

Foire aux questions dédiée aux **médecins omnipraticiens**

Version du 31 octobre 2016

1. Quelle est la mission du CRDS

Le CRDS du Saguenay-Lac-Saint-Jean a été mis sur pied pour faciliter l'accès aux services spécialisés pour la population de la région.

Le CRDS est une porte d'entrée unique pour référer les patients ayant besoin d'une première consultation auprès d'un spécialiste, tant en milieu hospitalier qu'en clinique privée, à partir de formulaires normalisés. Ce nouveau mode de référence s'adresse aux médecins omnipraticiens en clinique médicale, en GMF et en CLSC.

L'utilisation des formulaires standards et la mise sur pied des CRDS visent à faciliter l'accès des usagers aux services spécialisés. Le nouveau mode d'accès permet de prioriser les demandes provenant des médecins et de faciliter l'accès à un rendez-vous avec un spécialiste selon la priorité indiquée par la condition clinique du patient.

Le CRDS évite à l'utilisateur d'avoir à faire lui-même des recherches pour obtenir une première consultation pour un service spécialisé. Il est en mesure d'offrir à l'utilisateur des disponibilités dans un autre territoire que celui du centre hospitalier le plus près de chez lui afin d'obtenir sa consultation à l'intérieur du délai requis.

Le CRDS s'assure également que toutes les informations nécessaires au médecin spécialiste pour effectuer sa première consultation soient disponibles au moment du rendez-vous. Ceci inclut l'implication du CRDS dans la prise de rendez-vous des patients nécessitant un examen en imagerie médicale (échographie, IRM, TDM) en prérequis de leur première consultation.

2. À qui s'adresse le CRDS

Le CRDS s'adresse essentiellement aux médecins omnipraticiens en clinique médicale, en GMF et en CLSC qui souhaitent référer leurs usagers pour une **première consultation** pour un service spécialisé.

Pour l'instant, le CRDS n'accepte pas de demandes de consultation en provenance de médecins de famille pratiquant en CHSLD, des médecins d'urgence, d'optométristes et de médecins spécialistes. Les processus de référence habituels continuent de s'appliquer.

3. Quelles sont les spécialités visées par le CRDS?

À compter du 31 octobre 2016

- Cardiologie
- Gastroentérologie
- Néphrologie
- Neurologie
- Pédiatrie générale
- ORL
- Ophtalmologie
- Orthopédie
- Urologie

À l'hiver 2016-2017

- Chirurgie générale
- Dermatologie
- Endocrinologie
- Gynécologie-obstétrique
- Hémato-oncologie
- Médecine interne
- Microbiologie
- Pneumologie
- Psychiatrie
- Rhumatologie

Au printemps 2017

- Chirurgie plastique
- Chirurgie vasculaire
- Gériatrie
- Immunologie clinique et allergie
- Médecine physique et réadaptation
- Neurochirurgie
- Oncologie médicale

4. Quelles sont les modalités de fonctionnement du CRDS?

L'omnipraticien transmet sa demande au CRDS, par son DMÉ (si le DMÉ le permet) ou par télécopieur au CRDS.

Le CRDS est ouvert du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, et les samedis et dimanches, de 8 h à 16 h. Ces heures d'ouverture assurent que les cliniques médicales sont en mesure de joindre le CRDS en soirée. Les heures d'ouverture étendues favorisent également l'efficacité du CRDS à joindre les usagers à leur domicile.

Une équipe composée d'agentes administratives traitera les demandes de consultation en services spécialisés reçues au CRDS. Une infirmière clinicienne sera en soutien à cette équipe pour répondre aux questions cliniques.

5. Comment puis-je communiquer avec le CRDS?

Numéros de téléphone



Médecins et professionnels de la santé	418 669-1110	1 844 867-5313 (sans frais)
Usagers	418 669-2227	1 844 867-5311 (sans frais)

Numéros de télécopieur



Demandes de consultation et rapports reliés	418 669-0411	1 844 867-5312 (sans frais)
Tout autre document	418 662-8636	

Courriel



crds.ciuss02@ssss.gouv.qc.ca

www.santesaglac.com/crds

6. Quels types de rendez-vous le CRDS gère-t-il?

Le CRDS prend en charge le processus de prise de rendez-vous pour une première consultation dans un service spécialisé des usagers référés par des médecins de famille en clinique médicale, en GMF et en CLSC. En ce qui concerne la prise de rendez-vous pour les suivis (contrôles) des services spécialisés, celle-ci demeure sous la responsabilité des centres de rendez-vous des cliniques externes et des cabinets.

Pour l'instant, le CRDS n'accepte pas de demandes de consultation en provenance de médecins de famille pratiquant en CHSLD, des médecins d'urgence, d'optométristes et de médecins spécialistes. Les processus de référence habituels continuent de s'appliquer.

7. Quel est le cheminement d'une demande de consultation en service spécialisé effectuée auprès du CRDS?

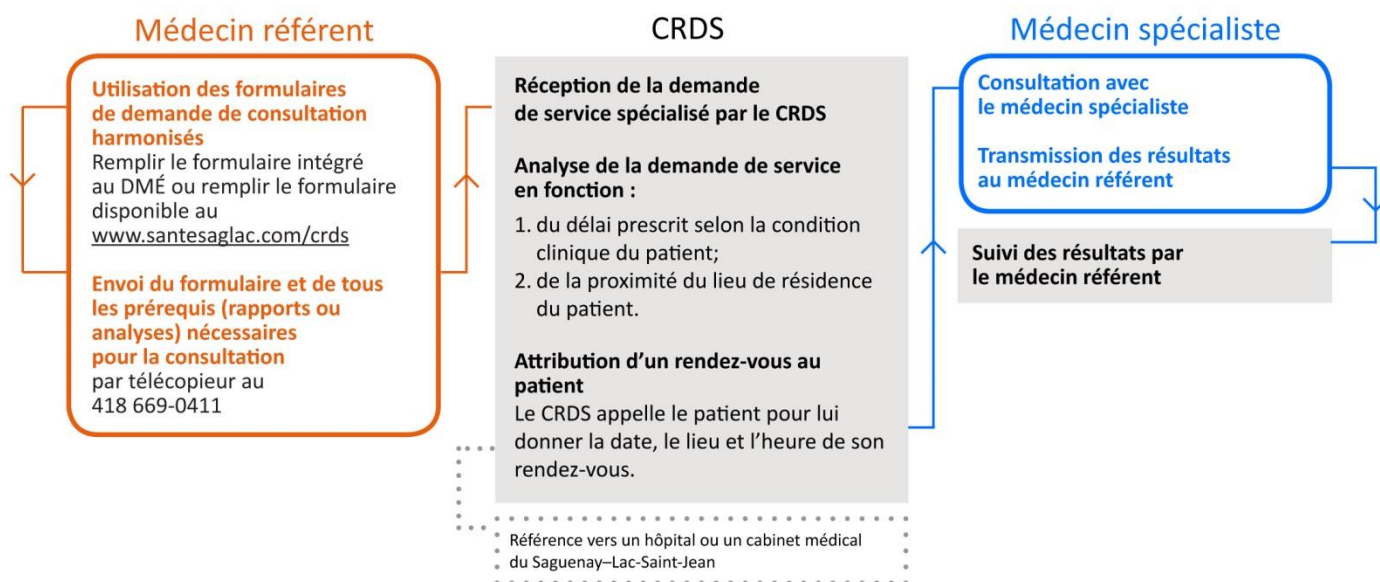
Une fois la demande de consultation reçue, le CRDS applique un processus d'attribution de rendez-vous pour l'utilisateur auprès du médecin spécialiste. Ce processus comporte plusieurs étapes incluant la validation de la demande et des prérequis ainsi que sa saisie dans un système d'information.

Le CRDS attribue un rendez-vous à l'utilisateur, selon la priorité indiquée sur sa demande, le lui communique et le saisit dans son système de rendez-vous. Le CRDS priorisera la prise de rendez-vous avec le médecin spécialiste le plus près du lieu de résidence du patient. Toutefois, dans le cas où il n'y a aucune disponibilité dans les délais requis, le CRDS offrira à l'utilisateur des options de rendez-vous dans d'autres territoires que celui de son lieu de résidence. L'utilisateur aura le choix d'accepter ou non de se déplacer.

Le CRDS informe à une fréquence déterminée le personnel administratif des cliniques externes et des cabinets des rendez-vous pris à l'intérieur des pages dédiées et transmet toute l'information pertinente au rendez-vous.

Mentionnons que les processus peuvent différer dans le cas des priorités A (3 jours et moins). Le CRDS assure la prise en charge des priorités A (3 jours et moins) en communiquant avec le médecin de garde ou directement avec le centre de rendez-vous local des cliniques externes ou des cabinets, dépendamment des spécialités.

Cheminement d'une première demande de service spécialisé



8. À titre de médecin omnipraticien, comment puis-je accéder aux formulaires de demandes de consultation?

Les formulaires seront disponibles dans les dossiers médicaux électroniques (DMÉ) ainsi qu'en format PDF dynamique sur la page Internet du CRDS au www.santesaglac.com/CRDS

Prendre note qu'aucune copie papier des formulaires ne sera distribuée aux médecins.

9. À titre de médecin omnipraticien, comment puis-je transmettre ma demande de consultation complétée au CRDS?

Pour le moment, le médecin omnipraticien transmettra sa demande de consultation dûment remplie avec les nouveaux formulaires du MSSS (disponibles dans le DMÉ ou sur le site Internet www.santesaglac.com/CRDS) par télécopieur, au numéro 418 669-0411, accompagnée des prérequis nécessaires pour la consultation.

Dans une étape ultérieure, des fonctions de transmission électronique seront disponibles à partir des DMÉ.

10. Comment les rendez-vous avec les médecins spécialistes seront-ils attribués?

Les rendez-vous seront attribués en fonction de trois critères :

- le délai prescrit selon la condition clinique de l'utilisateur;
- le lieu de résidence de l'utilisateur;
- la référence à un médecin en particulier (référence nominative), lorsque spécifiée.

Dans l'éventualité où il serait impossible de trouver un rendez-vous qui respecte ces critères, le CRDS proposera d'autres possibilités au médecin omnipraticien afin d'assurer une prise de rendez-vous adaptée aux besoins de l'utilisateur.

À noter qu'avant d'entreprendre la recherche de rendez-vous pour l'utilisateur, le CRDS doit valider la conformité administrative et clinique de chacune des demandes de consultation reçues (voir la question n° 14).

11. En tant que médecin omnipraticien, puis-je demander que mon usager soit vu par un médecin spécialiste, une clinique ou un établissement en particulier?

Oui. La case référence nominative qui se trouve sur tous les formulaires de demande de consultation a été prévue à cet effet.

S'il est impossible de trouver un rendez-vous auprès de cette référence nominative dans le respect du délai clinique, le CRDS proposera d'autres possibilités au médecin omnipraticien afin d'assurer une prise de rendez-vous adaptée aux besoins de l'utilisateur.

12. Quelle est l'échelle de priorité clinique qui se trouve sur le formulaire de demande de consultation?

Code de priorité clinique	Orientation et délais
Urgent	Diriger vers l'urgence
A	≤ 3 jours
B	≤ 10 jours
C	≤ 28 jours
D	≤ 3 mois
E	≤ 12 mois

13. Quel est le mécanisme de validation d'une priorité clinique modifiée par le médecin omnipraticien?

L'infirmière du CRDS communiquera avec le médecin omnipraticien pour connaître les motifs de la modification apportée à la priorité clinique. Au besoin, l'infirmière consultera le médecin-conseil de la spécialité concernée.

14. Qu'est-ce qu'une demande de consultation conforme?

La demande de consultation doit être conforme à trois niveaux :

- 1) **Conformité administrative** : Sera conforme tout formulaire dont la section d'identification de l'utilisateur et du médecin omnipraticien aura été correctement remplie.
- 2) **Conformité clinique** : Sera conforme toute demande de service dont la section Raison de consultation aura été correctement remplie et pour laquelle une priorité clinique est identifiée. Si aucune raison de consultation ne correspond à la condition clinique de l'utilisateur, le médecin omnipraticien doit inscrire une raison de consultation dans la section Autre et ajouter une priorité clinique (A-B-C-D-E) dans la case destinée à cet effet.

- 3) **Conformité des prérequis** : Sera conforme tout formulaire dont les prérequis nécessaires auront été fournis, tel qu'indiqué au formulaire.

(Pour plus de détails sur la gestion des prérequis, veuillez consulter les questions n°24 et 25 ainsi que le document d'information accessible au www.santesaglac.com/CRDS).

En cas de non-conformité, des démarches seront entreprises par le CRDS auprès du médecin omnipraticien afin de rendre la demande conforme.

Le CRDS invite les médecins omnipraticiens à communiquer à leur usager le délai estimé selon leur code de priorité, afin d'informer ce dernier du temps d'attente estimé avant d'obtenir son rendez-vous par le CRDS

15. Les conditions pédiatriques sont-elles incluses dans les différents formulaires?

Les médecins pourront référer la clientèle pédiatrique en utilisant le formulaire de demande de consultation en pédiatrie générale. Les formulaires de demande de consultation en ORL et en ophtalmologie contiennent également certaines conditions pédiatriques.

16. Où dois-je acheminer mes demandes de consultation pour les autres spécialités?

Pour les spécialités n'ayant pas encore fait l'objet d'un formulaire provincial harmonisé de demande de consultation, les médecins omnipraticiens doivent continuer d'appliquer les mécanismes d'accès utilisés jusqu'à présent (par exemple, en acheminant les demandes de consultation aux centrales de rendez-vous des établissements).

17. À titre de médecin omnipraticien, à quel CRDS dois-je acheminer ma demande de consultation si mon usager ne réside pas sur le territoire du CRDS?

Peu importe le lieu de résidence de l'usager, le médecin omnipraticien doit envoyer sa demande de consultation au CRDS du territoire où il pratique. Le CRDS se chargera de transférer la demande de consultation au CRDS du territoire où réside l'usager.

18. Puis-je remettre la demande de consultation à l'usager afin qu'il effectue ses propres démarches et qu'il communique avec le CRDS?

Non. À partir du 31 octobre 2016, les médecins omnipraticiens devront transiger uniquement par le CRDS pour assurer la prise de rendez-vous dans l'une des spécialités visées.

L'usager n'a aucune démarche à effectuer. Le CRDS communiquera directement avec l'usager pour l'informer de l'heure, de la date et du lieu de son rendez-vous avec le médecin spécialiste.

Toute information pertinente en lien avec le rendez-vous est alors transmise à l'usager (ex. : où aller pour obtenir la carte d'hôpital, emplacement du stationnement, qui appeler en cas de retard ou d'annulation, etc.)

Toutefois, le CRDS invite les médecins omnipraticiens à communiquer à leur usager le délai estimé selon leur code de priorité, afin d'informer ce dernier du temps d'attente estimé avant d'obtenir son rendez-vous par le CRDS.

19. À titre de médecin omnipraticien, vais-je recevoir un accusé de réception une fois ma demande de consultation acheminée au CRDS?

Le CRDS fournira sous peu une rétroaction au sujet de la réception de la demande, de la date et du lieu de rendez-vous. Ce processus sera mis en place suite au démarrage de la première phase.

De plus, le médecin omnipraticien pourra connaître le statut de sa demande de consultation lorsque la fonction de transmission des DMÉ sera en place.

Les médecins omnipraticiens peuvent communiquer en tout temps avec le CRDS concernant une demande de consultation soumise.

20. À titre de médecin omnipraticien, vais-je pouvoir communiquer directement avec le médecin spécialiste si je désire obtenir plus de détails sur la condition clinique de mon usager?

Oui. En tant que médecin omnipraticien, tout comme dans votre pratique actuelle, vous aurez toujours la possibilité de communiquer directement avec le médecin spécialiste qui traite votre usager afin de discuter avec lui de sa condition clinique.

Par ailleurs, une fois que votre usager aura rencontré le spécialiste, les résultats de la consultation vous seront acheminés par ce dernier.

21. Que fait le CRDS si l'usager n'a pas de médecin de famille?

Les médecins omnipraticiens doivent indiquer si l'usager a un médecin de famille ou non sur le formulaire. Le CRDS soutiendra les usagers sans médecin de famille dans leur inscription au Guichet d'accès aux médecins de famille (GAMF).

22. Comment les formulaires ont-ils été développés?

Les formulaires de consultation ont été développés conjointement par des représentants des médecins spécialistes et des représentants des médecins omnipraticiens. Tout commentaire relativement aux formulaires doit être communiqué à votre fédération médicale.

23. Quel est l'objectif des prérequis exigés aux différents formulaires de consultation?

Divers prérequis ont été inclus aux formulaires de demande de consultation. La réalisation de ces prérequis permet, dans un premier temps, aux médecins omnipraticiens de préciser le diagnostic et de confirmer la pertinence d'une référence vers un médecin spécialiste. Dans un deuxième temps, les résultats de ces prérequis permettent aux médecins spécialistes d'avoir en main tous les éléments nécessaires, et ce, dès la première consultation avec l'usager, pour pouvoir confirmer le diagnostic et convenir du traitement approprié.

24. Est-ce que les prérequis doivent être réalisés avant de transmettre la consultation au CRDS

Dans la perspective où les prérequis permettent aux médecins omnipraticiens de préciser le diagnostic et de confirmer la pertinence d'une référence vers un médecin spécialiste, les prérequis doivent être réalisés avant de faire suivre la demande de consultation au CRDS. Un document de référence avec l'ensemble des prérequis est disponible au www.santesaglac.com/crds

Les rapports et résultats associés aux prérequis doivent également être acheminés au CRDS, en même temps que le demande de consultation.

Pour certains prérequis, l'exigence est que l'examen ait été « demandé » ou encore que le prérequis est « souhaitable ».

Le CRDS traitera les demandes de consultation au CRDS conformément à ce qui est exigé aux formulaires :

- Si un prérequis est indiqué comme « souhaitable », le CRDS traitera la demande de consultation dès sa réception, qu'un rapport d'examen soit joint ou non.
- Si un prérequis est indiqué comme devant être « demandé » par le médecin omnipraticien, le CRDS aura besoin d'une confirmation à l'effet que le médecin a effectivement demandé l'examen, suite à quoi le CRDS traitera la demande de consultation.
- Si un prérequis est exigé (ex. : « joindre bilan », « joindre rapport »), le CRDS devra pouvoir transmettre la demande de consultation au spécialiste en sachant que les résultats des prérequis seront disponibles au moment de sa rencontre avec l'utilisateur.
- Par conséquent, tous les bilans et rapports doivent être transmis au CRDS en même temps que les demandes de consultation pour tous les prérequis exigés.

Procédure particulière pour les prérequis en imagerie médicale (examens non réalisés)

Pour les examens d'échographie, d'IRM et TDM en prérequis d'une demande de consultation, le CRDS assurera la prise de rendez-vous en imagerie médicale. Faire suivre la requête complétée en même temps que votre demande de consultation au numéro de télécopieur suivant : 418 669-0411.

Pour les demandes d'examens d'échographie, d'IRM et TDM, S.V.P., inscrire « infirmière du CRDS » en copie conforme OU faire suivre les rapports au CRDS lorsque vous les recevrez. Il est important également d'annuler, en contactant le CRDS, toute demande de consultation qui s'avère non pertinente après analyse des résultats d'examens.

Pour plus d'information sur la gestion des prérequis, veuillez vous référer au document explicatif au www.santesaglac.com/crds

Note : De façon transitoire, la transmission par télécopieur de l'ensemble de la documentation est nécessaire, mais ce processus est en cours d'évaluation.

25. Est-ce que le CRDS offrira du soutien aux médecins omnipraticiens relativement aux prérequis?

Comme mentionné à la question n°1, la mission du CRDS est de faciliter l'accès aux premières consultations auprès des médecins spécialistes. Ainsi, le rôle du CRDS est d'assurer l'attribution d'un rendez-vous avec les spécialistes en clinique externe et en cabinet, dans les délais prescrits, à la suite de la réception d'une demande de consultation en provenance des omnipraticiens.

Toutefois, force est de constater que certains prérequis exigés aux formulaires peuvent poser un enjeu pour les médecins omnipraticiens, en raison des difficultés d'accès. Ainsi, bien que la prise de rendez-vous pour l'ensemble des services diagnostics ne fasse pas partie de la mission du CRDS, ce dernier tentera d'offrir du soutien progressivement pour la prise de rendez-vous de certains examens.