

RVSQ : En tout temps, faire recherche avec carte RAMQ

Critères d'exclusion à la réorientation

- Présence de signes vitaux instables (clientèle adulte) :
 - Fréquence cardiaque > 110/min
Directive : Recontrôler la fréquence cardiaque après 30 minutes.
 - Fréquence cardiaque irrégulière sans antécédent d'arythmie
 - T° ou histoire de T°/frisson < 35,5°C ou > 38,5°C immunosupprimé/neutropénique, sous corticostéroïde
Directive : Recontrôler les signes vitaux donc la T° post antipyrétique puis réévaluer si l'usager est réorientable.
 - T° ou histoire de T°/frisson < 35,5°C ou > 38,5°C avec 1 critère de SRIS associé
Directive : Critères de SRIS repérés au triage = tachycardie ou tachypnée
 - T° chez un usager de plus de 65 ans avec critère de [fragilité](#)
 - Rythme respiratoire > 24/min.
 - TA systolique < 100 mmHg (sauf si valeurs usuelles de l'usager)
 - TA systolique > 200 mmHg
 - TA diastolique > 100 mmHg
- usager symptomatique seulement
- Directive** : Recontrôler la TA après 30 min. au repos et réévaluer si l'usager est réorientable
- SaO2 < 95% sans antécédent de problème respiratoire
- Glasgow < 15
- Glycémie capillaire < 4 mmol/L ou > 18 mmol/L
Directive : Intervenir selon protocole d'hypoglycémie
- Usager greffé dont le motif de consultation est en lien avec la greffe
- Usager dialysé dont le motif de consultation est en lien avec la dialyse
- Usager avec néoplasie en traitement actif
- Suspicion de négligence ou de maltraitance ou d'agression sexuelle
- Problème de santé mentale avec risque pour la sécurité ou épisode aigu
- Douleur thoracique
- Suspicion AVC
- Refus de l'usager d'être orienté vers une autre ressource
- Incapacité physique ou mentale de l'usager ou de sa famille à se déplacer vers une autre ressource
- Perte d'autonomie
- Antécédents de maladie chronique sévère (ex. : MPOC) en lien avec la raison de consultation
- Toute clientèle âgée de 6 mois et moins, sauf pour quelques raisons de consultation précises (voir tableau des raisons de consultation)
- Consultation liée à une chirurgie/intervention récente (< 1 mois)
- Retour à la demande du médecin de l'urgence ou référé suite à l'évaluation d'un médecin d'une clinique (exclusion des usagers référés selon [Vitrail sans évaluation médicale](#))
- Risque d'intoxication
- Problème de grossesse (≥ 20 semaines)
- Toutes situations cliniques jugées à risque selon le jugement de l'infirmière
- Corps étranger
- Pédiatrie :
 - Hyperthermie chez enfant de 6 à 36 mois : score sur échelle Yale à 10 et plus

CARDIOVASCULAIRE (Cvs)	
Critères de réorientation	Contre-indications/ Critères d'exclusion
Hypertension asymptomatique	ATCD : insuffisance cardiaque
ORL - OREILLE	
Critères de réorientation	Contre-indications/ Critères d'exclusion
Écoulement de l'oreille	Traumatisme crânien
Otalgie	Symptôme neurologique Nausée / vomissement / suspicion de cellulite (rougeur et œdème pavillon)
Perte d'audition	Soudaine (< 72 h) sans bouchon / trauma
Acouphène	Soudaine (< 72 h) sans bouchon / trauma
ORL - BOUCHE, GORGE, COU	
Critères de réorientation	Contre-indications/ Critères d'exclusion
Pour toutes les raisons de consultations	Incapacité à avaler sa salive / changement de la voix / trismus / déviation luette / abcès / masse / amygdale qui se touchent
Problème dentaire ou de gencives N.B. Suggérer de consulter un dentiste au besoin	Présence de saignement chez usager anticoagulé
Douleur à la gorge	Corps étranger / usager > 60 ans
Douleur au cou	Usager > 60 ans
Difficulté à avaler	Traumatisme
Douleur faciale reliée aux symptômes d'IVRS	
ORL - NEZ	
Critères de réorientation	Contre-indications/ Critères d'exclusion
Congestion nasale / rhinite	
Traumatisme nasal	Saignement actif / anticoagulé / symptôme neurologique / déviation nasale
Symptômes d'IVRS	
SANTÉ MENTALE ET PSYCHOSOCIALE (SM) www.santemonteregie.qc.ca/services/services-psychosociaux	
Diriger à l'accueil psychosocial du CLSC	Contre-indications/ Critères d'exclusion
Idée suicidaire* (mesure normale) Anxiété/Crise situationnelle Dépression Insomnie Problème social Trouble de comportement chez l'enfant	Idée suicidaire* (étroite ou constante) Automutilation Hallucination Agitation/agressivité Situation de crise (ex. violence, VAS) Atteinte importante de plusieurs AVQ compromettant RAD

*Se référer au CLI-60725 Repérage du risque suicidaire

GASTRO-INTESTINAL (GI)	
Critères de réorientation	Contre-indications/ Critères d'exclusion
Pour toutes les raisons de consultations	Perte de poids significative et involontaire/saignement digestif/ masse/ictère
Douleur abdominale > 1 semaine	Vomissement >1x/24h/Hoquet/grossesse /corps étranger rectal/trauma
Anorexie > 1 mois	Vomissement>1x/24h/Hoquet/grossesse/D éshydratation /relié à un problème de santé mentale/douleur abdominale
Ballonnement	Vomissement >1x/24 h/anorexie/dlr modéré à sévère/absence de selle/atcd de subocclusion
Douleur rectale/périnéale	Anticoagulé/masse à la vulve/doute de cellulite/corps étranger/Accouchement < 6 semaines/douleurs modérées à sévères/
Nausées/vomissements	Douleur abdominale modérée à sévère
Diarrhée	Déshydratation/incapacité d'hydrater PO
Constipation	Douleur abdominale modérée à sévère/vomissement

GÉNITO-URINAIRE (GU)	
Critères de réorientation	Contre-indications/ Critères d'exclusion
Pour toutes les raisons de consultations	Douleur loge rénale Rétention urinaire Clientèle pédiatrique incontinente
Écoulement / lésion génitale	Trauma génital
Symptômes d'infection urinaire N. B. Faire seulement l'analyse d'urine à l'hôpital, si O/C. La culture sera demandée par la clinique médicale, au besoin.	Douleur abdominale modérée à sévère
Hématurie	Anticoagulé/présence de caillot/ Douleur abdominale modérée à sévère/trauma abdominal ou génital

NEUROLOGIQUE	
Critères de réorientation	Contre-indications/ Critères d'exclusion
Traumatisme crânien mineur	Anticoagulé/antiplaquettaire*/syncope/ Vomissement/ confusion/Glasgow < 15/trouble visuel/Accident de voiture/«Racoon eyes»/écoulement oreille ou du nez/amnésie événement/cervicalgie/trouble d'équilibre/chute > 3 pieds (Pédiatrie>3x sa hauteur /mécanisme de blessure à haut risque
Tremblements	Depuis moins de 2 semaines *ne pas confondre avec le frisson (hyperthermie)

Références : PRO -10037 Réorientation systématique et réorientation obligatoire de la clientèle non urgente vers une autre ressource que l'urgence			
Documents associés :	PRO -10037 Réorientation systématique et réorientation obligatoire de la clientèle non urgente vers une autre ressource que l'urgence	Entrée en vigueur :	2026-01-13
Rédigé par : Christelle Robert, conseillère-cadre en soins infirmiers soins critiques, DSIEU	Approuvé par :Comité exécutif du conseil des médecins, dentistes, pharmaciens et sages-femmes du CISS de la Montérégie-Ouest	Révision :	
PRC-CISSMO-10345 (2026-01)	Direction émettrice : Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire		

PROCESSUS

REGISTRE DES RAISONS DE CONSULTATION ADMISSIBLES À LA RÉORIENTATION

GYNÉCOLOGIE-OBSTÉTRIQUE	
Critères de réorientation	CONTRE-INDICATIONS / CRITÈRES D'EXCLUSION
Problèmes menstruels N. B. Suggérez d'aller à la pharmacie pour les tests urinaires de grossesse NB : Pour la contraception orale d'urgence, diriger l'utilisateur vers une pharmacie communautaire à l'intérieur d'un délai de 72 heures après la relation non protégée	Saignement >1 serviette/heure
Saignement vaginal	
Écoulement vaginal	Trauma génital
Problème de grossesse < 20 semaines	Toute plainte de douleur
Douleur ou prurit vaginal	Corps étranger/masse à la vulve Trauma génital
ORTHOPÉDIE	
Critères de réorientation	CONTRE-INDICATIONS / CRITÈRES D'EXCLUSION
Pour toutes les raisons de consultations	Atteinte neurovasculaire Polytrauma Déformation évidente/luxation
Douleur dorsale ou lombaire chronique	Traumatisme/incontinence urinaire ou fécale/ATCD MCAS, AAA,MVAS, syndrome de Marfan/douleur abdominale/usager de plus de 50 ans/ Pédiatrie >3x sa hauteur
Douleur au membre inférieur Blessure au membre inférieur (<i>seulement pied, cheville</i>) <i>Réorientation exclusivement vers GMF-R</i> <i>GMF-R Trois Lacs</i> <i>GMF-R Vaudreuil-Dorion</i> N. B. Immobiliser provisoirement avant de réorienter l'utilisateur. N. B. Ne pas faire les radiographies à l'hôpital. Elles seront faites dans les GMF-R.	Doute de thrombophlébite ou cellulite Douleur bilatérale Incontinence urinaire ou fécale
Douleur au membre supérieur Blessure au membre supérieur (<i>seulement main, poignet, coude, épaule, clavicule</i>) <i>Réorientation exclusivement vers GMF-R</i> <i>GMF-R Trois Lacs</i> <i>GMF-R Vaudreuil-Dorion</i> N. B. Immobiliser provisoirement avant de réorienter l'utilisateur. N. B. Ne pas faire les radiographies à l'hôpital. Elles seront faites dans les GMF-R.	
Gonflement articulaire	Douleur modérée à sévère Anticoagulé Rougeur/Chaleur

TÉGUMENT (PEAU)	
Critères de réorientation	CONTRE-INDICATIONS / CRITÈRES D'EXCLUSION
Pour toutes les raisons de consultations	Atteinte neurovasculaire Doute d'infection, Doute de réaction allergique Présence de pétéchies ou purpura
Morsure N. B. La vaccination du tétanos sera faite en clinique	Morsure humaine Doute Rage Atteinte visage
Abrasion ou contusion N. B. La vaccination du tétanos sera faite en clinique	
Brûlure	Atteinte tête, cou, organe génitaux ou toute la main Brûlure électrique, chimique ou par inhalation 3° degré/ 2° degré > 10%
Lacération mineure N. B. La vaccination du tétanos sera faite en clinique	Impossible ≤ 8 h entre l'évènement et le rendez-vous Enfant de moins de 5 ans Atteinte d'une des parties suivantes : langue, organes génitaux, paupière, bouche, oreille
Nodule/Bosse/Ampoule	
Autre condition de la peau (ex. : herpès buccal, verrue, furoncle, desquamation, acrochordon, ongle incarné/ panaris, écharde) NB : érythème fessier : tous les enfants peuvent être réorientés vers la pharmacie pour érythème fessier sans contre-indication d'âge Œdème ou rougeur localisé(e)	Périnéale Progression rapide Suspicion allergique avec plus d'un système atteint
Rougeur ou œdème au sein	
Prurit	Signe d'ictère/suspicion d'infestation
Réévaluation de plaie (CLSC)	Référé par un médecin d'urgence ou un médecin de clinique
Éruption cutanée	Suspicion allergique avec plus d'un système atteint
Enlever points/agraves N. B. Diriger vers le CLSC	
Piqûre d'insecte	Rougeur, chaleur ou œdème >72 h
Tique N. B. L'ensemble des personnes ASYMPTOMATIQUES de 8 ans ou plus peuvent être réorientées vers une pharmacie communautaire Toutes les conditions suivantes doivent être présentes : - La personne est asymptomatique; - La personne a été piquée par une tique dans un secteur géographique visé par l'application de la PPE pour la maladie de Lyme ; - Le délai entre le retrait de la tique et la consultation est de 72 heures ou moins. - La tique est restée accrochée à la peau 24 heures ou plus.	- Les femmes enceintes ou les femmes qui allaitent. - Les personnes présentant les antécédents médicaux suivants : myasthénie grave, insuffisance hépatique, œsophagite active ou ulcérations œsophagiennes, hypersensibilité au soleil. - Les personnes allergiques à la doxycycline ou à une autre tétracycline. Les personnes qui présentent des signes et symptômes compatibles avec la maladie de Lyme précoce, soit la présence de : lésion cutanée érythémateuse, symptômes constitutionnels (fièvre, rapportée par la personne ou objectivée, fatigue, céphalées), autres symptômes possibles : raideur de la nuque, myalgies et arthralgies diffuses.

RESPIRATOIRE	
Critères de réorientation	CONTRE-INDICATIONS / CRITÈRES D'EXCLUSION
Pour toutes les raisons de consultations	Questionnaire MRSI + Stridor/Tirage Réaction anaphylactique
Toux / Congestion	Corps étranger/histoire d'apnée
Toux/ Fièvre (SAG)	Déshydratation/confusion/raideur de nuque/pétéchies/purpura/Hallucinations (pédiatrique)
Allergie saisonnière, urticaire	Atteinte de 2 systèmes et plus

OPHTALMOLOGIE	
Critères de réorientation	CONTRE-INDICATIONS / CRITÈRES D'EXCLUSION
Écoulement/rougeur oculaire	Problème de vision/exposition à un produit chimique/corps étranger/douleur oculaire/photophobie/diplopie/œdème périorbitaire/trauma oculaire

Signes vitaux normaux pédiatriques

Âge	Fréquence cardiaque batt./min	Fréquence respiratoire resp./min	Pression artérielle systolique
Nouveau-né	100-205	30-53	67-84
1 à 12 mois	100-190	30-53	72-104
1 à 2 ans	98-140	22-37	86-106
3 à 5 ans	80-120	20-28	89-112
6 à 11 ans	75-118	18-25	97-120
12 à 15 ans	60-100	12-20	110-131

Échelle observationnelle de Yale

Pointage	1	3	5
Qualité des pleurs	Ton normal ou enjoué	Pleurs plaintifs	Pleurs faibles
Réaction aux parents	Enjoué ou consolable	Pleurs intermittents	Pleurs continus ou peu réactifs
État d'éveil	Éveillé ou facilement éveillable	Difficilement éveillable	Ne s'éveille pas avec la stimulation
Coloration	Rose	Extrémités pâles ou cyanosées	Pâle, cyanosé ou gris
Hydratation	Peau, muqueuses et yeux normaux	Bouche sèche, mais peau et yeux normaux	Muqueuses sèches, yeux creux et pli cutané
Réaction à l'environnement	Sourit ou alerte	Peu souriant ou alerte	Anxieux, non expressif