

24 janvier 2017

À tous les médecins omnipraticien pratiquant en 1^{re} ligne
(cabinet, UMF, GMF, soutien à domicile, soins de longue durée)

**Objet : Suivis importants concernant le Centre de répartition des demandes de service
Lanaudière-Laurentides-Laval (CRDS LLL)**

Docteur, Docteur,

En fonction depuis maintenant trois mois, le CRDS LLL a connu un départ fulgurant. La participation des médecins omnipraticiens étant au rendez-vous, un volume important de demandes de consultation est reçu et traité chaque semaine par l'équipe en place.

Ainsi, le CRDS LLL est le plus achalandé au Québec et ses volumes d'activités dépassent toutes les prévisions. En raison du nombre important de demandes de consultation reçues, le démarrage du CRDS LLL a connu son lot de défis. Toutefois, nous notons déjà plusieurs améliorations, et nous tenons à vous remercier pour votre précieuse collaboration. Déjà, nous constatons une diminution des demandes de consultation non conformes et nous vous encourageons à poursuivre en ce sens afin de réduire le délai d'accès pour les usagers.

PORTRAIT DE LA SITUATION EN DATE DU 13 JANVIER 2017	RÉSULTAT
Nombre de demandes de consultation reçues	24 510
Proportion de demandes reçues sur un bon formulaire mais présentant une non-conformité en raison de prérequis manquants, d'une priorité clinique non indiquée ou d'information incomplète	20 %
Nombre de demandes retournées au réfèrent en raison de :	
<i>Mauvais formulaire de référence utilisé, spécialité non desservie par le CRDS LLL, demandes en provenance de référents autres que des médecins omnipraticiens de première ligne, etc.</i>	4 247
<i>Demandes pour une coloscopie (AH-702) ou gastroscopie (doivent être acheminées aux secteurs concernés et non au CRDS LLL)</i>	1039
	22%

Afin de poursuivre l'amélioration et de corriger le tir pour certains aspects qui ont un impact sur le traitement des demandes, votre collaboration est requise pour les volets suivants :

Raisons de consultation inscrites dans la case «Autre» du formulaire

Pour faciliter le traitement des demandes, veuillez utiliser la case « Autre » seulement lorsque la raison de consultation ne figure pas parmi les conditions cliniques déjà au formulaire. Si l'utilisation de la case « Autre » est requise, nous vous demandons d'être très précis dans les détails fournis afin de réduire les délais d'analyse de la demande.

Alertes cliniques au verso des formulaires

Afin de s'assurer que les usagers présentant une condition clinique urgente soient pris en charge adéquatement et dans les meilleurs délais, veuillez consulter les alertes cliniques au verso des formulaires de demandes de consultation – certaines conditions cliniques doivent être dirigées vers l'urgence.

Délai estimé à communiquer à vos patients

Afin de rassurer les usagers et d'éviter des appels de la clientèle au CRDS LLL, il est essentiel que les médecins référents informent l'utilisateur du délai estimé pour un premier rendez-vous selon sa condition clinique ainsi que des examens qu'il devra passer avant de rencontrer le médecin spécialiste.

Demandes traitées par le CRDS LLL

Le CRDS LLL traite uniquement les demandes de consultation pour des **nouveaux cas**, et ce, pour les spécialités suivantes :

Cardiologie	Neurologie	ORL
Gastroentérologie	Ophtalmologie	Pédiatrie générale
Néphrologie	Orthopédie	Urologie

Pour toute autre spécialité, vous devez orienter vos demandes de consultation aux centrales de rendez-vous des installations ou encore vers des cliniques, selon votre pratique actuelle. Pour les suivis, veuillez acheminer vos demandes directement au médecin spécialiste ayant déjà pris en charge l'utilisateur.

Le déploiement de la phase 2 qui touchera 10 autres spécialités est prévu pour le printemps 2017 (date officielle à confirmer).

Un seul point de chute pour les neuf formulaires

Tous les formulaires pour un premier rendez-vous doivent être faxés directement au CRDS LLL au numéro fax suivant : **1 844 820-CRDS (2737)**.

Validation de la conformité des formulaires intégrés à votre DMÉ

Les formulaires de demandes de consultation ont été intégrés à certains DMÉ en juillet dernier. Depuis, une mise à jour de certains formulaires a été effectuée. Ainsi, certaines cliniques ou GMF n'utilisent pas les bons formulaires.

Si vous avez fait une demande d'intégration des formulaires à votre fournisseur de DMÉ avant septembre 2016, veuillez s.v.p. les vérifier afin de vous assurer que vous utilisez les dernières versions.

Vous trouverez les formulaires récents sur notre site Internet (www.crdslil.com) ou sur le site du MSSS au lien ci-après :

<http://msssa4.msss.gouv.qc.ca/intra/formres.nsf/29d0d6ae68a554f485256e1a006ba71c?OpenView&Start=1&Count=30&Expand=6#6>

Requête pour une coloscopie

Le formulaire de demande de consultation en gastroentérologie ne doit pas être utilisé pour les conditions cliniques nécessitant une demande de coloscopie. De plus, les demandes de coloscopie doivent être effectuées avec le formulaire AH702 et doivent être acheminées directement aux centrales de rendez-vous et non au CRDS LLL.

Vous trouverez ci-après les numéros de télécopieur :

- Laurentides – Mont-Laurier – Hôpital de Mont-Laurier : (819) 440-4215
- Laurentides – Sainte-Agathe – Hôpital Laurentien : (819) 324-4075
- Laurentides – Saint-Eustache – CHSE : (450) 473-0643
- Laurentides- Saint-Jérôme – Hôpital de Saint-Jérôme : (450) 431-8383
- Lanaudière sud – Le Gardeur – CHPLG : (450) 654-9093
- Lanaudière nord – Joliette – CHRDL : (450) 759-6762
- Laval – Laval – Cité de la Santé : (450) 975-5350

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site Internet du CRDS LLL au http://www.crdsl.com/vous_etes_un_medecin_omnipraticien.html

Si vous avez des questions ou des préoccupations, vous êtes invités à communiquer avec le CRDS LLL au 1 844-975-5943 (sans frais).

Nous vous remercions de votre collaboration.

L'équipe du Centre de répartition des demandes de service
Lanaudière-Laurentides-Laval (CRDS LLL)