

Balises pour les absences des usagers en GMF

Direction responsable Direction des services professionnels et de l'enseignement médical	Émis	2018-12-20
Expéditeur Carmen Roy, adjointe DSP développement de 1 ^{re} ligne, enseignement et affaires médicales, DSPSEM	Entrée en vigueur	2018-12-20
Destinataires Tous les professionnels travaillant en GMF	Révisé	AAAA-MM-JJ

1. Énoncé

Ces lignes directrices visent une gestion efficace et efficiente de la liste d'attente et de l'accessibilité des services et des soins pour les usagers. Les modalités décrites favorisent l'harmonisation des pratiques dans nos GMF, une meilleure gestion des ressources humaines disponibles et finalement, une optimisation de la fluidité des usagers pour l'obtention de soins et de services.

2. Champ d'application/Contexte légal

Des professionnels du CISSS de la Montérégie-Ouest travaillent dans des groupes de médecine familiale (GMF) tels les travailleurs sociaux, les infirmières, les nutritionnistes, les ergothérapeutes, les psychologues, les kinésiologues, etc. Ils doivent assurer la priorisation des demandes et la gestion de leur liste d'attente. Ils doivent s'assurer que les usagers obtiennent des soins et des services de qualité, et ce, dans les meilleurs délais possibles. Cependant, les professionnels peuvent faire face à la non-disponibilité des usagers inscrits sur leur liste d'attente et il est donc nécessaire de baliser cela pour faciliter la gestion de la liste d'attente.

3. Définitions

S.O.

4. Objectifs

Le GMF est responsable d'informer l'utilisateur, dès son inscription sur la liste d'attente, des modalités de cette directive concernant sa disponibilité à obtenir les soins et les services qu'ils demandent. Il appartient aux professionnels d'assurer un suivi rigoureux de ces lignes directrices et d'en faire le bilan à son supérieur. Ces lignes directrices doivent être appliquées avec le jugement clinique en tout temps.

5. Étapes d'exécution/mise en œuvre

1. Report

L'utilisateur qui demande de reporter son rendez-vous obtient une nouvelle date, en étant informé qu'il sera retiré de la liste d'attente après trois reports. Le report est consigné au dossier lors du premier et deuxième report.

Lors d'un troisième report, l'utilisateur est avisé qu'il est retiré de la liste d'attente. Le médecin est alors informé de la situation.

2. Absence

L'utilisateur qui ne se présente pas à son rendez-vous doit être informé qu'après 3 absences, il sera retiré de la liste d'attente. Un nouveau rendez-vous doit être alors offert. L'absence est consignée au dossier à la première et deuxième absence. L'utilisateur est avisé lors de la prise du troisième rendez-vous que s'il est absent, il sera retiré de la liste d'attente et sa demande sera fermée.

Lors d'une troisième absence, l'utilisateur est avisé qu'il est retiré de la liste d'attente. Le médecin est ensuite informé de la situation.

3. Incapacité à joindre l'utilisateur

Lorsque l'utilisateur ne retourne pas les appels et n'a pas pu être joint après trois tentatives téléphoniques à l'intérieur d'une période de deux semaines à des moments différents de la journée, le troisième message mentionne que l'utilisateur a une semaine pour contacter le professionnel. L'utilisateur est aussi informé que si aucun retour n'est fait dans les sept jours, il sera retiré de la liste d'attente. Le médecin est ensuite informé de la situation.

Dans une situation où il est impossible de laisser un message vocal à l'utilisateur, après trois tentatives d'appel, une lettre est envoyée indiquant que celui-ci a 30 jours, après la date d'envoi, pour prendre un nouveau rendez-vous avant d'être retiré de la liste d'attente (annexe A).

6. Références

MSSS. (2009). *Gestion de la non-disponibilité personnelle de l'utilisateur inscrit sur la liste d'attente pour l'obtention d'un service médical spécialisé*. Normes et pratiques de gestion, Tome 2.

Annexe A

Lettre à l'utilisateur

Ville, le jour mois année

Titre Nom
Adresse
Ville (Québec) Code postal

Objet : Incapacité à vous rejoindre pour votre rendez-vous

Madame, Monsieur,

Par la présente, nous voulons donner suite à votre demande en _____ au
GMF _____.

- ☐ Nous sommes dans l'incapacité de vous rejoindre par téléphone, malgré plusieurs tentatives, soit parce que le numéro de téléphone apparaissant à votre dossier est erroné, soit parce que nous n'avons aucun numéro de téléphone valide.
- ☐ Nous avons tenté de communiquer avec vous afin de vous attribuer une date de rendez-vous mais nous n'avons pu vous joindre malgré trois tentatives effectuées à l'intérieur d'une période de 14 jours ouvrables.

Dans le respect des principes de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* ainsi que des normes ministérielles en matière de gestion de l'accessibilité, nous sommes dans l'obligation de placer votre demande en suspens.

Nous vous demandons de communiquer avec nous au _____ poste _____ dans un délai maximum de 30 jours suivant la date d'envoi de cette correspondance sans quoi nous serons contraints de retirer votre nom de notre liste d'attente. Le cas échéant, vous devrez refaire une nouvelle demande.

Sachez que cette gestion rigoureuse de notre liste d'attente s'effectue dans le souci d'offrir à l'ensemble de notre clientèle un accès à des soins de santé dans des délais raisonnables.

Nous vous remercions de votre compréhension et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos meilleurs sentiments.

Cc : Dr _____
Cc : Dossier médical

Nom du professionnel
Titre du professionnel

Annexe A

Lettre à l'utilisateur en anglais

City, XXX XX, year

Full name

Address

City (Québec) Postal code

Subject: Inability to reach you about your appointment

Sir/Madam:

We are writing to follow up on your request for _____ at the _____ FMG.

- ☐ We have been unable to reach you by phone, despite several attempts, either because the phone number in your file is wrong or because we have no valid phone number for you.
- ☐ We tried contacting you to give you an appointment date but were unable to reach you, despite trying three times within 14 business days.

In compliance with the principles of the *Act respecting health services and social services*, as well as the departmental standards on access management, we are now required to suspend your request.

Please contact us at _____, ext. _____ within 30 days of the date of this letter, failing which we will be forced to remove your name from our waiting list. Should you wish to do so, you would have to submit a new request.

We take the management of our waiting list very seriously, in order to offer all clients access to healthcare within a reasonable timeframe.

Thank you for your understanding.

Sincerely,

c.c.: Dr. _____

c.c.: Medical record

Name and title of professional

Processus d'élaboration/Révision		
Rédigé par	Mathieu Carrier, Chargé de projet 1ere ligne médicale, DSPEM	2018-05-01
Révisé par	Émilie Vézina Poirier, agente administrative, DSPEM	2018-09-04
Personnes consultées	Monsieur Jean Pinsonneault, Commissaire aux plaintes	2018-10-22
	Véronique St-Pierre, spécialiste en activités cliniques	2018-08-14
	Nathalie Roy, chef de service 1ere ligne médicale	2018-11-29
	Mireille Benoit, Chef de service 1ere ligne médicale	2018-11-29
	Marie Pavageau, coordonnatrice fluidité-corridors de services	2018-11-29

Historique du document		
Approuvé par	Lyne Daoust, directrice adjointe des services professionnels – volet opération	Date 2018-12-20
Commentaires	Inscrire vos commentaires	