

Politique

Titre	Politique régionale de déplacement des usagers	
N°	POL 2024 DAL 033	
En vigueur	2024-01-26	
Révision	Ne s'applique pas	
Approbation	2024-01-26	Comité de direction du CISSS des Laurentides
Validation	2024-01-16	Direction de l'approvisionnement et de la logistique (DAL) Direction des services multidisciplinaires (DSM) Direction des soins infirmiers (DSI)
Diffusion	2024-01-26	Dépôt sur l'intranet du CISSS des Laurentides
Responsable de l'application	Direction de l'approvisionnement et de la logistique (DAL)	
Application et personnes concernées	Tous les employés impliqués dans l'organisation ou l'exécution d'un déplacement externe ou interétablissements des usagers	
Document(s) initiateur(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ POL 2017 DGA-SPER 090 portant sur la transmission de l'information aux points de transition▪ PROC 2017 DSG-SPER 091 portant sur la transmission de l'information aux points de transition	
Document(s) en découlant	<ul style="list-style-type: none">▪ Procédure de transfert hors province (à venir)▪ PROC 2023-DSP 005 Procédure de transfert par appartenance clinique ou géographique urgence à urgence	

Table des matières

1.	Préambule.....	3
2.	Domaine d'application	3
3.	Objectif général	3
3.1.	Objectifs spécifiques	3
4.	Fondements	4
5.	Énoncé(s).....	4
5.1.	Responsabilité de l'établissement	4
5.2.	Sélection du mode de transport.....	4
5.3.	Durant le déplacement	4
5.4.	Modalités de remboursement du transport	5
6.	Rôles et responsabilités.....	5
6.1.	Comité de direction	5
6.2.	Direction de l'approvisionnement et de la logistique (DAL).....	5
6.3.	Unité de coordination clinique des services pré hospitaliers d'urgence	6
6.4.	Les intervenants	6
7.	Demande de révision de facturation d'un usager.....	7
8.	Modalités d'application de la politique	7
9.	Mesures applicables en cas de non-observance	7
10.	Mécanisme de suivi et de révision	8
11.	Demande de renseignements	8
	Annexe 1 : Définitions.....	9
	Annexe 2 : Formulaire de Responsabilité de paiement pour le transport des usagers.....	10
	Annexe 3 : Critères d'admissibilité pour le remboursement	11
	Annexe 4 : Documents de référence.....	12

N.B. Le genre masculin est utilisé comme générique,
dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

1. Préambule

Dans le but de mieux desservir les usagers qui utilisent les transports gérés par le CISSS des Laurentides (CISSSLAU), une Politique de déplacement des usagers a été élaborée par la Direction de l'approvisionnement et de la logistique en collaboration avec les différentes directions cliniques.

La *Politique de déplacement des usagers (PDU)* du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) constitue un de ces programmes gouvernementaux. Elle détermine le cadre général que devront respecter les établissements du RSSS.

Le présent document précise l'application des règles et des particularités en lien avec le déplacement d'un usager :

- lors de transfert intraétablissement ou interétablissement ;
- de 65 ans et plus ;
- en soins palliatifs de fin de vie ;
- en situation d'éloignement géographique (200 kilomètres et plus), qui requiert des services diagnostics et de traitements électifs, c'est-à-dire des soins et des services non urgents, mais non disponibles dans la région d'origine ;
- en traitement oncologique ;
- en attente de greffe ou en suivi de post greffes ;

La notion de téléconsultation devrait toujours être privilégiée, lorsqu'applicable, afin d'éviter tout déplacement inutile pour l'usager dans un contexte de besoin de soins et services

2. Domaine d'application

Cette politique s'adresse à l'ensemble des médecins, des gestionnaires, des employés, des bénévoles et des sages-femmes œuvrant au sein du CISSS des Laurentides ainsi qu'aux organismes ayant un lien contractuel avec le CISSSLAU.

3. Objectif général

L'objectif général de la présente politique est d'harmoniser les pratiques en matière de transport des usagers. Elle contribue à répondre aux besoins de la clientèle dans un souci de bienveillance par un service de qualité, sécuritaire et uniforme par une ressource appropriée. Cette politique permet plus spécifiquement de :

3.1. Objectifs spécifiques

- Offrir un mode de déplacement qui tient compte de la condition physique et mentale de l'usager ;
- Fournir un accompagnateur qui possède les compétences requises pour répondre aux besoins physiques et mentaux de l'usager en déplacement ;
- Favoriser la compréhension des concepts, règles et critères liés aux déplacements des usagers pour toutes les personnes impliquées dans l'organisation d'un transport d'usager ;
- Déterminer les rôles et les responsabilités des différentes parties prenantes au processus de gestion des transports des usagers ;
- Déterminer les modalités de compensation financière selon le lieu de résidence et le lieu où l'usager consomme habituellement les services.

4. Fondements

Cette politique s'appuie sur les normes de pratique du ministère de la Santé et des Services sociaux (2023-017).

Cette politique est également en lien avec les politiques internes suivantes :

- POL 2017 DGA-SPER 090 portant sur la transmission de l'information aux points de transition ;
- PROC 2023-DSP 005 Procédure de transfert par appartenance clinique ou géographique urgence à urgence.

5. Énoncé(s)

Tout au long de son épisode de soins, l'utilisateur peut avoir à se déplacer à l'extérieur d'une installation du CISSS des Laurentides afin de recevoir des soins et des services requis par sa condition de santé ou pour un transfert de soins vers une autre installation ou un établissement.

5.1. Responsabilité de l'établissement

- Le CISSS des Laurentides est responsable de tout déplacement d'un usager sous sa responsabilité lors d'un épisode de soins. Ainsi, tout déplacement doit faire l'objet d'une évaluation préalable de la condition physique et mentale de l'utilisateur, d'une planification et d'une communication efficace entre les principaux acteurs concernés, incluant l'utilisateur et ses proches ;
- Dès qu'un besoin de déplacement est identifié, l'évaluation de la condition physique et mentale de l'utilisateur est entreprise. La condition doit être réévaluée minimalement 90 minutes avant son départ et juste avant le départ. Tout déplacement pourrait être retardé ou annulé selon l'évaluation et le jugement clinique des professionnels impliqués dans l'épisode de soins ;
- Le CISSS des Laurentides n'est pas tenu de coordonner les transports pour un retour à la maison (congé), excepté pour les usagers âgés de plus de 65 ans avec des conditions médico-sociales. Les responsabilités de paiements de transport sont définies dans le document de référence de l'Annexe 4 — [Particularités s'appliquant au déplacement des usagers de 65 ans et plus et aux usagers en soins de fin de vie.](#)
- Le CISSS des Laurentides est responsable de l'utilisateur jusqu'à la prise en charge au centre receveur dans le cas d'un transfert patient. Pour tout déplacement pour une consultation, un examen ou un traitement, le CISSS de Laurentides reste responsable de l'utilisateur pour toute la durée du déplacement et jusqu'au retour.

5.2. Sélection du mode de transport

- Le choix du mode d'accompagnateur et du moyen de transporteur découle des soins requis par l'utilisateur au moment de l'évaluation et tient compte des risques de complications qui peuvent survenir durant le déplacement. L'accompagnateur doit détenir les connaissances et les habiletés requises pour répondre aux besoins de l'utilisateur ;
- Le mode de transport choisi et disponible doit être le plus adapté et le plus économique en réponse aux besoins de l'utilisateur.

5.3. Durant le déplacement

- Toute information pertinente à la condition de santé physique et mentale, aux risques d'une détérioration prévisible de sa condition clinique ainsi que les soins et traitements administrés, doit

être transmise verbalement ou par écrit par l'intervenant ou professionnel accompagnateur à la personne responsable des soins à destination comme prévu dans la POL 2017 — DGA SPER 090 ;

- La personne qui accompagne l'utilisateur doit communiquer à son supérieur toute situation ayant porté préjudice ou à risque lors du déplacement, de manière à ce que ce dernier mette en place des mesures pour éviter la récurrence et rapporte cet événement en procédant à sa déclaration via le formulaire de déclaration des incidents et d'accidents (AH-223) ;
- Dans le cas d'un déplacement pour la réalisation d'un examen ou d'une intervention uniquement (sans admission dans un autre établissement), le médecin référent demeure responsable du suivi de l'utilisateur, celui-ci doit être contacté en cas de détérioration de l'état de l'utilisateur.
- Le personnel accompagnateur du CISSSLAU qui assure la surveillance de l'utilisateur qui va passer un examen dans un autre hôpital que celui où il exerce, en cas de problèmes ou de questions, devra se référer au médecin traitant de son centre référent.

5.4. Modalités de remboursement du transport

- Des particularités s'appliquent aux usagers devant recevoir, à la demande de leur médecin et de façon élective des soins et des services non disponibles dans leur région (rayon de 200 km). Ainsi, il est possible pour un usager d'obtenir le remboursement de certains frais s'il est éligible. Voir le document de référence de l'Annexe 4 — [Particularités s'appliquant aux usagers devant recevoir, à la demande de leur médecin et de façon élective, des soins et des services non disponibles dans leur région](#) et consultez [l'Annexe 3](#) les *Critères d'admissibilité pour remboursement*.

6. Rôles et responsabilités

6.1. Comité de direction

- Approuve la politique.

6.2. Direction de l'approvisionnement et de la logistique (DAL)

- Négocie les ententes localement avec les transporteurs afin de bénéficier des services correspondant aux besoins de l'établissement et des tarifs compétitifs ;
- Assure le suivi de la facturation avec le service des comptes fournisseurs et assure également le respect des différentes circulaires ministérielles en lien avec le transport des usagers et les transports pour la clientèle jeunesse ;
- Soutient les besoins d'accompagnement et de transport pour la clientèle adulte et jeunesse via une équipe d'infirmières pour la clientèle adulte et d'un surveillant d'établissement pour la clientèle jeunesse.
- Applique équitablement les critères d'admissibilité et les modalités d'application des différentes circulaires ministérielles avec une réserve en cas d'exception.
 - Diffuse et communique aux médecins, employés, bénévoles, sages-femmes et fournisseurs de service de transport de l'organisation ainsi qu'aux usagers de son territoire, la Politique de déplacement des usagers du CISSS des Laurentides ainsi que ses modalités d'application (procédures).
 - Mets en application les différentes procédures du Service de transport.
 - Impute au bon centre d'activités les dépenses de déplacement des usagers et tiens à jour les données pour assurer un suivi de l'évolution du nombre et des frais de déplacement des usagers en respectant les règles édictées dans le manuel de gestion financière.

6.3. Unité de coordination clinique des services pré hospitaliers d'urgence

- Agit à titre d'expert afin de procéder à l'évaluation interdisciplinaire des besoins cliniques des requérants qui demandent l'utilisation des services pré hospitaliers en communauté ;
- Travaille en étroite collaboration avec le service de transport de la DAL afin d'évaluer la pertinence du transport ambulancier demandé par les requérants et trouver les alternatives appropriées aux besoins des demandeurs s'il y a lieu ;
- Coordonne la planification des transports interhospitaliers EVAQ (aéroporté et héliporté) pour les usagers des Laurentides ;
- Travaille en collaboration avec les entreprises ambulancières afin d'offrir un service spécialisé de transport préhospitalier bariatrique (UST : Unité de soutien technique) pour les requérants des services préhospitaliers en communauté.

6.4. Les intervenants

6.4.1. Le médecin

- Lors d'un déplacement, le médecin référent demeure en tout temps responsable de l'usager, et ce, jusqu'au moment du transport de retour vers le CISSS des Laurentides. Dans le cas d'un transfert, le centre receveur devient responsable de l'usager à son arrivée.
- Évaluation du niveau de criticité du patient.

6.4.2. L'infirmière ou tout autre professionnel impliqué dans le plan de soin de l'usager

- Effectue l'évaluation de la condition de santé physique et mentale de l'usager avant de planifier le transport ;
- Effectue le choix du transport et le type d'accompagnement requis selon le niveau de criticité du patient identifié et se réfère au médecin traitant pour toute question ou situation qui nécessiterait son soutien ;
- Détermine le niveau de surveillance clinique de la condition de l'usager dont l'état de santé présente des risques incluant le monitoring et les ajustements du plan thérapeutique infirmier.
- Communique avec l'équipe de soins et l'équipe interdisciplinaire, l'usager et sa famille ;
- Évaluation et anticipation des besoins durant le transfert (environnement de transport et vitesse sécuritaires pour l'usager, l'équipe d'accompagnement, dans le but de minimiser les interventions pendant le transfert) ;
- Réévaluation fréquente de l'état clinique de l'usager (avant et durant le transfert).

6.4.3. Le personnel des unités de soins et du service de l'urgence

- Coordonne la planification des transports interhospitaliers EVAQ (aéroporté et héliporté) pour les usagers des Laurentides ;
- Fournit les informations pertinentes pour le déplacement de l'usager et s'assure que l'adresse de destination est conforme ;
- Utilise les outils technologiques de demandes de transports pour transmettre les demandes de transports au personnel du service de la logistique dès que possible ;
- Prend les dispositions cliniques pour les transferts interétablissements et intraétablissements en collaboration avec l'établissement receveur ;
- S'assure que l'usager soit prêt pour la prise en charge avant l'arrivée du transporteur.

6.4.4. Personnel du service de la comptabilité

- Comptabilise et assure le paiement des factures de transports d'usagers validées par le personnel de la centrale de transport et autorisées par le chef de service logistique ;
- Émet les factures aux usagers identifiés comme agent payeur par les services de la logistique ;
- Assure une vigilance sur les principes de facturation selon la Circulaire 2023-017 du MSSS.

6.4.5. L'utilisateur et son proche ou son représentant

- L'utilisateur doit respecter les conditions et les règles de gestion spécifiques à chacun des types de déplacement en vue du traitement et du suivi de sa demande de compensation financière, en vertu des règles et politiques en vigueur ;
- Il doit assumer l'ensemble des frais inhérents à son déplacement lorsqu'il choisit d'être dirigé vers un établissement autre que celui prévu par le CISSSLAU ;
- Il doit prendre connaissance de toutes documentations qui lui sont remises par un médecin, employé, bénévole, sage-femme et fournisseurs de service de transport du CISSSLAU, et de toute correspondance en provenance du CISSSLAU ;
- Il doit s'engager à signer le [formulaire](#) de demande de transport lorsque les frais dudit transport lui sont imputables dans le cas où le déplacement ne répond pas aux critères d'admissibilité.

7. Demande de révision de facturation d'un usager

Un usager à qui l'on a refusé la gratuité d'un transport ou qui a été facturé pour des frais de déplacement peut demander une révision de la décision. À cet effet, il doit communiquer avec le service de facturation transport usager à l'adresse facturation.transports.usagers.ciesslerau@sss.gouv.qc.ca pour en faire la demande. Les coordonnées de la centrale de transport des usagers sont indiquées sur la facture reçue.

Une réponse indiquant la décision du département de la logistique est ensuite envoyée par écrit à l'utilisateur dans les 15 jours qui suivent la réception de la demande de révision.

Advenant le cas où l'utilisateur ne serait toujours pas satisfait de la décision, il peut déposer une plainte au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

8. Modalités d'application de la politique

Les modalités d'application de la présente politique sont décrites dans les procédures découlant de cette politique.

9. Mesures applicables en cas de non-observance

En cas de non-respect ou de non-application de la politique, les règles générales de gestion de l'organisation s'appliquent.

Le chef du service de transport centre la démarche de résolution de problème sur les dispositions de la présente politique et prend les moyens pour éviter que la non-observance se reproduise.

10. Mécanisme de suivi et de révision

Cette politique sera révisée tous les cinq ans afin d'en évaluer la pertinence et de faire des mises à jour le cas échéant.

Il est de la responsabilité de chaque service requérant des transports d'usagers ou de toute autre partie prenante impliquée dans la prestation du transport des usagers de signifier au chef du service de transport tout changement qui pourrait donner lieu à une modification à la présente politique ou à ses procédures afférentes.

11. Demande de renseignements

Pour une interprétation du texte ou pour une demande de renseignements concernant la présente politique, veuillez communiquer avec :

Direction de l'approvisionnement et de la logistique

CLSC Saint-Jérôme
1000, rue Labelle, Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5N6
450-433-2777 poste 26049
Logistique.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

Annexe 1 : Définitions

Cliquez [ici](#) pour accéder au document.

Annexe 2 : Formulaire de Responsabilité de paiement pour le transport des usagers

Cliquez [ici](#) pour accéder au formulaire

Annexe 3 : Critères d'admissibilité pour le remboursement

Cliquez [ici](#) pour consulter le document.

Annexe 4 : Documents de référence

Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2023-05-19). [Politique de déplacement des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.](#)

Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2023-05-19). [Annexe 1 à la circulaire 2023-017 \(01.01.40.10\) — Particularités s'appliquant au déplacement intraétablissement et interétablissement des usagers.](#)

Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2023-05-19). [Annexe 2 à la circulaire 2023-017 \(01.01.40.10\) — Particularités s'appliquant au déplacement des usagers de 65 ans et plus et aux usagers en soins de fin de vie.](#)

Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2023-05-19). [Annexe 3 à la circulaire 2023-017 \(01.01.40.10\) — Particularités s'appliquant aux usagers devant recevoir, à la demande de leur médecin et de façon élective, des soins et des services non disponibles dans leur région.](#)

Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2023-05-19). [Annexe 4 à la circulaire 2023-017 \(01.01.40.10\) — Particularités s'appliquant aux usagers autochtones](#)