - mobilier et équipement jusqu'à un maximum de 1 000 \$ selon la limite fixée par l'établissement
  - fournitures et charges diverses

CLSC

-----  
**Notes:**

- 1) *Lorsqu'un CLSC n'est pas désigné pour assurer la réponse régionale Info-Santé, ses activités sont imputées au s-c/a 6092 - Info-Santé - Réponse locale.*
- 2) *Lorsqu'un CLSC est désigné pour assurer la réponse régionale Info-Santé (i.e. opérer la centrale), les charges liées aux appels traités durant les heures où il répond uniquement aux appels de son propre territoire sont imputées au s-c/a 6092 - Info-Santé - Réponse locale.*

*Durant les heures où ce CLSC répond aux appels d'au moins un autre territoire de CLSC, les charges sont imputées au s-c/a 6095 - Info-Santé - Réponse régionale.*

- 3) *Services achetés : les services de réponse Info-Santé achetés à une centrale sont imputés par le CLSC acheteur au s-c/a 6095 - Info-Santé - Réponse régionale.*

*Les services de réponse Info-Santé achetés à un CLSC autre que celui qui opère la centrale sont imputés par le CLSC acheteur au s-c/a 6092 - Info-Santé - Réponse locale.*

- 4) *Lignes d'accès prioritaires : la réponse Info-Santé offerte sur des lignes d'accès prioritaires (i.e. qui donnent accès au même service mais en assurant à certains usagers une réponse plus rapide) est incluse dans la définition du s-c/a 6095 - Info-Santé - Réponse régionale.*
- 5) *Appels transférés : lorsque le personnel infirmier d'Info-Santé transfère un appel à Info-Social ou à un autre service téléphonique après avoir complété son intervention, les charges liées aux interventions de cet autre service sont imputées au centre d'activités approprié, par l'établissement qui prend en charge la suite de l'intervention.*

- 6) *Références vers les intervenants de garde : les charges liées aux interventions des infirmières, médecins ou intervenants sociaux de garde vers lesquels la centrale réfère un usager sont imputées au centre d'activités approprié par l'établissement qui prend en charge la suite de l'intervention.*
- 7) *Usagers inscrits à une centrale : tous les appels traités par une centrale et provenant d'usagers inscrits à la centrale comme clientèle vulnérable du Soutien à domicile, d'un GMF ou d'un autre programme spécifique pour lesquels la centrale assure la réponse téléphonique 24/7 sont imputés au s-c/a prévu pour ces services (à savoir 5961 pour la réponse aux usagers du SAD et des GMF, et 5962 pour les autres services téléphoniques régionaux).*
- 8) *Les s-c/a 6092 et 6095 forment le c/a 6090.*
- 

**UNITÉ DE MESURE** B) *Les appels traités*

Relevé

*C'est le total des appels traités compilés dans les s-c/a 6092 et 6095.*