

INTRODUCTION

Le Centre de répartition des demandes de services montréalais (CRDS) a été mis sur pied pour simplifier l'accès aux services spécialisés pour la population. Il facilite le travail des médecins de famille de première ligne en leur garantissant l'accès aux services spécialisés pour l'évaluation de leurs patients. Le CRDS donne également aux médecins spécialistes l'assurance que la demande reçue est orientée et priorisée adéquatement. La diminution du délai de traitement des demandes vers les bons dispensateurs de services représente une économie de temps précieuse pour tous.

Le CRDS constitue une porte d'entrée unique qui permet de référer simplement les **patients nécessitant une première consultation auprès d'un spécialiste**, tant en milieu hospitalier qu'en cabinet. Le CRDS montréalais démarre ses activités le **24 octobre 2016**.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

1. À qui s'adresse le CRDS?

Le CRDS s'adresse aux médecins de famille qui ont besoin d'un **premier rendez-vous** avec un médecin spécialiste pour leurs patients. Pour l'instant, le CRDS n'accepte pas de demandes de consultation en provenance de médecins de famille pratiquant en CHSLD, d'urgentologues, d'optométristes et de médecins spécialistes.

2. Quelles sont les spécialités visées par le CRDS?

À compter du 24 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

3. Quelles sont les modalités de fonctionnement du CRDS?

Le CRDS montréalais est ouvert du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h et les samedis et dimanches, de 8 h à 16 h.

Composition de l'équipe du CRDS montréalais :

- une infirmière coordonnatrice
- des infirmières cliniciennes
- des agentes administratives

Au besoin, les infirmières du CRDS pourront consulter des médecins-conseils nommés par la Fédération des médecins spécialistes du Québec (FMSQ).

Les rendez-vous seront attribués en fonction de 3 critères :

- Le délai prescrit selon la condition clinique du patient
- Le lieu de résidence du patient
- La référence nominative, lorsque spécifiée

Dans l'éventualité où il est impossible de trouver un rendez-vous qui respecte ces critères, le CRDS propose d'autres possibilités au médecin référent afin d'assurer une prise de rendez-vous adaptée aux besoins du patient.

4. Comment puis-je communiquer avec le CRDS?

Pour toute question,

Téléphone : 514 762-CRDS (2737)

Télécopieur : 514 732-5121

Courriel : crdsmontreal.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

INSCRIPTION POUR LES MÉDECINS SPÉCIALISTES

Pour mener à bien sa mission, le CRDS doit connaître l'offre de services des médecins spécialistes du territoire. Il doit également connaître le lieu et le champ de pratique de chacun d'entre eux. Pour ce faire, les médecins spécialistes pourront s'inscrire au CRDS montréalais.

5. À titre de médecin spécialiste, que dois-je faire pour m'inscrire au CRDS?

Les médecins spécialistes sont invités à remplir une fiche d'inscription disponible à l'adresse suivante : inscription.crdsmtl.ca

6. Dois-je fournir des plages horaires au CRDS?

Oui. Il est essentiel que les médecins spécialistes dédient des plages horaires au CRDS. Plus spécifiquement :

- Pour les **médecins spécialistes en établissement** : communiquez vos disponibilités au gestionnaire de votre centrale de rendez-vous. Des mécanismes sont établis entre ces gestionnaires et le CRDS pour transmettre les plages horaires.
- Pour les **médecins spécialistes en cabinet** : communiquez vos plages horaires dédiées au CRDS par courriel, télécopieur ou téléphone.

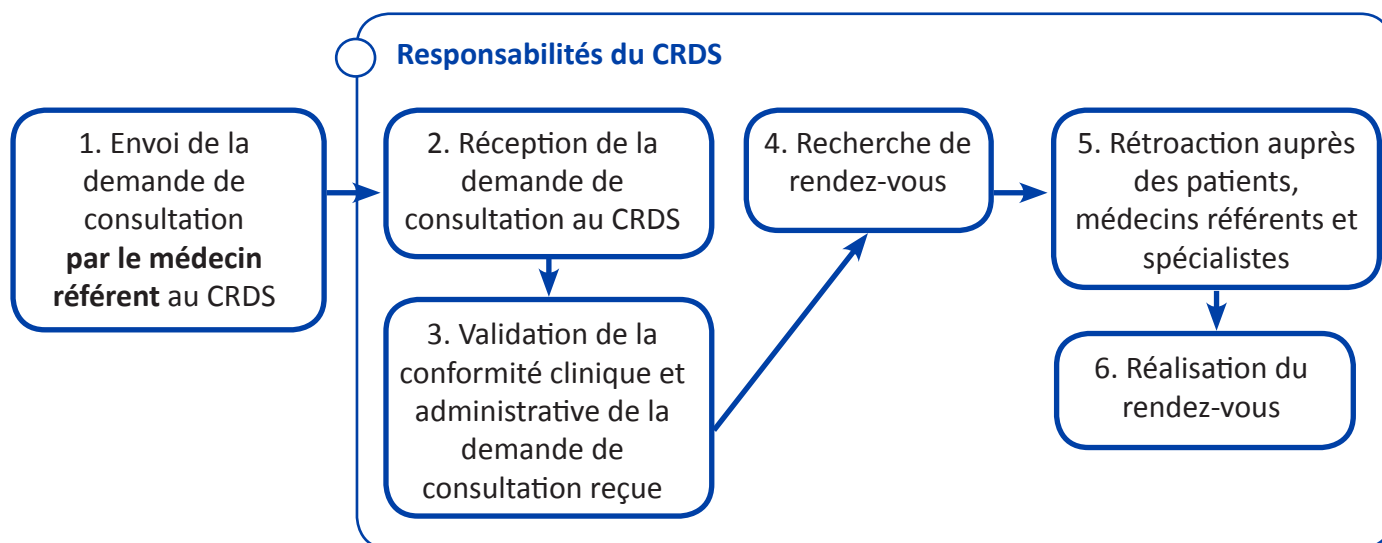
Le CRDS donnera des rendez-vous à l'intérieur de ces plages horaires dédiées.

7. À quelle fréquence dois-je communiquer mes plages horaires au CRDS?

En tout temps, le CRDS doit connaître les disponibilités des spécialistes pour les trois mois à venir.

CHEMINEMENT D'UNE DEMANDE DE CONSULTATION EN SPÉCIALITÉ PAR UN MÉDECIN DE FAMILLE

Le graphique ci-dessous illustre le cheminement d'une demande de consultation prise en charge par le CRDS montréalais.



Vous trouverez dans les pages qui suivent un résumé et une série de questions-réponses en lien avec chacune des étapes du processus.

1. Envoi de la demande de consultation par le médecin référent au CRDS

L'envoi de la demande de consultation au CRDS montréalais constitue la première étape du processus.

Seuls les médecins référents spécifiés à la question 1 peuvent envoyer des demandes de consultation au CRDS pour les spécialités indiquées à la question 2. Chaque spécialité dispose d'un formulaire qui lui est propre.

QUESTIONS – RÉPONSES EN LIEN AVEC L'ÉTAPE 1 :**Demandes de consultation****8. À titre de médecin référent, comment puis-je accéder aux formulaires de demandes de consultation?**

Les formulaires sont disponibles sur les dossiers médicaux électroniques (DMÉ) des médecins. Ceux qui n'ont pas de DMÉ pourront avoir accès aux formulaires en format PDF dynamique sur le site du MSSS, et sur la page dédiée au CRDS montréalais du Portail Santé Montréal (www.crdsmtl.ca). Aucune copie papier ne sera distribuée.

9. À qui dois-je m'adresser si je veux faire des commentaires sur les formulaires?

Tout commentaire concernant les formulaires doit être acheminé au président de l'association de la spécialité concernée.

10. Comment puis-je transmettre ma demande de consultation au CRDS une fois remplie?

Au départ, le médecin référent transmettra sa demande de consultation par télécopieur, au 514 732-5121. Dans une étape ultérieure, les envois se feront de façon électronique à partir des DMÉ.

11. À quoi correspond l'échelle de priorité clinique qui se trouve sur le formulaire de demande de consultation?

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

Référence nominative**12. En tant que médecin référent, puis-je demander que mon patient soit vu par un médecin spécialiste, un cabinet 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 montréalais proposera d'autres possibilités au médecin référent afin d'assurer une prise de rendez-vous adaptée aux besoins du patient.

Un seul point de chute**13. À titre de médecin référent, que dois-je faire si certains de mes patients ne résident pas sur le territoire du CRDS où je pratique? (Médecin référent montréalais dont le patient réside à Laval, par exemple)**

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

14. Puis-je à la fois envoyer une demande de consultation au CRDS et remettre une demande de consultation au patient afin qu'il fasse ses propres recherches?

Non. À partir du 24 octobre 2016, les médecins de famille devront uniquement faire affaire avec le CRDS pour assurer la **prise d'un premier rendez-vous** dans l'une des spécialités visées (voir question 2).

Clientèle pédiatrique**15. Les conditions pédiatriques sont-elles incluses dans les demandes de consultation?**

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. Les médecins référents devront utiliser les mécanismes déjà en place pour toute demande en surspécialité pédiatrique.

Communication avec l'utilisateur

16. Le patient doit-il communiquer avec le CRDS?

Non. Le CRDS communique directement avec l'utilisateur lorsqu'il reçoit la demande de consultation de son médecin. Le médecin référent peut néanmoins fournir les coordonnées du CRDS au patient au cas où il souhaiterait obtenir des informations supplémentaires.

2. Réception de la demande de consultation au CRDS

Une fois la demande de consultation reçue, le CRDS prend en charge l'ensemble du processus de prise de rendez-vous auprès du médecin spécialiste. Le processus comporte plusieurs étapes incluant la validation de la demande ainsi que sa saisie dans le système informatique.

QUESTIONS – RÉPONSES EN LIEN AVEC L'ÉTAPE 2 :

17. Comment les demandes de consultation sont-elles gérées à partir de leur réception au CRDS?

Dès la réception de la demande de consultation, l'équipe du CRDS vérifie sa conformité (voir section suivante). Les demandes sont triées en fonction des priorités cliniques, afin de traiter les priorités A, B et C en premier. Une fois la demande de consultation saisie dans le système informatique, la recherche de rendez-vous peut débuter.

18. Que fait le CRDS si l'utilisateur n'a pas de médecin de famille?

Les médecins référents doivent indiquer si l'utilisateur 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).

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

Pour toute demande de consultation de priorité A, B ou C, le médecin référent reçoit un accusé de réception de la part du CRDS montréalais incluant la date et le lieu du rendez-vous ainsi que le nom du médecin spécialiste qui recevra l'utilisateur en consultation.

Pour toute demande de consultation de priorité D et E, le médecin référent reçoit, dans un premier temps, un accusé de réception du CRDS montréalais. Le médecin référent recevra plus tard l'information de la part du CRDS qui précise la date et le lieu du rendez-vous ainsi que le nom du médecin spécialiste qui recevra l'utilisateur en consultation.

3. Validation de la conformité clinique et administrative de la demande de consultation reçue

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.

QUESTIONS – RÉPONSES EN LIEN AVEC L'ÉTAPE 3 :

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

La demande de consultation doit être conforme à deux niveaux :

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

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

Priorité clinique

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

Une infirmière du CRDS communique avec le médecin référent afin de mieux comprendre la modification apportée. Au besoin, l'infirmière consulte le médecin-conseil de la spécialité concernée.

EXAMENS PRÉALABLES (PRÉREQUIS) À LA CONSULTATION AVEC LE MÉDECIN SPÉCIALISTE

22. Comment seront gérés les prérequis?

Certaines conditions cliniques figurant sur les formulaires nécessitent que des examens soient effectués avant la consultation avec le médecin spécialiste. Le CRDS assurera la prise de rendez-vous pour les examens dont l'accès s'avère restreint, soit l'IRM et l'échographie. Dans ces situations, le médecin référent devra envoyer au CRDS la requête pour l'examen préalable avec la demande de consultation.

L'utilisateur sera avisé des démarches entreprises par le CRDS en lien avec la prise de rendez-vous pour les prérequis.

4. Recherche de rendez-vous

Après avoir reçu, saisi et validé les demandes de consultation des médecins référents, le CRDS montréalais entreprend ses recherches de rendez-vous auprès des médecins spécialistes.

À cette étape, le personnel du CRDS doit trouver un rendez-vous qui tient compte de la **priorité clinique** et de la **proximité du lieu de résidence de l'utilisateur**. Si la demande de consultation comporte une **référence nominative**, la démarche est d'abord entreprise auprès du dispensateur précisé sur la demande de consultation. S'il n'est pas possible d'obtenir un rendez-vous à l'intérieur des délais prescrits, le CRDS communiquera avec le médecin référent pour savoir s'il préfère que le CRDS trouve un rendez-vous qui respecte les délais auprès d'un autre spécialiste ou qu'il prolonge le délai d'attente pour obtenir un rendez-vous auprès de la référence nominative.

QUESTIONS – RÉPONSES EN LIEN AVEC L'ÉTAPE 4

23. Comment le CRDS s'assure-t-il de l'équité dans la distribution des demandes de consultation aux médecins spécialistes?

Des mécanismes ont été prévus pour permettre aux agents administratifs du CRDS d'attribuer les rendez-vous selon le principe d'alternance entre les médecins spécialistes disponibles. Le système informatique du CRDS produit également des rapports qui permettent de s'assurer d'une répartition équitable des rendez-vous.

24. Que se passe-t-il si les plages horaires fournies par le médecin spécialiste ne sont pas toutes utilisées par le CRDS?

Les plages horaires qui n'auront pas été utilisées par le CRDS seront automatiquement libérées 72 heures avant la date de disponibilité.

5. Rétroaction auprès des patients, médecins référents et spécialistes

Afin d'informer les médecins référents, les spécialistes et les usagers de l'évolution du processus de prise de rendez-vous, le CRDS montréalais fournit une rétroaction à certaines étapes clés du processus.

QUESTIONS – RÉPONSES EN LIEN AVEC L'ÉTAPE 5

25. Quel type de rétroaction le CRDS fait-il auprès :**Du médecin référent**

Tel que mentionné précédemment (question 20), le médecin référent reçoit un accusé de réception du CRDS montréalais incluant la date et le lieu du rendez-vous ainsi que le nom du médecin spécialiste qui recevra l'utilisateur en consultation pour toute demande de priorité A, B ou C.

Les médecins référents qui demandent des consultations de priorité D et E reçoivent d'abord un accusé de réception. Par la suite, ils recevront une confirmation du CRDS précisant la date et le lieu du rendez-vous ainsi que le nom du médecin spécialiste qui recevra l'utilisateur en consultation.

De l'utilisateur

Le personnel du CRDS communique avec l'utilisateur dès qu'il reçoit la demande de consultation dûment remplie. Ce premier contact permet d'informer l'utilisateur que le CRDS a bien reçu une demande de consultation à son nom et de vérifier ses disponibilités. Par la suite, le CRDS communiquera à nouveau avec l'utilisateur 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'utilisateur (ex : où aller pour faire la carte d'hôpital, emplacement du stationnement, qui appeler en cas de retard ou d'annulation, etc.).

Du médecin spécialiste

À la suite de la prise du rendez-vous, le CRDS fait parvenir la demande de consultation dûment remplie par le médecin référent au médecin spécialiste. **Conséquent, prenez note que l'utilisateur n'aura pas en sa possession cette demande de consultation lorsqu'il se présentera à son rendez-vous.**

6. Réalisation du rendez-vous

L'ensemble du processus de prise de rendez-vous ayant été complété, l'utilisateur peut maintenant se présenter chez le médecin spécialiste qui lui a été référé par le CRDS montréalais.

QUESTIONS – RÉPONSES EN LIEN AVEC L'ÉTAPE 6**Confirmation, modification ou annulation d'un rendez-vous****26. Qui est responsable de confirmer le rendez-vous à l'utilisateur?**

Comme mentionné précédemment, le CRDS est responsable de trouver un rendez-vous pour l'utilisateur en fonction des critères préétablis. Par la suite, le CRDS communique avec l'utilisateur pour l'informer de l'heure, de la date et du lieu de son rendez-vous avec le médecin spécialiste. Le cabinet ou la centrale de rendez-vous est responsable de confirmer le rendez-vous, auprès de l'utilisateur, par exemple quelques jours auparavant, selon les pratiques en vigueur.

27. À qui l'utilisateur s'adresse-t-il s'il doit déplacer ou annuler son rendez-vous?

L'utilisateur doit s'adresser directement au cabinet ou à la centrale de rendez-vous où son rendez-vous a été fixé. Le CRDS aura communiqué toutes les coordonnées du cabinet ou de la centrale de rendez-vous à l'utilisateur, lors de l'attribution du rendez-vous.

28. Que fait le cabinet ou la centrale de rendez-vous si l'utilisateur annule son rendez-vous?

Dans l'éventualité d'une telle situation, le cabinet ou la centrale de rendez-vous procède selon les mécanismes déjà en place. L'envoi d'une lettre au médecin référent pour l'aviser que l'utilisateur a annulé son rendez-vous n'est pas obligatoire.

29. Que fait le cabinet ou la centrale de rendez-vous si l'utilisateur modifie la date de son rendez-vous?

Le cabinet ou la centrale de rendez-vous tente, dans la mesure du possible, de lui trouver un nouveau rendez-vous correspondant à sa condition clinique et au délai prescrit, à l'intérieur des plages horaires dédiées au CRDS. Si aucun rendez-vous n'est disponible, le cabinet ou la centrale de rendez-vous doit renvoyer la demande de consultation au CRDS pour qu'il accomplisse cette tâche.

30. Que fait le cabinet ou la centrale de rendez-vous si l'utilisateur ne se présente pas à son rendez-vous?

Le cabinet ou la centrale de rendez-vous communique avec l'utilisateur et tente, dans la mesure du possible, de lui trouver un nouveau rendez-vous correspondant à sa condition clinique et au délai prescrit, à l'intérieur des plages horaires dédiées au CRDS. Le cabinet ou la centrale de rendez-vous s'assure du suivi de la procédure établie dans la circulaire MSSS 2009-019. Si le cabinet ou la centrale de rendez-vous parvient à trouver un rendez-vous, il n'a pas besoin d'aviser le CRDS. Si aucun rendez-vous n'est disponible, le cabinet ou la centrale de rendez-vous doit renvoyer la demande de consultation au CRDS pour qu'il accomplisse cette tâche.

31. Que fait le cabinet ou la centrale de rendez-vous si le rendez-vous de l'utilisateur doit être annulé ou modifié (changement dans la disponibilité du médecin)?

Le cabinet ou la centrale de rendez-vous est responsable de communiquer avec l'utilisateur et de lui trouver un rendez-vous à l'intérieur des délais prescrits selon la condition clinique de l'utilisateur. La nouvelle date de rendez-vous doit être communiquée au CRDS. Si aucun rendez-vous n'est disponible, le cabinet ou la centrale de rendez-vous doit renvoyer la demande de consultation au CRDS pour qu'il accomplisse cette tâche.

Rapport de consultation**32. Qui est responsable d'assurer le suivi du rapport de consultation du médecin spécialiste vers le médecin référent?**

Le médecin spécialiste est responsable d'acheminer le rapport de consultation au médecin référent. Ce rapport ne doit pas être acheminé au CRDS.

POUR TOUTE AUTRE QUESTION, COMMUNIQUEZ AVEC LE CRDS MONTRÉALAIS

Téléphone : 514 762-CRDS (2737) | Télécopieur : 514 732-5121 | Courriel : crdsmontreal.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca