

Note de service

Destinataires : Tout le personnel du CIUSSS-EMTL

Expéditrices : Lyne De Grasse, Directrice adjointe accès et urgences par intérim
Chloé Hébert Ladouceur, Coordinatrice du dossier usager numérique
et des archives médicales du CEMTL
Isabelle Dupuis, Chef de service admission HMR, HSCO et IUSMM,
renseignements des médecins HMR et téléphonistes HSCO

Date : 15 juillet 2024

Objet : Création de dossier usager et complétion des données de l'index-
bénéficiaire (dossier de l'usager)

Bonjour,

Nous souhaitons effectuer un rappel sur l'importance de la qualité de saisie des informations nominatives lors des créations et mises à jour de dossiers usagers. Une augmentation significative de création de doublon de dossiers pour un même usager ou l'incapacité de joindre un usager découlant d'une mauvaise saisie sont des impacts rencontrés trop fréquemment. La qualité des index-usagers du CEMTL s'en trouve affectée et conséquemment la continuité des soins aussi.

Veillez prendre note que l'intégrité des informations socio-démographiques figurant au dossier de l'usager est la responsabilité de tous les intervenants qui communiquent avec ce dernier. En effet, lors de l'ouverture des dossiers (que ce soit par téléphone ou en personne), lors de la prise d'un rendez-vous ou lors de l'accueil la journée du rendez-vous, il est primordial que les informations suivantes soient validées et complétées au dossier de tous les usagers et ce, en tout temps :

- Nom et prénom de l'usager
- Date de naissance
- Numéro de carte d'assurance maladie et date d'expiration
- Nom et prénom de la mère
- Nom et prénom du père
- Numéro de téléphone
- Adresse

Cette démarche permet d'assurer la continuité des soins des usagers et les suivis adéquats avec ceux-ci ainsi que de les joindre facilement au besoin pour leur communiquer des informations importantes.



Afin de bien accompagner les secteurs, divers audits peuvent être réalisés pour s'assurer des complétions adéquates. Il nous fera plaisir de collaborer avec les secteurs qui le souhaitent.

Merci pour votre habituelle collaboration!