

Objectifs

Afin d'optimiser la gestion de l'ensemble des listes d'attente pour ses services et d'harmoniser ses pratiques courantes de gestion de la non-disponibilité de l'utilisateur, le CISSS de la Gaspésie établit la présente politique qui servira de guide pour tous les acteurs des différents services avec rendez-vous. Des règles ont été établies concernant, entre autres, les points suivants :

- la non-disponibilité par impossibilité de rejoindre l'utilisateur ;
- la non-disponibilité d'un utilisateur pour des raisons personnelles ;
- la non-disponibilité d'un utilisateur pour des raisons médicales ou circonstances particulières ;
- les périodes prolongées de non-disponibilité d'un utilisateur.

Afin d'assurer un suivi efficace des demandes de service, il est de votre responsabilité :

- de communiquer tout changement de coordonnées aux services concernés ;
- de vous présenter à vos rendez-vous ;
- d'aviser à l'avance de tout empêchement de vous présenter à un rendez-vous ;
- de prévenir les services concernés de toute période de non-disponibilité prolongée pour raisons médicales ou circonstances particulières.



POLITIQUE DE GESTION DE LA NON-DISPONIBILITÉ

**USAGERS INSCRITS
SUR UNE LISTE D'ATTENTE
ET USAGERS QUI REÇOIVENT
DES SERVICES**

La présente politique vise plusieurs objectifs concernant l'amélioration de l'accès aux services pour :

- réduire le temps consacré pour fixer les rendez-vous ;
- limiter la perte de temps engendrée par un utilisateur qui refuse une date proposée pour le service prescrit, qui ne peut être rejoint ou qui ne se présente pas à son rendez-vous ;
- favoriser l'accès aux services pour les utilisateurs disponibles et en attente ;
- responsabiliser les utilisateurs par rapport à leur demande et leur utilisation des services.

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Gaspésie
Québec

Santé
et Services sociaux
Québec

JUIN 2020

Gestion de la non-disponibilité

USAGERS INSCRITS SUR UNE LISTE D'ATTENTE ET
USAGERS RECEVANT DES SERVICES
AU CISSS DE LA GASPÉSIE

Préambule

Le 15 avril 2009, le ministère de la Santé et des Services sociaux a demandé aux établissements de son réseau exploitant un centre hospitalier d'adopter une politique permettant une saine gestion de la non-disponibilité de l'utilisateur inscrit sur une liste d'attente pour l'obtention d'un service médical spécialisé.

Cette mesure a été instaurée en continuité des dispositions du projet de Loi 33 modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux dans le but d'améliorer l'accès aux services médicaux spécialisés. Cette loi prévoit que chaque établissement implante un mécanisme central de gestion de l'accès pour tous ses services médicaux spécialisés.

Dans un souci d'améliorer l'accès aux services pour tous, le CISSS de la Gaspésie a choisi d'appliquer une politique de gestion de la non-disponibilité de l'utilisateur à l'ensemble des services avec rendez-vous de ses installations.

☐ 1^{re} RÈGLE :

IMPOSSIBILITÉ DE VOUS REJOINDRE

Tous les numéros sont invalides
OU

3 tentatives d'appel sans succès ou absences de réponse aux messages laissés sur la boîte vocale, à des moments différents de la journée, sur 2 semaines.

Une correspondance vous sera transmise. Vous disposerez d'un délai de 30 jours pour communiquer avec le service de rendez-vous concerné.

Sinon, votre requête sera annulée : votre nom sera retiré de la liste d'attente ou les services en cours prendront fin.

☐☐ 2^e RÈGLE :

NON-DISPONIBILITÉ POUR RAISONS PERSONNELLES

Si vous cumulez 3 refus de rendez-vous, reports de rendez-vous ou absences à un rendez-vous, votre requête de service sera annulée : votre nom sera retiré de la liste d'attente ou les services en cours prendront fin.

☐☐☐☐ 3^e RÈGLE :

NON-DISPONIBILITÉ POUR RAISONS MÉDICALES OU CIRCONSTANCES PARTICULIÈRES

Vous devez nous informer de toute période d'indisponibilité pour raisons médicales (ou circonstances particulières) ainsi que de la date de fin prévue à cette dernière.

Dans ce cas, si vous êtes en attente de services, votre temps d'attente sera mis en suspens.

Si vous recevez des services, vos services seront suspendus temporairement.

☐☐☐☐☐ 4^e RÈGLE :

PÉRIODE PROLONGÉE DE NON-DISPONIBILITÉ

Une période maximale de non-disponibilité a été établie. Elle s'applique à tous les types de non-disponibilité (personnelle, médicale ou autre).

Pour les **services du programme Déficience**, après 4 mois de non-disponibilité de votre part, votre requête de service sera annulée.

Pour **tous les autres services**, après 12 mois de non-disponibilité, votre requête de service sera annulée.

NOTE :

Lorsque votre requête de service est annulée, votre nom est retiré de la liste d'attente ou vos services prennent fin. Une correspondance écrite vous sera transmise ainsi qu'à votre référent. Vous devrez alors revoir ce dernier pour réévaluation si vous désirez toujours recevoir ce service.