

L'utilisateur laisse un message dans la boîte vocale de l'accueil centralisé.

- **Montérégie** : l'intervenant de l'accueil centralisé contacte l'utilisateur par téléphone pour un retour d'appel dans un délai maximal de 72 h ouvrables.
- **Montréal** : l'agent administrative contacte l'utilisateur dans le délai maximal de 72 h ouvrables pour lui offrir un rendez-vous d'évaluation sommaire.

Au moment de l'entretien téléphonique avec l'utilisateur, l'intervenant de l'accueil centralisé doit :

- Effectuer la passation d'un outil de détection :
 - DÉBA (celui pour lequel l'utilisateur nomme une problématique plus importante);
 - DEP-Ado.
- Évaluer le risque de surdose;
- Évaluer le risque de complication de sevrage;
- Évaluer le risque suicidaire;
- Estimer le risque d'homicide;
- Évaluer toute autre situation difficile;
- Planifier un plan sécuritaire si requis;
- S'assurer de faire la sensibilisation requise en lien avec les risques que présente la personne et s'assurer de la continuité des soins et des services, selon le profil de l'utilisateur;
- Planifier le rendez-vous d'accueil en centre de réadaptation en dépendance (CRD).

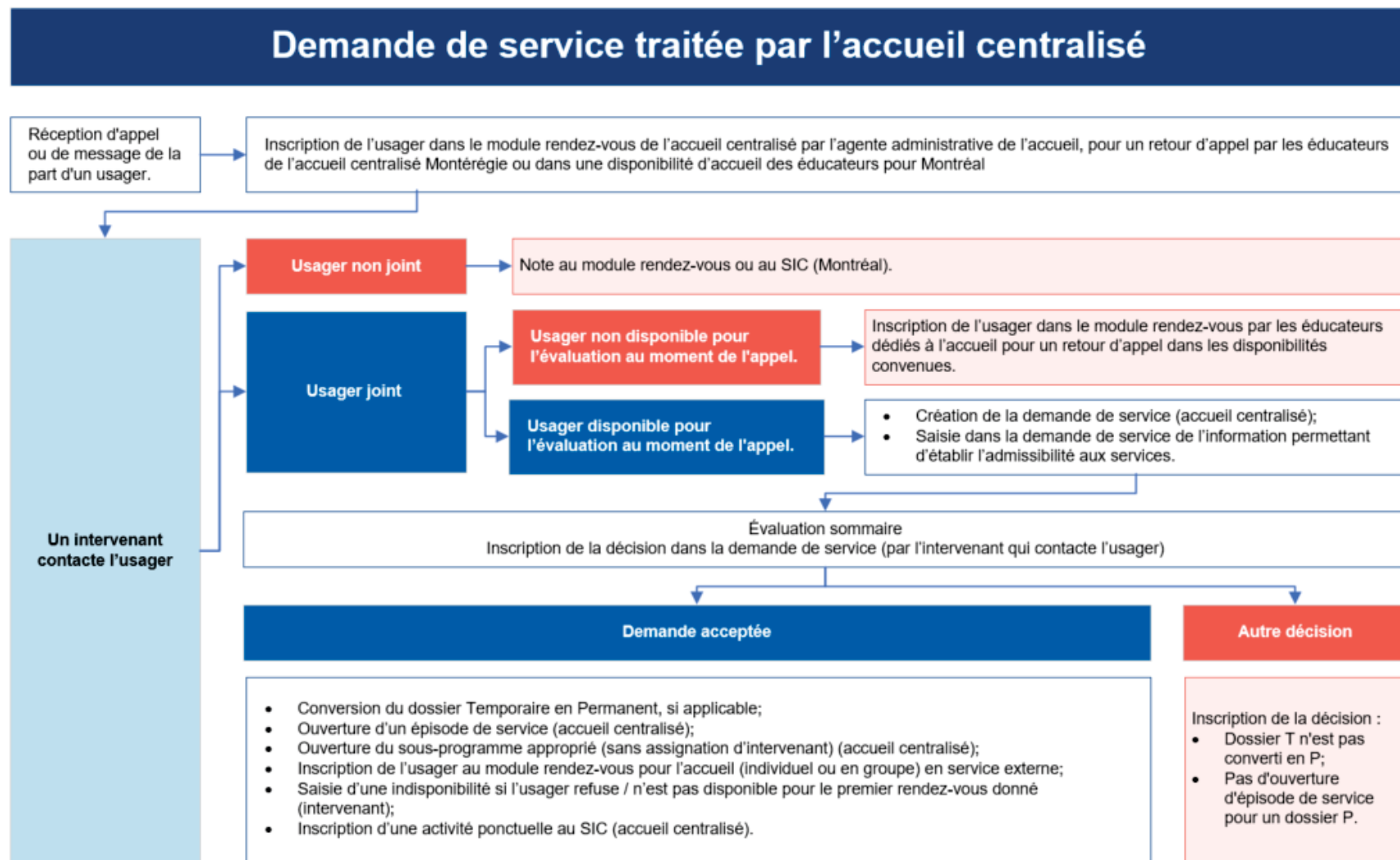
Dans le cas où l'utilisateur est impossible à joindre, il est nécessaire de :

- Relancer l'utilisateur au moins deux (2) fois, à deux (2) moments différents et à l'intérieur d'un délai maximal de 72 h ouvrables pour tenter de procéder à l'évaluation sommaire, [PRA-DPSMD-10000 Processus lors de l'absence d'un usager en CRD](#).
- Laisser un message à l'utilisateur lorsque possible en l'invitant à recontacter l'accueil.

Usagers à besoins particuliers : pour les usagers ayant des besoins particuliers (par exemple : besoin d'un interprète, mobilité réduite, usager avec un diagnostic de déficience intellectuelle, usager qui consomme dès le matin, etc.), favoriser un accueil individuel ou système en contactant le CRD pour les aviser des besoins particuliers afin que celui-ci planifie un accueil adapté à la situation de l'utilisateur.

Pour toute question ou besoin de soutien clinique, veuillez contacter la SAC AEO, votre PREC ou votre gestionnaire

Références : N/A			
Outils cliniques associés :	N/A		Entrée en vigueur : 2024-08-13
Rédigé par : Ariane Poitras-Gagnon, spécialiste en activités cliniques – mécanisme d'accès adulte et accueil, évaluation et orientation	Approuvé par : Stéphanie Charron, cheffe de service – 2 ^e ligne dépendance Montérégie-Centre		Révision :
PRC-DPSMD - 10003	Direction émettrice : Direction des programmes Santé mentale et Dépendance		



Références : N/A			
Outils cliniques associés :	N/A		Entrée en vigueur : 2024/08/13
Rédigé par : Ariane Poitras-Gagnon, spécialiste en activités cliniques – mécanisme d'accès adulte et accueil, évaluation et orientation	Approuvé par : Stéphanie Charron, cheffe de service dépendance 2 ^e ligne Montérégie-Centre		Révision :
PRC-DPSMD - 10003	Direction émettrice : Direction des programmes Santé mentale et Dépendance		