

Projet : APSS

---

# Centre de répartition de la demande de service (CRDS)

## Processus de fonctionnement

### Saguenay-Lac-St-Jean

pour

## les spécialités

---

Chirurgie générale  
Chirurgie vasculaire  
Hémato-oncologie  
Médecine interne  
Neurochirurgie  
Rhumatologie  
Physiatrie

Denise Brassard :

Chargée livrable (processus clinique APSS), CIUSSS

Hélène Vézina: Analyste Informatique (processus TI APSS), CIUSSS

# Processus de fonctionnement du CRDS

## USAGER

1. L'**usager** rencontre son médecin de famille ou autre.

## MÉDECIN RÉFÉRENT

2. Le **médecin référent** de première ligne remplit la demande de service spécifique à la spécialité.
3. **Valide l'identité** de l'usager sur le formulaire selon:
  - 3.1. Le Nom et le prénom de l'usager (obligatoire);
  - 3.2. La date de naissance (obligatoire);
  - 3.3. Le nom et prénom de la mère (obligatoire);
  - 3.4. Le sexe (obligatoire);
  - 3.5. NAM (facultatif);
  - 3.6. Le numéro de téléphone (obligatoire);
  - 3.7. Le courrier électronique (facultatif).
4. **La demande de service est envoyée** au CRDS par :
  - 4.1. SAFIR (service d'acheminement d'un formulaire informatisé via le DMÉ );
  - 4.2. Le télécopieur ou le courrier avec l'utilisation de la DS imprimée (formulaire en PDF du site MSSS).

## CENTRE DE RÉPARTITION DES DEMANDES DE SERVICE (CRDS)

5. **Réception du formulaire électronique** par :
  - 5.1. Le GDE (eClinibase) système de rendez-vous au CRDS en lien avec SAFIR.
6. **Réception du formulaire en PDF** par :
  - 6.1. Le télécopieur ;
  - 6.2. Le courrier.

## **AGENTE ADMINISTRATIVE EN RÉCEPTION AU CRDS**

7. **Reçoit les informations de l'agente administrative du spécialiste au mois** de la grille horaire et des plages disponibles par :
  - 7.1. La grille électronique « grille horaire-CRDS ».
8. **Crée l'horaire pour chaque médecin** en fonction du lieu du rendez-vous.
9. **Communique avec l'agente administrative de l'instance locale** pour tous les changements et questionnements par :
  - 9.1. Le téléphone (le meilleur choix pour les changements de dernière minute);
  - 9.2. Le courrier électronique;
  - 9.3. Le télécopieur.
10. **Visualise les demandes de service** (formulaires) dans le eClinibase.
11. **Valide la conformité du formulaire :**
  - 11.1. La demande de service est conforme. **Accepter la demande.**
  - 11.2. La demande de service n'est pas conforme administrative. Téléphoner à la clinique du médecin ou envoyer une lettre par télécopieur.
  - 11.3. La demande de service n'est pas conforme clinique. **Diriger la demande à l'infirmière clinicienne** du CRDS
12. **Inscrit sur la liste d'attente** de "eRendez-vous" la demande de service en fonction de :
  - 12.1. La spécialité;
  - 12.2. La date d'arrivée;
  - 12.3. La priorité;
  - 12.4. La raison de l'attente.
13. **Joint la demande de service** (formulaire) au système eclinibase pour les demandes en provenance du :
  - 13.1. Télécopieur ou courrier

14. **Reçoit la lettre d'annulation de l'instance locale et le formulaire par télécopieur** pour le patient qui ne s'est pas présenté à son rendez-vous et consigne le non présence dans le « eClinibase ».

### **L'AGENTE ADMINISTRATIVE EN RENDEZ-VOUS AU CRDS**

15. **Utilise la liste d'attente** dans « eClinibase » en fonction :
- 15.1. De la date d'arrivée du formulaire;
  - 15.2. De la priorité clinique;
  - 15.3. De la raison d'attente.
16. **Appelle l'utilisateur** pour lui proposer un rendez-vous selon :
- 16.1. La disponibilité des plages horaires des spécialistes;
  - 16.2. Le lieu le plus près de sa résidence.
17. **Reçoit l'appel de l'utilisateur** pour :
- 17.1. Un retour d'appel (message laissé à l'utilisateur);
  - 17.2. Une demande de changement de la date du rendez-vous ;
  - 17.3. L'annulation du rendez-vous ;
  - 17.4. Tout questionnement relié au rendez-vous.
18. **Communique avec les agentes administratives locales** pour tous les changements concernant le rendez-vous.
19. **Transmet la liste de rendez-vous et les formulaires** dans un dépôt « **Liste d'envoi spécialité** » vers l'installation locale.
20. **Envoie par la poste** une lettre au patient qui est impossible à joindre (3x).
21. **Envoie par télécopieur** une lettre au médecin référent et la demande de service lors de l'annulation pour :
- 21.1. Le patient qui est impossible à joindre (3x);
  - 21.2. Le patient qui refuse le rendez-vous (3x);
  - 21.3. Le patient qui refuse le service offert (consultation).

22. **Utilise le système** de « eClinibase » avec:
- 22.1. Une unité administrative pour chaque spécialité;
  - 22.2. Aucune ressource pour la liste d'attente;
  - 22.3. Une ressource différente pour chaque médecin spécialiste et selon l'endroit de la consultation;

## **INSTANCE LOCALE**

### **AGENTE ADMINISTRATIVE DU SPÉCIALISTE**

23. **Reçoit les informations** des horaires du spécialiste.
24. **Consigne l'horaire des spécialistes dans :**
- 24.1. La « Grille horaire CRDS » disponibilité web.
25. **Communique étroitement avec le CRDS** concernant tous les changements reliés à l'horaire :
- 25.1. La modification des plages disponibles;
  - 25.2. Les vacances du médecin spécialiste;
  - 25.3. Les congés du médecin spécialiste.
26. **Reçoit la liste des rendez-vous et les formulaires** dans un répertoire de dépôt local.
27. **Saisit le rendez-vous** dans le système informatique sur place (instance locale).
28. **Envoie au CRDS** la demande de service pour un patient qui ne s'est pas présenté à son rendez-vous
29. **Gère le rendez-vous de suivi ou contrôle et deuxième avis.** Le médecin spécialiste demande un suivi ou un contrôle pour l'utilisateur. Une plage locale (suivi ou contrôle) lui est offerte. Le rendez-vous est ajouté sans la collaboration du CRDS.
31. **Gère le rendez-vous d'un nouveau cas en provenance :**
- 31.1. D'un spécialiste à spécialiste

31.2. De l'urgence

31.3. D'un centre hospitalier (CH)

31.4. D'un CHSLD

32. Gère le rendez-vous d'un nouveau cas dont l'âge de l'utilisateur n'est pas admissible pour le CRDS en spécialité.