

STOP sur le Net : foire aux questions

1. J'ai lancé le questionnaire sans tout remplir. Maintenant, le système indique que je suis déjà inscrit. Que faire?

Pour des raisons de sécurité, le questionnaire se ferme si vous n'utilisez pas votre ordinateur pendant 20 minutes. Ceci peut aussi se dérouler lors d'une panne d'Internet. Si vous êtes dans cette situation, veuillez nous contacter par courriel.

2. J'ai rempli le questionnaire mais n'ai toujours pas reçu de réponse par courriel.

Si vous ne recevez pas de réponse dans un délai de quelques heures du dépôt du questionnaire, veuillez vérifier qu'il ne soit pas dans votre dossier pourriel. Si vous n'avez pas répondu à toute question, ou si vous n'avez pas cliqué sur le bouton « Finish » au pied du questionnaire, vous ne recevrez pas de réponse non plus. Veuillez nous contacter par courriel pour obtenir de l'aide.

3. Ma trousse de TRN est retournée à l'expéditeur avant que j'ai pu la ramasser au bureau de poste.

Veuillez nous contacter par courriel afin que nous puissions intervenir pour régler le problème. Après un délai de 30 jours de votre date d'inscription, notre politique exige que vous repassiez le questionnaire d'admissibilité.

4. Offrez-vous une expédition accélérée ou un service de ramassage?

Les trousse de TRN sont expédiées par une société tierce, telle que Postes Canada. Les normes de livraison sont de deux à trois semaines, selon la destination. Les délais de livraison ne peuvent pas être modifiés. En ce moment, il n'y a pas d'option de ramassage.

5. Est-ce que je peux échanger ma TRN pour d'autres dosages ou d'autres marques?

Aucun échange n'est possible pour les produits de TRN que vous recevez du programme STOP sur le Net. Dans l'intérêt de la sécurité, vous recevez des timbres de TRN au dosage qui correspond à votre usage du tabac. Si la dose vous semble trop forte, cessez d'utiliser la TRN et consultez votre prestataire de soins de santé pour connaître les alternatives sûres. En ce moment, le programme STOP sur le Net n'offre qu'une seule marque de timbres.

6. Mon conjoint/ma conjointe ne dispose pas d'une adresse courriel. Est-ce qu'il/elle peut saisir la mienne?

Si vous avez déjà utilisé votre adresse courriel lors de votre inscription au programme STOP sur le Net, elle ne peut pas être utilisée de nouveau. Une adresse courriel unique est une condition d'admissibilité au programme, ce qui nous permet à vous communiquer en ce qui concerne votre inscription.

7. Je ne suis pas à l'aise avec l'ordinateur, puis-je m'inscrire par téléphone?

En ce moment, nous ne sommes malheureusement pas dans la possibilité d'effectuer des inscriptions par téléphone. STOP sur le Net est un programme de cessation tabagique disponible uniquement en ligne. Nous vous encourageons à demander à un proche ou à votre prestataire de soins de santé pour d'assistance à s'inscrire.

Si la question que vous vous posez n'est pas reprise ici, veuillez contacter le programme à **StopOnTheNet@camh.ca**