Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale
Québec

Foire aux questions
Guichet d'accès à la première ligne (GAP)

1. Le GAP, qu'est-ce que c'est?

Le GAP permet aux personnes **sans médecin de famille** d'obtenir de l'accompagnement afin d'accéder aux services de soins. Il vise à orienter ces personnes vers le bon service ou le bon professionnel de la santé, afin de répondre à leurs besoins dans les délais requis.

Le GAP s'adresse à toutes les personnes sans médecin de famille résidant dans la région de la Capitale-Nationale (Québec, Portneuf, Charlevoix), incluant celles inscrites collectivement auprès d'un groupe de médecins de famille (GMF).

2. Dois-je être inscrit au Guichet d'accès à un médecin de famille (GAMF) pour pouvoir utiliser les services du GAP?

Quoique préférable, l'inscription au GAMF n'est pas obligatoire pour accéder aux services du GAP. Pour vous inscrire sur la liste d'attente du GAMF, consultez la page Web du Guichet d'accès à un médecin de famille.

3. Si mon besoin est urgent, dois-je contacter le GAP?

Le GAP répond uniquement aux **problèmes de santé non urgents.** Si votre état de santé exige une intervention immédiate ou si vous estimez que votre situation est urgente, veuillez contacter le 911 ou vous présenter à l'urgence la plus proche.

4. Comment accéder aux services du GAP?

Les personnes sans médecin de famille pourront accéder aux services du GAP en remplissant un le questionnaire numérique. Elles pourront aussi composer le 811 et sélectionner l'option 3 pour obtenir de l'assistance, au besoin.

5. Est-il encore possible de joindre le GAP par téléphone?

Oui, vous pouvez rejoindre le GAP au 811, option 3. Les appels seront reçus par les préposés de Services Québec. Les préposés pourront transmettre votre demande et remplir le questionnaire numérique avec vous.

6. Puis-je remplir le questionnaire numérique à tout moment de la journée (24/7)?

Oui, vous pouvez remplir le questionnaire numérique en tout temps. Toutefois, les appels en provenance du GAP se font durant les heures d'ouverture du service.

7. Puis-je formuler plusieurs demandes à la fois?

Non, vous ne pouvez pas formuler plus d'une demande à la fois pour une même personne.

8. Une fois le questionnaire numérique rempli, qu'arrive-t-il?

Après avoir rempli le questionnaire numérique, vous serez dirigé vers la ressource appropriée. Si votre besoin le nécessite, vous serez contacté par téléphone, par un intervenant du GAP.

Lorsque vous recevrez l'appel du GAP, vous pourrez sélectionner une des options suivantes :

- Accepter l'appel;
- Demander à être rappelé plus tard (vous ne pourrez choisir cette option que quatre fois);
- Annuler votre demande si elle n'est plus nécessaire.

9. À quel délai de réponse dois-je m'attendre après avoir rempli le questionnaire?

Ce délai varie en fonction de la priorité du besoin, du nombre de demandes reçues et des heures d'ouverture du service. En fonction de la priorité des besoins, il pourrait s'écouler quelques heures à quelques jours avant que le GAP communique avec vous.

10. J'ai manqué l'appel du GAP, que dois-je faire maintenant?

Le GAP fera jusqu'à trois appels pour vous joindre, toutes les trois heures environ durant les heures d'ouverture du GAP. Sans réponse de votre part aux trois appels, ou si vous avez atteint le maximum de demandes de rappel (quatre rappels), votre demande sera fermée. Il vous faudra remplir une nouvelle demande grâce au questionnaire numérique.

11. À quoi dois-je m'attendre lors de l'appel du GAP ?

Lors de l'appel du GAP, l'intervenant aura accès à votre questionnaire. Ainsi, il pourra vous orienter vers le bon service ou le bon professionnel de la santé. Selon votre situation et votre besoin :

- Vous obtiendrez des conseils de santé;
- Vous serez dirigé vers le service ou la ressource susceptible de répondre le mieux à votre besoin;
- Vous serez dirigé vers un professionnel de la santé.

12. Suis-je certain d'avoir un rendez-vous avec un médecin de famille?

Vous n'obtiendrez pas forcément un rendez-vous avec un médecin de famille. D'autres services ou ressources, de même que d'autres professionnels de la santé, sont parfois plus appropriés pour répondre aux besoins de santé (ex. : infirmières, pharmaciens, travailleurs sociaux).

13. Comment dois-je procéder pour annuler un rendez-vous octroyé par le GAP avec un professionnel de la santé?

Lorsqu'un rendez-vous est donné, un système vous envoie un courriel ou un texto de confirmation qui comprennent les coordonnées du lieu où vous devez vous présenter. Appelez le lieu de votre rendez-vous pour annuler celui-ci. Ne communiquez pas avec le GAP pour annuler un rendez-vous.

14. Est-ce qu'il y a de l'information consultable sur le Web?

Oui, consultez la page Web du Guichet d'accès à la première ligne (GAP) de la Capitale-Nationale.

Pour connaitre les autres options de consultation dans la Capitale-Nationale, allez à Consulter un professionnel de la santé | CIUSSSCN.