

NOTE

DESTINATAIRES :	Médecins de famille référant à l'accueil clinique
EXPÉDITEUR :	Valérie Duvernay, directrice adjointe de la direction des programmes de soins critiques et spécialisés Chantal Landry, coordonnatrice clinico-administrative des blocs opératoire, endoscopies et cliniques spécialisées
DATE :	Mardi 13 octobre 2026
OBJET :	Heure d'ouverture et précisions sur le référencement de l'accueil clinique des hôpitaux Anna-Laberge et Suroît

Afin de soutenir une trajectoire de soins fluide et sécuritaire pour les usagers, nous souhaitons préciser les modalités de transmission et de traitement des requêtes à l'accueil clinique à l'Hôpital du Suroît et à l'Hôpital Anna-Laberge.

L'accueil clinique constitue une alternative à l'urgence pour les usagers qui répondent aux critères des trajectoires cliniques établies. Cette offre de service repose sur une collaboration étroite avec les professionnels référents afin de favoriser une orientation appropriée et une prise en charge dans les délais prévus.

Transmission et traitement des requêtes

Les mécanismes de transmission des requêtes demeurent accessibles en tout temps, y compris les soirs, les fins de semaine et les jours fériés. Les professionnels référents sont donc invités à transmettre les requêtes dès qu'elles sont complétées, sans attendre la reprise des activités de l'accueil clinique.

Les équipes assurent toutefois le traitement des requêtes du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h, lors des jours ouvrables. Toute demande reçue à l'extérieur de ces heures sera évaluée et prise en charge au prochain jour ouvrable, en fonction des critères de la trajectoire, de la priorité clinique et du délai applicable.

Une prise en charge adaptée aux besoins cliniques

L'objectif demeure d'orienter le bon usager vers le bon service, au bon moment. Lorsque l'analyse d'une requête met en évidence un enjeu lié au délai prévu ou à la situation clinique, l'équipe de l'accueil clinique pourra ajuster les modalités de prise en charge lorsque requis et selon les capacités disponibles afin de favoriser l'orientation la plus appropriée pour l'utilisateur.

Cette modulation vise à soutenir une utilisation optimale de l'accueil clinique comme alternative à l'urgence, tout en maintenant la sécurité et la pertinence de la trajectoire de soins.

Lorsque la situation ne peut attendre

Avant de transmettre une requête, le professionnel référent doit s'assurer que l'état clinique de l'utilisateur permet d'attendre une prise en charge par l'accueil clinique selon les délais de la trajectoire applicable. Lorsque la condition clinique nécessite une évaluation ou une intervention immédiate et ne permet pas d'attendre le prochain jour ouvrable, l'utilisateur doit être dirigé vers la ressource ou la trajectoire de soins appropriée à sa situation.

Nous vous remercions de votre collaboration et vous invitons à partager ces précisions auprès de vos équipes. Ensemble, nous contribuons à assurer une utilisation judicieuse des ressources et une orientation adaptée aux besoins de chaque usager.