

Non- disponibilité à un rendez-vous (consultation, imagerie, chirurgie)



- Hôtel-Dieu de Lévis
- Hôpital de Saint-Georges
- Centre Paul-Gilbert
- Hôpital de Thetford Mines
- Hôpital de Montmagny

avec
un
**médecin
spécialiste**

COM-2017-250

Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches

Québec 

www.cisssca.com

Québec 

Un taux élevé d'absentéisme ainsi que la non-disponibilité à un rendez-vous se répercutent sur les délais d'attente et de prise en charge d'un usager.

Afin de maintenir une liste d'attente la plus réaliste possible, le CISSS de Chaudière-Appalaches s'est doté d'une procédure de gestion de la non-disponibilité personnelle de l'usager.



Le respect des **quatre règles** suivantes contribuera à améliorer l'accessibilité aux soins.

1

Incapacité à vous joindre

Après trois tentatives téléphoniques :

- Vous recevrez une lettre vous demandant de nous contacter dans les 30 jours suivants la date d'envoi de la correspondance.

Si vous ne réalisez aucun retour :

- Votre nom est retiré de la liste d'attente.
- Vous devrez revoir votre médecin afin qu'il réévalue votre demande.

2

Refus d'un rendez-vous

À votre premier et votre second refus :

- Vous êtes avisé verbalement qu'après trois refus, votre nom sera retiré de la liste d'attente.

Après trois refus :

- Votre nom est retiré de la liste d'attente.
- Vous devrez revoir votre médecin afin qu'il réévalue votre demande.

L'établissement s'engage à laisser un délai raisonnable à l'usager (10 jours) afin qu'il puisse organiser son horaire en conséquence et se rendre disponible. Si une date est offerte à la dernière minute, le refus de l'usager n'est pas comptabilisé.

3

Report d'un rendez-vous

À votre premier et votre second report :

- Vous êtes avisé verbalement qu'après trois reports, votre nom sera retiré de la liste d'attente.

Après trois reports :

- Votre nom est retiré de la liste d'attente.
- Vous devrez revoir votre médecin afin qu'il réévalue votre demande.

Lorsque votre nom est retiré de la liste d'attente, vous recevez une confirmation écrite et votre médecin traitant est informé de cette mesure.

4

Absence à un rendez-vous

À votre première absence :

- Vous êtes contacté pour planifier une autre date et avisé verbalement qu'après deux absences, votre nom sera retiré de la liste d'attente.

Après deux absences :

- Votre nom est retiré de la liste d'attente.
- Vous devrez revoir votre médecin afin qu'il réévalue votre demande.

