

# Obtenir un rendez-vous avec un médecin le jour même? C'est possible grâce à la mise en réseau de cliniques médicales

Par Julie Gervais, Johanne Archambault, Anne-Marie Royer et Alex Battaglini

<b>Nom donné par les acteurs terrain :</b>	Réseau d'accessibilité médicale Drummond
<b>Région sociosanitaire :</b>	Mauricie et Centre-du-Québec
<b>Nom du territoire de RLS :</b>	RLS de Drummond
<b>Date de début des travaux :</b>	Novembre 2007
<b>Date de début des services offerts à la population :</b>	Novembre 2009
<b>Population ciblée</b> Population de Drummondville et des environs	
<b>Partenaires du RLS actuellement impliqués dans l'initiative</b> CSSS Drummond, une clinique médicale (mini-urgence) et quatre GMF du territoire	

## Quel est le but de l'initiative?

L'initiative vise à réduire le recours de la population à l'urgence de l'hôpital pour des problèmes de santé mineurs.

## Quel est le problème sur le territoire ayant donné naissance à l'initiative?

Le tiers de la population de Drummondville n'a pas de médecin de famille. On compte, par ailleurs, très peu de cliniques médicales sans rendez-vous dans cette municipalité. Avant le développement du réseau médical, les cinq GMF du territoire offraient des consultations sans rendez-vous, mais uniquement à leurs patients inscrits. En conséquence, les gens sans médecin de famille, souhaitant une consultation médicale le jour même pour traiter des problèmes de santé mineurs, devaient se présenter à l'urgence de l'hôpital. Cela avait pour effet de causer un engorgement important. Pour répondre à ces problèmes d'accès, un médecin d'un GMF du territoire a, de concert avec le directeur des services professionnels du CSSS Drummond, développé le réseau d'accessibilité médicale Drummond.

## Qu'offre-t-on de plus à la population?

Le réseau Drummond offre à la population de la MRC de Drummond la possibilité d'obtenir un rendez-vous avec un médecin le jour même. Ce service est offert grâce à la collaboration de médecins de quatre GMF du territoire qui, à tour de rôle, ont accepté de consacrer une à deux journées par semaine à la clientèle du réseau. Une clinique d'urgentologues participe également aux activités du réseau. Les médecins pratiquant à cette clinique travaillent également à l'urgence de l'hôpital du CSSS Drummond. Ainsi, l'action collective de ces cinq cliniques permet d'offrir à la population des consultations médicales, sept jours par semaine (jour et soir) et ce, 365 jours par année. Le tableau ci-dessous rend compte des heures de fonctionnement du réseau.

	Semaine	Fin de semaine
<b>Horaire de fonctionnement du réseau d'accessibilité médicale</b>	8 h à 20 h 30	8 h à 16 h

1 Les médecins qui pratiquent dans cette clinique sont, soit des urgentologues spécialistes ou des omnipraticiens ayant reçu une formation sur les soins aigus

## Coup d'œil : Obtenir un rendez-vous avec un médecin le jour même? C'est possible grâce à la mise en réseau de cliniques médicales

Les personnes souhaitant recourir aux services du réseau d'accessibilité Drummond consultent l'horaire ([http://www.csssdrummond.qc.ca/Televirements/Documents/Reseau\\_accessibilite\\_medicale/horaire\\_RAMD.pdf](http://www.csssdrummond.qc.ca/Televirements/Documents/Reseau_accessibilite_medicale/horaire_RAMD.pdf)) du réseau disponible sur internet afin de savoir quel GMF offre des consultations médicales selon le jour de la semaine. La personne a le choix de contacter soit un GMF, soit la clinique des urgentologues<sup>2</sup>.

À son admission au GMF ou à la clinique des urgentologues, la personne est vue par une infirmière qui fait un examen préalable à la consultation du médecin. Dans le cas où la

personne doit passer des examens (ex. : radiographie, analyse sanguine), l'infirmière du GMF contacte la personne pour s'assurer que les examens ont été réalisés. Lorsque le délai pour réaliser les examens dépasse 72 heures ou lorsque des cas plus complexes nécessitent plusieurs examens, c'est l'infirmière de liaison attirée spécialement au réseau Drummond qui va assurer le suivi. Son rôle consiste essentiellement à faire le lien avec les ressources impliquées (ex. : médecins spécialistes, hôpital, CLSC) dans le dossier afin d'éviter que la personne ne tombe « entre deux chaises ».

### Qui sont les partenaires et quels sont leurs rôles?

Partenaires	Rôles
CSSS de Drummond	<ul style="list-style-type: none"><li>• Offrir les services d'une infirmière de liaison et de trois infirmières qui assurent le suivi des personnes ayant consulté les services du réseau d'accessibilité médicale.</li><li>• Fournir le tiers (150 000 \$) du financement de l'initiative<sup>3</sup></li></ul>
GMF et la clinique d'urgentologues	<ul style="list-style-type: none"><li>• Offrir des services médicaux une à deux journées par semaine à la clientèle du réseau pour répondre à des urgences mineures.</li></ul>

### Quelles sont les principales retombées?

En plus d'avoir amélioré l'accès de la population à un médecin, cette initiative de collaboration semble avoir permis de réduire d'environ 15 % les consultations à l'urgence de l'hôpital. Cette baisse d'achalandage a, par le fait même, contribué à diminuer l'attente à l'urgence.

Le réseau Drummond contribue également à repérer les personnes vulnérables n'ayant pas de médecin de famille et à les orienter vers le guichet d'accès pour la clientèle orpheline.

2 La clinique des urgentologues n'est toutefois ouverte que du lundi au vendredi de 8 h à 16 h.

3 Le reste du financement est fourni par le ministère de la Santé et des Services sociaux (150 000 \$) et l'Agence de la santé et des services sociaux (150 000 \$). Le budget de l'initiative sert principalement à payer les infirmières. L'Agence régionale a également fourni un financement de démarrage de 100 000 \$ ayant servi à l'achat d'équipements médicaux.

### Quelles sont les suites?

Afin de réduire le recours de la population aux services médicaux, il est envisagé de produire des guides d'autosoins pour répondre à des problèmes de santé mineurs. De plus, on planifie intégrer aux GMF des infirmières praticiennes spécialisées en première ligne. Elles interviendront auprès des

personnes ayant des problèmes de santé dont l'état ne requiert pas de suivi d'un médecin de famille (ex. : personne souffrant d'hypertension). Cet ajout de ressources permettra également de faire davantage de prévention auprès de la clientèle à risque de développer des problèmes de santé importants.

**Vous avez des commentaires sur ce texte?**  
**[julie.gervais.bcstl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:julie.gervais.bcstl@ssss.gouv.qc.ca)**

#### Citation suggérée

Gervais, J., Archambault, J., Royer, A.-M. et Battaglini, A. (2010). *Obtenir un rendez-vous avec un médecin le jour même? C'est possible grâce à la mise en réseau de cliniques médicales*. Coup d'œil, Observatoire québécois des réseaux locaux de services, 29 octobre 2010, 3 pages.

#### Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

Bibliothèque et Archives du Canada, 2010

ISSN : 1923-5895 (version imprimée)

ISSN : 1923-5909 (version PDF)

La reproduction des textes est autorisée et même encouragée, pourvu que la source soit mentionnée.

© Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke,  
Observatoire québécois des réseaux locaux de services, 2010

#### **Pour plus d'information sur l'initiative...**

Personne-ressource de l'OQRLS : Julie Gervais, courtière de connaissances au 514 331-2288, poste 4044