

Communiqué de presse

Pour publication immédiate

Des appels automatisés seront faits aux personnes en attente d'une consultation auprès d'un médecin spécialiste depuis plus d'un an

Saint-Jérôme, le 12 décembre 2022 – Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Laurentides souhaite informer la population des régions de Laval, des Laurentides et de Lanaudière que les personnes qui sont en attente d'un rendez-vous avec un médecin spécialiste depuis plus d'un an peuvent s'attendre à recevoir un appel d'Axelle, le système automatisé de son centre de répartition des demandes de services (CRDS). Les appels, qui visent une mise à jour de la liste d'attente, sont en cours et s'intensifieront au cours des prochaines semaines.

C'est Axelle, une plateforme téléphonique basée sur l'intelligence artificielle, qui fera l'appel. La reconnaissance vocale permettra à la personne appelée de s'identifier. L'appel est sécuritaire et invite la personne à répondre à quelques questions afin de vérifier si la demande de consultation en médecine spécialisée est toujours nécessaire.

Les usagers admissibles recevront un appel ou un texto avec le message suivant : « Je suis Axelle, le système automatisé du Centre de répartition des demandes de services. Merci de répondre aux questions suivantes, nous effectuons la mise à jour de la liste d'attente. »

Une fois l'appel amorcé, les personnes n'ont qu'à valider certaines informations les concernant, dont leur nom de famille et leur date de naissance, puis à répondre à des questions sur l'évolution de leur condition.

Si une personne mentionne qu'un rendez-vous n'est plus nécessaire, le médecin sera averti avant l'annulation de sa demande. Le médecin pourra communiquer avec le CRDS s'il croit qu'une consultation s'avère tout de même nécessaire.

Faits saillants

Rappelons que depuis novembre 2022, les CRDS de l'ensemble de la province vérifient et mettent à jour les listes d'attente pour plusieurs spécialités médicales. Le déploiement d'Axelle s'inscrit dans le cadre de ces efforts en vue d'optimiser le processus de gestion des rendez-vous et d'améliorer l'accessibilité aux services de médecine spécialisée.

Les personnes qui recevront l'appel sont en attente d'une consultation pour l'une des spécialités suivantes : cardiologie, chirurgie générale, chirurgie plastique, chirurgie vasculaire, dermatologie, endocrinologie, gastroentérologie, gynécologie, hémato-oncologie, immunologie, allergie, médecine interne, néphrologie, neurochirurgie, neurologie, ophtalmologie, ORL, orthopédie, pédiatrie, physiothérapie, pneumologie, rhumatologie et urologie.