



**Department of Social Development / Ministère du Développement social  
Wellness Branch / Direction du mieux-être**

P.O. Box/C.P. 6000  
Fredericton, NB E3B 5H1  
Tel/Tél. (506) 453-2001  
Fax/Téléc. (506) 453-2164

**Date :** March 29, 2019 / le 29 mars 2019  
**From/Exp. :** Leslie Marques, Consultant / Conseillère  
**Copies :** Marlien McKay, Director / Directrice  
**Subject/objet :** Telephone support service in NB / Service de soutien téléphonique au N.-B

---

As of April 1, 2019, the telephone and online services, currently provided by Smokers' Helpline, to assist New Brunswickers to quit smoking will change.

We will take a new approach to the service in New Brunswick by changing the provider and focusing on one-on-one clinical advice to support individuals on their journey to reducing or quitting smoking.

### **What is changing?**

The telephone support service has a new name, Go Smoke-Free NB.

Go Smoke-Free NB is delivered by New Brunswickers for New Brunswickers. Horizon Health Network will provide direct support for the service with collaboration from Vitalité Health Network. The new service offers an evidence-based, supportive approach to smoking cessation that has been used in healthcare settings throughout New Brunswick for more than 10 years.

The toll-free number to call for telephone support is 1-866-366-3667. This number is on cigarette packages.

À compter du 1<sup>er</sup> avril 2019, le numéro de téléphone et les services en ligne offerts actuellement par Téléassistance pour fumeurs afin d'aider les Néo-Brunswickois à arrêter de fumer vont changer.

Nous adopterons une nouvelle approche de la prestation du service au Nouveau-Brunswick. Nous allons changer de fournisseur et mettre l'accent sur l'offre de conseils personnalisés pour aider les personnes qui souhaitent réduire ou cesser leur consommation de tabac.

### **Qu'est-ce qui change?**

Le service de soutien téléphonique a un nouveau nom : Vivez sans fumée NB.

Vivez sans fumée NB est offert aux Néo-Brunswickois par des Néo-Brunswickois. Le Réseau de santé Horizon offrira un soutien direct pour le service, avec la collaboration du Réseau de santé Vitalité. Ce nouveau service propose une approche favorisant la cessation du tabagisme fondée sur des données probantes, qui est utilisée depuis plus de 10 ans dans les milieux de soins de santé au Nouveau-Brunswick.

Le numéro sans frais pour obtenir du soutien est le 1-866-366-3667. Il est inscrit sur les paquets de cigarettes.

One-on-one telephone support, in English and French, is available Monday to Friday from 8:00 am to 4:00 pm (excluding holidays). Anyone calling Go Smoke-Free NB outside of these hours can leave a message to request a call back.

Callers to Go Smoke-Free NB will be assisted by clinical nicotine addiction specialists who have specialized knowledge in providing clinical cessation support. They will listen without judgement, offer guidance, personalized advice and, follow-up support to help callers reduce or quit smoking their own way.

Anyone living in New Brunswick that is interested in receiving support to quit smoking can now ask a specialist to contact them by emailing a completed request form to [gosomekfreeenb@horizonnb.ca](mailto:gosomekfreeenb@horizonnb.ca). Once received, a specialist will call at the time indicated on the request form.

The fax referral service for healthcare providers will no longer be available. It will be replaced with an email referral service.

Healthcare providers can refer their patients/clients to Go Smoke-Free NB by completing a healthcare provider referral form and emailing it to [gosomekfreeenb@horizonnb.ca](mailto:gosomekfreeenb@horizonnb.ca). Once the referral is received, patients / clients will be contacted on the next business day. The referral form will be available on the website.

An interactive online service will not be available after April 1, 2019.

Visit [www.gosomekfree.gc.ca/quit](http://www.gosomekfree.gc.ca/quit) and click on the link for New Brunswick. You'll find more information about Go Smoke-Free NB and links to additional resources about smoke-free living.

Un soutien individuel, en français et en anglais, est offert du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h (sauf les jours fériés). Toute personne qui communique avec Vivez sans fumée NB en dehors de ces horaires peut laisser un message pour demander qu'on la rappelle.

Des experts cliniques de la dépendance à la nicotine qui ont des connaissances spécialisées pour fournir un soutien clinique visant l'abandon du tabac sont là pour aider les personnes qui appellent Vivez sans fumée NB. Ils les écouteront sans porter de jugement, offriront des conseils personnalisés et assureront un soutien de suivi pour les aider à arrêter de fumer ou à diminuer leur consommation de tabac, à leur manière.

Toute personne résidant au Nouveau-Brunswick qui souhaite obtenir du soutien pour cesser de fumer peut maintenant demander à un spécialiste de communiquer avec elle en remplissant un formulaire de demande et en l'envoyant à l'adresse [vivezsansfumeenb@horizonnb.ca](mailto:vivezsansfumeenb@horizonnb.ca). À la réception du formulaire, un spécialiste l'appellera à l'heure qui y est indiquée.

Le service de référence par télécopieur pour les fournisseurs de soins de santé ne sera plus disponible. Il sera remplacé par un service de référence par courriel.

Les fournisseurs de soins de santé peuvent aiguiller leurs clients ou patients vers Vivez sans fumée NB en remplissant un formulaire d'aiguillage et en l'envoyant par courriel à l'adresse [vivezsansfumeenb@horizonnb.ca](mailto:vivezsansfumeenb@horizonnb.ca). Une fois le formulaire reçu, le patient ou le client sera contacté le jour ouvrable suivant. Le formulaire d'aiguillage sera disponible sur le site Web.

Le service en ligne interactif ne sera plus disponible après le 1<sup>er</sup> avril 2019.

Consultez le site [www.vivezsansfume.gc.ca/abandon](http://www.vivezsansfume.gc.ca/abandon) et cliquez sur le lien pour le Nouveau-Brunswick. Vous y trouverez de plus amples renseignements sur Vivez sans fumée NB, ainsi que d'autres liens vers des ressources supplémentaires sur la vie sans fumée.

### **What is staying the same?**

The telephone support service continues to be free, confidential and convenient for anyone living in New Brunswick who wants help on their journey toward smoke-free living.

Callers to Go Smoke-Free NB will continue to receive information, tools, advice and support for everything from thinking about quitting to staying smoke-free for life.

### **How can you help with the transition to the new Go Smoke-free NB service?**

Please review your website content (including resources available for download) and all paper documents that are shared with the public.

Since Smokers' Helpline will no longer be the service provider after April 1, 2019, please remove all references to the Smokers' Helpline e.g. 1-877 513-5333 and smokershelpline.ca. Replace that information with the Go Smoke-Free NB number 1-866-366-3667 and the website address [www.gosmokefree.gc.ca/quit](http://www.gosmokefree.gc.ca/quit) as soon as possible.

If you have any printed materials such as brochures, bookmarks, tear off sheets, posters, fax referral forms, guides, booklets, etc. that refer to or promote Smokers' Helpline please stop using and distributing these materials starting on April 1, 2019.

New resources to help promote Go Smoke-Free NB will be available in future.

### **Ce qui ne change pas**

Le service de soutien téléphonique reste gratuit, confidentiel et pratique pour les personnes résidant au Nouveau-Brunswick qui souhaitent obtenir de l'aide tout au long de leur parcours vers une vie sans fumée.

Les personnes qui appellent Vivez sans fumée NB continueront à recevoir de l'information, des outils, du soutien et des conseils en tout genre, que ce soit pour envisager d'arrêter de fumer ou pour ne pas recommencer.

### **Comment pouvez-vous nous aider à faire la transition vers le nouveau service Vivez sans fumée NB?**

Examinez le contenu de votre site Web (y compris les ressources téléchargeables) et tous les documents papier que vous distribuez au public.

Puisque le service Téléassistance pour fumeurs ne sera plus offert après le 1<sup>er</sup> avril 2019, veuillez supprimer tout ce qui s'y rapporte, comme le numéro de téléphone 1-877 513-5333 et l'adresse [teleassistancepourfumeurs.ca](http://teleassistancepourfumeurs.ca). Remplacez cette information par le numéro de téléphone de Vivez sans fumée NB, 1-866-366-3667, et l'adresse du site Web [www.vivezsansfume.gc.ca/abandon](http://www.vivezsansfume.gc.ca/abandon) dès que possible.

Si vous avez des documents imprimés comme des dépliants, des marque-pages, des feuilles détachables, des affiches, des formulaires d'aiguillage à envoyer par télécopieur, des guides, des livrets, etc., qui font référence à Téléassistance pour fumeurs ou en font la promotion, veuillez arrêter de les utiliser et de les distribuer dès le 1<sup>er</sup> avril 2019.

De nouvelles ressources visant à promouvoir Vivez sans fumée NB seront bientôt disponibles.

### **How can you help promote Go Smoke-Free NB starting on April 1, 2019?**

Refer anyone, at any step on their journey toward smoke-free living, to Go Smoke-Free NB at 1-866-366-3667 and [www.gosmokefree.gc.ca/quit](http://www.gosmokefree.gc.ca/quit)

When you create any new documents, programs or website content we encourage you to promote Go Smoke-Free NB telephone support at 1-866-366-3667 and [www.gosmokefree.gc.ca/quit](http://www.gosmokefree.gc.ca/quit)

Healthcare providers can refer their patients/clients to Go Smoke-Free NB by completing a healthcare provider referral form and emailing it to [gosmokefreenb@horizonnb.ca](mailto:gosmokefreenb@horizonnb.ca)

### **Want to know more?**

To learn more about Go Smoke-Free NB visit [www.gosmokefree.gc.ca/quit](http://www.gosmokefree.gc.ca/quit)

If you require more information about this change in service for New Brunswick please contact:

Leslie Marques, Consultant  
Wellness Branch  
Department of Social Development  
(506) 444-5564  
[leslie.marques@gnb.ca](mailto:leslie.marques@gnb.ca)

### **Comment pouvez-vous aider à promouvoir Vivez sans fumée NB à partir du 1<sup>er</sup> avril 2019?**

Avisez toute personne, à n'importe quelle étape de son parcours vers une vie sans fumée, de communiquer avec Vivez sans fumée NB au 1-866-366-3667 ou de consulter le site Web [www.vivezsansfume.gc.ca/abandon](http://www.vivezsansfume.gc.ca/abandon)

Nous vous encourageons à promouvoir le soutien téléphonique de Vivez sans fumée NB en utilisant le numéro de téléphone 1-866-366-3667 et le site Web [www.vivezsansfume.gc.ca/abandon](http://www.vivezsansfume.gc.ca/abandon) lorsque vous concevez de nouveaux documents, programmes ou contenu de site Web.

Les fournisseurs de soins de santé peuvent aiguiller leurs clients ou patients vers Vivez sans fumée NB en remplissant un formulaire d'aiguillage pour professionnels de soins de santé et en l'envoyant par courriel à l'adresse [vivezsansfumeenb@horizonnb.ca](mailto:vivezsansfumeenb@horizonnb.ca)

### **Vous voulez en savoir plus?**

Pour en savoir plus, consultez le site Web de Vivez sans fumée NB : [www.vivezsansfume.gc.ca/abandon](http://www.vivezsansfume.gc.ca/abandon)

Si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements au sujet de ce changement de service au Nouveau-Brunswick, veuillez communiquer avec,

Leslie Marques, conseillère  
Direction du mieux-être  
Ministère du Développement social,  
506-444-5564  
[leslie.marques@gnb.ca](mailto:leslie.marques@gnb.ca)