

## **CADRE DE GESTION**

### **PLAGES HORAIRES FOURNIES PAR LES MÉDECINS SPÉCIALISTES AU CRDS MONTRÉLAIS**

#### **1. Contexte**

Le Centre de répartition des demandes de service (CRDS) montréalais est une porte d'entrée unique pour les médecins omnipraticiens pratiquant en première ligne qui souhaitent référer leurs patients pour une première consultation dans un service spécialisé. Pour ce faire, le CRDS montréalais collecte les plages horaires des médecins spécialistes et est responsable de coordonner la prise du premier rendez-vous avec les patients.

Afin de faciliter la gestion des plages horaires, et ce, tant pour le CRDS montréalais que pour les médecins spécialistes, le présent cadre de gestion a été rédigé. Ce dernier permettra de :

- Diminuer les impacts liés aux imprévus ;
- Améliorer les processus d'octroi de rendez-vous par le CRDS montréalais ;
- Faciliter la gestion des plages horaires offertes par les médecins spécialistes ;
- Maximiser et optimiser l'utilisation des plages horaires offertes par les médecins spécialistes.

Il est à noter que ce cadre de gestion s'inspire des lignes directrices émises par le Guide de gestion<sup>1</sup> des CRDS rédigé par le Ministère de la santé et des services sociaux (MSSS).

Dans le but d'assurer une gestion optimale de la prise des rendez-vous auprès des patients par le CRDS montréalais, nous demandons la collaboration de tous les médecins spécialistes afin qu'ils respectent les modalités prévues dans ce présent document.

#### **2. Objectifs**

- Mettre en place une procédure pour assurer une gestion efficace et standardisée des plages horaires offertes par les médecins spécialistes au CRDS montréalais.
- Définir un gabarit pour transmettre les plages horaires

---

<sup>1</sup> Disponible à l'adresse [www.crdsmtl.ca](http://www.crdsmtl.ca)

---

### 3. Transmission des plages horaires au CRDS montréalais

- Le médecin spécialiste doit utiliser le gabarit disponible à l'Annexe I pour inscrire ces plages horaires.
- Une fois le gabarit complété, ce dernier doit être acheminé par courriel ou par télécopieur :
  - Courriel : [crdsmontreal.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:crdsmontreal.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)
  - Télécopieur : 514 593-7133
- Le médecin spécialiste devra communiquer ses plages horaires au plus tard, à 14 jours de préavis.
- Le CRDS se réserve le droit de refuser toute plage horaire qui lui sera communiquée à moins de 14 jours de préavis.

### 4. Annulation et modification aux plages horaires transmises

- Toute demande d'annulation ou de modification aux plages horaires doit être communiquée à l'équipe du CRDS montréalais au plus tard, à 14 jours de préavis.
- Advenant le cas où un médecin devait annuler ou modifier une plage horaire dédiée au CRDS montréalais pour laquelle un rendez-vous aurait déjà été confirmé auprès du patient et du cabinet, il est de la responsabilité du médecin de communiquer avec le patient pour l'informer de la situation et lui offrir un nouveau rendez-vous, et ce, à l'intérieur des délais prescrits selon sa condition clinique.

### 5. Politique de libération des plages horaires

- Dans l'éventualité où le CRDS montréalais est dans l'impossibilité de combler une plage horaire offerte par un médecin spécialiste, cette dernière est automatiquement libérée 72 heures calendrier avant son échéance.
- À titre d'exemple, nous sommes mardi et le CRDS ne vous a pas assigné de rendez-vous pour votre plage horaire dédiée de vendredi. Vous pouvez dès lors considérer cette plage horaire comme disponible pour la clientèle de votre cabinet.

Jour de la plage horaire octroyée au CRDS	Ces plages horaires sont libérées dès :
Lundi	Vendredi précédant la plage horaire
Mardi	Samedi précédant la plage horaire
Mercredi	Dimanche précédant la plage horaire
Jeudi	Lundi précédant la plage horaire
Vendredi	Mardi précédant la plage horaire
Samedi	Mercredi précédant la plage horaire
Dimanche	Jeudi précédant la plage horaire

- 
- Il est à noter que ces plages horaires sont automatiquement libérées. Ainsi, le CRDS ne communique pas avec vous pour vous en aviser.

## 6. Offre de services du CRDS montréalais

- Le personnel administratif du CRDS montréalais assure :
  - La réception des premières demandes de consultation des médecins de famille;
  - La réception et la saisie des plages horaires qui lui sont offertes par les médecins spécialistes;
  - La gestion des rendez-vous selon l'offre et la demande;
  - La gestion des listes d'attente;
  - L'octroi des rendez-vous aux patients pour lesquels le CRDS a reçu une demande de consultation;
  - La confirmation des rendez-vous auprès des patients ;
  - La confirmation des rendez-vous aux médecins spécialistes selon les plages horaires dédiées.

## 7. Confirmation des rendez-vous

- À la demande du médecin spécialiste, le CRDS montréalais confirme les rendez-vous par télécopieur ou courriel.
- Lors de la confirmation, vous recevrez les documents suivants :
  - Un avis d'octroi de rendez-vous incluant le nom et les coordonnées du patient ainsi que le nom et les coordonnées du médecin référents (voir Annexe II) ;
  - La demande de consultation, présentée sur le formulaire harmonisé de votre spécialité, dûment complétée par le médecin référent ;
  - Des documents cliniques supplémentaires, lorsque transmis par le médecin référent.

## 8. Pour toute question

Pour toute question en lien avec ce cadre de gestion, n'hésitez pas à communiquer avec notre équipe.

<p style="text-align: center;"><b>CRDS montréalais</b> Téléphone : 514 762-CRDS (2737) Courriel : <a href="mailto:crdsmontreal.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">crdsmontreal.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a> Télécopieur : 514 732-5121</p>
---



---

## ANNEXE II

### EXEMPLE D'UN AVIS D'OCTROI DE RENDEZ-VOUS ACHEMINÉ PAR LE CRDS MONTRÉALAIS AU MÉDECIN SPÉCIALISTE



Objet : Avis d'octroi de rendez-vous en médecine spécialisée

**Nom de l'omnipraticien:** DR. LE VAN, MAI-ANH

---

**Clinique:** GMF SANTÉ MÉDIC

**Télécopieur:** 514 739 5859

**Nom du spécialiste:** Dr. Medor, Ivan

---

Spécialité: Neurologie

Lieu du rendez vous: HOPITAL ST-MARY'S

Fax du spécialiste: (514)734-2739

Date du rendez-vous: 2019/03/27

Heure du rendez-vous: 15:30

**Nom du client:** CONSUELO SEVER-MENDEZ

---

RAMQ: SEVC 4458 1812