



Expéditeur

Le sous-ministre

Date

2009-04-15

Destinataires (*)

Les directrices et directeurs généraux des établissements de santé et de services sociaux exploitant la mission de centre hospitalier

Sujet

Gestion de la non-disponibilité personnelle de l'utilisateur inscrit sur la liste d'attente pour l'obtention d'un service médical spécialisé

OBJET

Le ministère de la Santé et des Services sociaux demande aux établissements exploitant un centre hospitalier d'adopter une procédure permettant une saine gestion de la non-disponibilité personnelle de l'utilisateur inscrit sur la liste d'attente pour l'obtention d'un service médical spécialisé.

CONTEXTE

Depuis le 1^{er} juin 2007, chaque établissement exploitant un centre hospitalier a l'obligation de mettre en place un mécanisme central de gestion de l'accès aux services spécialisés. Ce mécanisme comprend des règles à respecter pour l'inscription d'un usager sur la liste d'attente de même que des modalités permettant de déterminer la date prévisible à laquelle ce dernier pourra obtenir le service requis. Afin d'optimiser la qualité des données disponibles dans le système d'information et d'harmoniser les pratiques courantes de gestion de la liste d'attente, le ministère de la Santé et des Services sociaux établit les modalités quant à la non-disponibilité personnelle de l'utilisateur.

(*) Cette circulaire s'adresse également, en adaptant les destinataires, au Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James et au Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie James.

(Page révisée le 2 mai 2011)

**Site Internet : www.msss.gouv.qc.ca/documentation
« Normes et Pratiques de gestion »**

Direction(s) ou service(s) ressource(s)

Numéro(s) de téléphone

Numéro de dossier

Direction de l'organisation des
services médicaux et
technologiques

418 266-6946

2009-019

Document(s) annexé(s)

Volume

Chapitre

Sujet

Document

01

02

10

01

MODALITÉS

L'établissement¹ a la responsabilité d'informer l'utilisateur, dès son inscription sur la liste d'attente, des modalités établies dans cette directive concernant sa disponibilité pour l'obtention du service requis. De plus, il appartient à l'établissement d'assurer un suivi rigoureux quant à la gestion des non-disponibilités, des reports et des refus de l'utilisateur afin d'y refléter la situation réelle.

SECTION 1 : GESTION DES PÉRIODES DE NON-DISPONIBILITÉ PERSONNELLE

Cette section s'applique aux usagers inscrits sur la liste d'attente en chirurgie ainsi qu'en endoscopie. Ces règles ne s'appliquent pas aux usagers inscrits sur la liste d'attente en imagerie médicale ainsi que pour les consultations spécialisées.

1.1 GESTION DE LA PÉRIODE DE NON-DISPONIBILITÉ PERSONNELLE²

- La période de non-disponibilité d'un usager est saisie dans le système d'information, en y précisant la date de fin de celle-ci.
- L'utilisateur est contacté dans le mois précédant cette échéance afin de valider sa disponibilité à recevoir le service. À la suite de cette validation, il importe de planifier l'intervention en attribuant une date pour l'obtention du service, selon les modalités établies.

1.2 PÉRIODE PROLONGÉE DE NON-DISPONIBILITÉ PERSONNELLE

- Après six mois consécutifs de non-disponibilité personnelle, l'établissement communique avec l'utilisateur afin de mettre l'information à jour concernant son statut de disponibilité et l'informe des modalités en vigueur concernant les non-disponibilités personnelles.
- Après deux périodes consécutives de six mois de non-disponibilité personnelle, l'établissement avise l'utilisateur que son nom est retiré de la liste d'attente et qu'il est nécessaire de revoir le médecin requérant afin de réévaluer la demande. L'utilisateur doit recevoir une confirmation écrite de cette démarche et le médecin requérant doit être informé de cette mesure.

¹ Ces modalités doivent également être appliquées par les guichets centraux de rendez-vous.

² On entend par une non-disponibilité personnelle toutes raisons d'indisponibilité de l'utilisateur autres que celles médicale, hospitalière ou administrative.

(Page révisée le 2 mai 2011)

SECTION 2 : REPORT, REFUS, ABSENCE ET INCAPACITÉ À REJOINDRE L'USAGER

Cette section s'adresse à l'ensemble des services spécialisés : consultations spécialisées, imagerie médicale, endoscopie, chirurgie. Pour le point 2.1, il importe que la date offerte par l'établissement laisse un délai raisonnable à l'utilisateur afin de pouvoir organiser son horaire en conséquence et ainsi se rendre disponible pour l'intervention ou l'examen. Dans le cas où une date est offerte à la dernière minute, le refus de l'utilisateur ne doit pas être comptabilisé.

2.1 REPORT ET REFUS D'UNE DATE D'INTERVENTION OU D'EXAMEN

REPORT

- L'utilisateur qui appelle l'établissement afin de reporter son rendez-vous prévu se voit offrir une nouvelle date. Celui-ci est informé des modalités de cette circulaire. Son premier refus est consigné au dossier. Ces mêmes règles s'appliquent lors du deuxième report par l'utilisateur pour des raisons personnelles.
- Lors du troisième report pour des raisons personnelles, l'établissement avise l'utilisateur que son nom est retiré de la liste d'attente et qu'il est nécessaire de revoir le médecin requérant afin de réévaluer la demande. L'utilisateur doit recevoir une confirmation écrite de cette démarche et le médecin requérant doit être informé de cette mesure.

REFUS

- Lors d'un premier appel pour l'octroi d'un rendez-vous, l'utilisateur qui refuse les dates proposées par l'établissement se voit consigné un premier refus. L'établissement doit également noter les périodes de non-disponibilité de l'utilisateur. Celui-ci est informé des modalités de cette circulaire.
- L'établissement recontacte l'utilisateur lorsque les nouvelles grilles horaires sont connues afin de lui offrir une nouvelle date. Si celui-ci refuse celle-ci, un deuxième refus est consigné et un rappel des modalités de cette circulaire est effectué auprès de l'utilisateur.
- À la suite d'un nouvel appel, s'il y a un troisième refus, l'établissement avise l'utilisateur que son nom est retiré de la liste d'attente et qu'il est nécessaire de revoir le médecin requérant afin de réévaluer la demande. L'utilisateur doit recevoir une confirmation écrite de cette démarche et le médecin requérant doit être informé de cette mesure.

(Page révisée le 2 mai 2011)

2.2 INCAPACITÉ À REJOINDRE L'USAGER

- Lorsque l'utilisateur n'a pas retourné les appels de l'établissement et n'a pu être rejoint, cela après trois tentatives téléphoniques, à des moments différents de la journée et à l'intérieur d'une période de deux semaines, l'établissement lui achemine une lettre pour lui signifier la nécessité de contacter l'établissement dans les 30 jours suivant la date d'envoi de la correspondance.

L'utilisateur y est alors avisé que si aucun retour n'a été réalisé après les 30 jours, son nom sera retiré de la liste d'attente et qu'il sera nécessaire de revoir le médecin requérant afin de réévaluer la demande. Le médecin requérant doit être informé de cette mesure.

2.3 L'USAGER NE SE PRÉSENTE PAS À SON RENDEZ-VOUS (ABSENCE)³

- L'utilisateur qui ne se présente pas à son rendez-vous doit être rejoint afin de l'informer des modalités en vigueur sur la gestion des non-disponibilités et des refus. De plus, une nouvelle date doit lui être offerte. Une première absence est notée au dossier.
- L'utilisateur qui ne se présente pas à son rendez-vous pour une deuxième fois consécutive est avisé que son nom est retiré de la liste d'attente et qu'il est nécessaire de revoir le médecin requérant afin de réévaluer la demande. L'utilisateur doit recevoir une confirmation écrite de cette démarche et le médecin requérant doit être informé de cette mesure.

Pour l'ensemble des situations présentées dans cette circulaire, advenant le cas où l'utilisateur souhaite toujours recevoir le service, il sera réinscrit sur la liste d'attente selon la priorité médicale indiquée par le médecin référant.

SUIVI

Pour toute information additionnelle, vous êtes invités à communiquer avec le service-ressource cité en référence.

Le directeur de l'Accès, des Technologies et de la biologie médicales,

Original signé par

Yves Jalbert

³ Un rendez-vous peut comprendre une date de chirurgie, une consultation avec un médecin spécialiste, un examen diagnostique, l'enseignement préopératoire, etc.