

PROCÉDURE	DÉPARTEMENT : DIRECTION DES AFFAIRES MÉDICALES, SOCIALES ET DES SERVICES PROFESSIONNELS	
<b>DÉPLACEMENT DES USAGERS</b>		<b>Version n°</b>
<b>Destinataire :</b> Tous les employés et les usagers		
<b>Responsable de l'application :</b> Directeur des affaires médicales, sociales et des services professionnels		
<b>Signature :</b> _____ Présidente-directrice générale	<b>LU ET APPROUVÉ PAR</b>	<b>13 mars 2012</b> Date

## 1. PREAMBULE, OBJECTIFS ET BUTS

La présente procédure vise à baliser l'application de la *Politique de déplacement des usagers du CRSSS de la Baie-James*. Elle précise les rôles spécifiques des intervenants et des usagers.

## 2. CADRE JURIDIQUE

Le présent document découle de la politique 3.18 *Politique de déplacement des usagers*.

## 3. CHAMPS D'APPLICATION

La présente procédure encadre le processus administratif qui doit avoir lieu pour traiter une demande de remboursement dans le cadre de la *Politique de déplacement des usagers du CRSSS de la Baie-James*. Elle précise le rôle des intervenants dans ce processus, ainsi que le cheminement des demandes.

## 4. DEFINITIONS ET ABRÉVIATIONS

La présente procédure est directement rattachée à la *Politique de déplacement des usagers du CRSSS de la Baie-James*. Se référer à ce document pour la liste des définitions et des abréviations.

## 5. STRUCTURE FONCTIONNELLE

### 5.1 Responsabilités des différents intervenants

#### ***Directeur des affaires médicales, sociales et des services professionnels***

Le directeur des affaires médicales, sociales et des services professionnels est responsable de l'application de la présente procédure.

#### ***Médecins***

Assurer l'ensemble des décisions cliniques en lien avec le déplacement (lieu le plus proche de dispensation des services, mode de transport, nécessité d'accompagnateur, etc.), informer l'usager de l'existence de la politique et orienter l'usager vers les responsables locaux.

Approuvée le :	Entrée en vigueur le :	Révisée le :	Abrogé :	Page
14 février 2011	31 mars 2011	13 mars 2012		1 de 12

***Intervenant psychosocial, infirmière, physiothérapeute, thérapeute en réadaptation physique et ergothérapeute.***

Recommander des accompagnateurs selon les critères prévus.

***Responsables locaux***

Accueillir et informer les usagers, déterminer l'admissibilité des déplacements, identifier les agents payeurs et tenir un registre des déplacements des usagers. Ces derniers sont nommés par le directeur des services à la clientèle de leur secteur. Les responsables locaux peuvent déléguer leurs responsabilités en partie ou au complet, à des individus ou des groupes d'individus. Ils en avisent le Service de la comptabilité par écrit.

***Service de la comptabilité***

Assurer l'ensemble des activités comptables en lien avec la politique de déplacement (déterminer l'imputabilité, effectuer le paiement, consigner les statistiques financières, réacheminer les factures, etc.).

***Infirmière pivot en oncologie***

Informier l'usager en traitement de cancer des modalités spécifiques prévues pour lui.

## 5.2 Responsabilité de l'application

Toute demande qui ne respecte pas la procédure est considérée comme non admissible.

## 6. ENTREE EN VIGUEUR

La procédure entre en vigueur à compter du 31 mars 2011.

Approuvée le :	Entrée en vigueur le :	Révisée le :	Abroge :	Page
14 février 2011	31 mars 2011	13 mars 2012		2 de 12

## 7. MODALITES D'APPLICATION

Le traitement des demandes de transfert doit suivre la chronologie suivante.

### 7.1 Transferts d'un établissement vers un autre établissement intrarégional ou interrégional :

Responsable	Responsabilités, si le CRSSS de la Baie-James est l'installation d'origine	Responsabilités, si le CRSSS de la Baie-James est l'installation destinataire
Médecin	Détermine le lieu de transfert et le mode de transport, en tenant compte des corridors de services.	Accepte ou refuse les demandes de transfert provenant d'un autre établissement/installation.
Médecin ou infirmière de liaison	S'entend au préalable avec l'établissement de destination ou d'origine.	
Médecin	Prescrit les accompagnateurs, selon les critères d'admissibilité.	
Médecin	Remplit et signe le formulaire approprié et l'achemine au responsable local.	
Usager	Se déplace vers l'établissement de destination.	
Responsable local	Valide l'organisme payeur et la prescription.	
Responsable local	Signe le formulaire et l'achemine au Service de la comptabilité.	
Responsable local	Consigne les déplacements dans le système d'information approprié.	
Service de la comptabilité	Détermine l'imputabilité financière.	
Service de la comptabilité	Consigne les statistiques financières.	
Service de la comptabilité	Procède au paiement des factures.	

Approuvée le :	Entrée en vigueur le :	Révisée le :	Abroge :	Page
14 février 2011	31 mars 2011	13 mars 2012		3 de 12

### 7.1.1 Transferts d'un établissement vers un autre établissement en véhicule personnel

Chibougamau et Chapais : Ces demandes sont traitées avec les modalités indiquées dans la section 7.4 *Déplacements des cas électifs*.

Lebel-sur-Quévillon, Matagami et Radisson : Ces demandes sont traitées avec les modalités indiquées dans la section 7.1 *Transferts d'un établissement vers un autre établissement intrarégional ou interrégional*

### 7.2 Déplacements en ambulance des usagers âgés de 65 ans et plus :

Responsable	Responsabilités dans les situations admissibles	Responsabilités dans les situations non admissibles
Usager	En raison de son état de santé, il se déplace en ambulance vers le centre de santé le plus proche en mesure de lui fournir les soins et services dont il a besoin.	
Médecin	Lorsqu'il accueille une personne de 65 ans et plus en ambulance, il détermine si le transport était une nécessité médicosociale. S'il s'agit d'un retour à domicile, il doit attester la nécessité médico-sociale par écrit.	
Médecin	Remplit et signe le formulaire approprié et l'achemine au responsable local.	Avise le responsable local et l'usager.
Responsable local	Validé l'organisme payeur et la prescription.	
Responsable local	Consigne le déplacement dans le système d'information approprié.	
Responsable local	Signe le formulaire et l'achemine au Service de la comptabilité.	Avise le Service de la comptabilité que le déplacement n'est pas admissible.
Service de la comptabilité	Détermine l'imputabilité financière.	
Service de la comptabilité	Consigne les statistiques financières.	
Service de la comptabilité	Procède au paiement des factures.	Redirige les factures des déplacements non admissibles vers l'usager.

Approuvée le :	Entrée en vigueur le :	Révisée le :	Abroge :	Page
14 février 2011	31 mars 2011	13 mars 2012		4 de 12

### 7.3 Déplacements d'un usager en soins palliatifs de fin de vie :

<b>Responsable</b>	<b>Responsabilité pour les usagers admissibles</b>	<b>Responsabilité pour les usagers non admissibles</b>
Usager	En raison de son état de santé, il se déplace en ambulance vers le centre de santé le plus proche en mesure de lui fournir des services généralement offerts en maison de soins palliatifs.	
Médecin	Lorsqu'il accueille une personne en soins palliatifs en ambulance, il détermine si le transport est admissible.	
Médecin	Remplit et signe le formulaire approprié et l'achemine au responsable local.	Avise le responsable local et l'usager.
Responsable local	Valide l'organisme payeur et la prescription.	
Responsable local	Consigne le déplacement dans le système d'information approprié.	
Responsable local	Signe le formulaire et l'achemine au Service de la comptabilité.	Avise le Service de la comptabilité que le déplacement n'est pas admissible.
Service de la comptabilité	Détermine l'imputabilité financière.	
Service de la comptabilité	Consigne les statistiques financières.	
Service de la comptabilité	Procède au paiement des factures.	Redirige les factures des déplacements non admissibles vers l'usager.

<i>Approuvée le :</i> 14 février 2011	<i>Entrée en vigueur le :</i> 31 mars 2011	<i>Révisée le :</i> 13 mars 2012	<i>Abroge :</i>	<i>Page</i> 5 de 12
--	---	-------------------------------------	-----------------	------------------------

#### 7.4 Déplacements des cas électifs :

Responsable	Responsabilités
Médecin	Prescrit la consultation, en tenant compte de l'endroit le plus proche en mesure de fournir les services et des corridors de services.
Médecin ou autre intervenant autorisé	Détermine le besoin d'accompagnateur, selon les critères d'admissibilité et le prescrit/recommande par écrit.
Médecin	Informe l'usager de l'existence de la politique et de la <i>Procédure de déplacement des usagers du CRSSS de la Baie-James</i> et le réfère à l'accueil de son installation, afin d'obtenir un formulaire.
Usager	Avant tout déplacement, se présente à l'accueil de l'installation de son centre de santé et avise le personnel responsable de son déplacement.
Responsable local	Informe l'usager sur la procédure à suivre pour se conformer à la <i>Politique de déplacement des usagers du CRSSS de la Baie-James</i> .
Responsable local	Détermine l'établissement le plus proche en mesure de fournir les soins et services.
Responsable local	Remplit sa section du formulaire et le remet à l'usager.
Usager	Effectue son déplacement. À destination, il fait signer le formulaire remis par le responsable local.
Usager	Au retour, se présente à l'accueil de son centre de santé pour remettre son formulaire.
Responsable local et l'usager	<b>Si le formulaire est incomplet :</b> avise l'usager des éléments manquants et lui demande de remplir la demande. L'usager devra alors produire ou faire produire les pièces justificatives manquantes.
Responsable local	<b>Si la demande est non admissible :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avise par écrit l'usager du refus et des motifs justifiant le refus ;</li> <li>• Au besoin, réfère à l'accueil psychosocial pour accompagner l'usager dans la recherche de solutions alternatives ;</li> </ul>

Approuvée le : 14 février 2011	Entrée en vigueur le : 31 mars 2011	Révisée le : 13 mars 2012	Abroge : 	Page 6 de 12
-----------------------------------	--	------------------------------	--------------	-----------------

Responsable	Responsabilités
Responsable local	<b>Si la demande est admissible :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Remplit le formulaire et l'envoie au Service de la comptabilité.</li> </ul>
Responsable local	Consigne la demande (admissible ou non admissible) dans le système d'information approprié.
Service de la comptabilité	Détermine l'imputabilité budgétaire.
Service de la comptabilité	Procède au paiement des allocations.
Service de la comptabilité	Consigne les statistiques financières.
Service de la comptabilité	Conserve les formulaires selon les règles internes d'archivage.

#### 7.4.1 Modalités spécifiques pour un déplacement électif et le retour en transfert interétablissement

Ces demandes sont traitées avec les modalités indiquées dans la section 7.4 *Déplacements des cas électifs*. Le transfert interétablissement avec les modalités indiquées dans la section 7.1 *Transferts d'un établissement vers un autre établissement intrarégional ou interrégional*.

#### 7.4.2 Modalités spécifiques pour un transfert interétablissement et le retour en déplacement électif

- Le transfert interétablissement s'effectue selon les modalités prévues à la section 7.1 *Transferts d'un établissement vers un autre établissement intrarégional ou interrégional*.
- Dans la situation où l'usager obtient son congé dans l'établissement de destination, il doit revenir à domicile par ses propres moyens.
- Par la suite, l'usager doit se présenter à son installation du CRSSS de la Baie-James pour effectuer la demande d'allocation au transport (la demande de déplacement interétablissement remplie lors de l'aller fait office de prescription et de preuve de visite).
- Les modalités suivantes sont les mêmes que dans la section 7.4 *Déplacement électifs*, à partir de l'étape suivante : *Usager; Au retour, se présente à l'accueil de son centre de santé pour remettre son formulaire*.

Approuvée le :	Entrée en vigueur le :	Révisée le :	Abroge :	Page
14 février 2011	31 mars 2011	13 mars 2012		7 de 12

## 7.5 En attente de greffe :

Responsable	Responsabilités
Médecin	Prescrit la greffe ou la transplantation d'organe en tenant compte de l'endroit le plus proche en mesure de fournir les services et des corridors de services.
Médecin	Informe l'usager de l'existence de la politique et la <i>Politique de déplacement des usagers du CRSSS de la Baie-James</i> et le réfère à l'accueil de son installation, afin d'obtenir un formulaire.
Médecin ou autre intervenant autorisé	Détermine le besoin d'accompagnateur, selon les critères d'admissibilité et le prescrit/recommande par écrit.
Usager	Avant tout déplacement, se présente à l'accueil de l'installation de son centre de santé et avise le personnel responsable de son déplacement.
Responsable local	Informe l'usager sur la procédure à suivre pour se conformer à la <i>Politique de déplacement des usagers du CRSSS de la Baie-James</i> .
Responsable local	Détermine l'établissement le plus proche en mesure de fournir les soins et services.
Responsable local	Remplit sa section du formulaire et le remet à l'usager.
Usager	Effectue son déplacement. À destination, il fait signer le formulaire remis par le responsable local.
Usager	Au retour, se présente à l'accueil de son centre de santé pour remettre son formulaire.
Responsable local et l'usager	<b>Si le formulaire est incomplet :</b> avise l'usager des éléments manquants et lui demande de remplir la demande. L'usager devra alors produire ou faire produire les pièces justificatives manquantes.
Responsable local	<b>Si la demande est non admissible :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avise par écrit l'usager du refus et des motifs justifiant le refus ;</li> <li>• Au besoin, réfère à l'accueil psychosocial pour accompagner l'usager dans la recherche de solutions alternatives ;</li> </ul>
Responsable local	<b>Si la demande est admissible :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remplit le formulaire et il l'envoie au Service de la comptabilité.</li> </ul>
Approuvée le : 14 février 2011	Entrée en vigueur le : 31 mars 2011
	Révisée le : 13 mars 2012
	Abroge : Page 8 de 12

Responsable	Responsabilités
Responsable local	Consigne la demande (admissible ou non admissible) dans le système d'information approprié.
Service de la comptabilité	Détermine l'imputabilité budgétaire.
Service de la comptabilité	Procède au paiement des allocations.
Service de la comptabilité	Consigne les statistiques financières.
Service de la comptabilité	Conserve les formulaires selon les règles internes d'archivage.

Approuvée le : 14 février 2011	Entrée en vigueur le : 31 mars 2011	Révisée le : 13 mars 2012	Abroge :	Page 9 de 12
-----------------------------------	--	------------------------------	----------	-----------------

## 7.6 En traitement de cancer :

Responsable	Responsabilités
Infirmière pivot en oncologie	Informe l'usager de l'existence des modalités de la <i>Politique de déplacement des usagers du CRSSS de la Baie-James</i> s'appliquant aux personnes en traitement de cancer.
Médecin	Prescrit le traitement relié au cancer, en tenant compte de l'endroit le plus proche en mesure de fournir les services et des corridors de services.
Médecin	Informe l'usager de l'existence de la politique et la <i>Politique de déplacement des usagers du CRSSS de la Baie-James</i> et le réfère à l'accueil de son installation, afin d'obtenir un formulaire.
Médecin ou autre intervenant autorisé	Détermine le besoin d'accompagnateur, selon les critères d'admissibilité et le prescrit/recommande par écrit.
Usager	Avant tout déplacement, se présente à l'accueil de l'installation de son centre de santé et avise le personnel responsable de son déplacement.
Responsable local	Informe l'usager sur la procédure à suivre pour se conformer à la <i>Politique de déplacement des usagers du CRSSS de la Baie-James</i> .
Responsable local	Détermine l'établissement le plus proche en mesure de fournir les soins et les services.
Responsable local	Remplit sa section du formulaire et le remet à l'usager.
Usager	Effectue son déplacement. À destination, il fait signer le formulaire remis par le responsable local.
Usager	Au retour, se présente à l'accueil de son centre de santé pour remettre son formulaire.
Responsable local et l'usager	<b>Si le formulaire est incomplet :</b> avise l'usager des éléments manquants et lui demande de remplir la demande. L'usager devra alors produire ou faire produire les pièces justificatives manquantes.
Responsable local	<b>Si la demande est non admissible :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avise par écrit l'usager du refus et des motifs justifiant le refus</li> <li>• Au besoin, réfère à l'accueil psychosocial pour accompagner l'usager dans la recherche de solutions alternatives ;</li> </ul>

Approuvée le :	Entrée en vigueur le :	Révisée le :	Abroge :	Page
14 février 2011	31 mars 2011	13 mars 2012		10 de 12

Responsable	Responsabilités
Responsable local	<p><b>Si la demande est admissible :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remplit le formulaire et il l'envoie au Service de la comptabilité.</li> </ul>
Responsable local	Consigne la demande (admissible ou non admissible) dans le système d'information approprié.
Service de la comptabilité	Détermine l'imputabilité budgétaire.
Service de la comptabilité	Procède au paiement des allocations.
Service de la comptabilité	Consigne les statistiques financières.
Service de la comptabilité	Conserve les formulaires selon les règles internes d'archivage.

Approuvée le : 14 février 2011	Entrée en vigueur le : 31 mars 2011	Révisée le : 13 mars 2012	Abroge : 	Page 11 de 12
-----------------------------------	--	------------------------------	--------------	------------------

## 7.7 Traitement des cas ambigus, extraordinaires et des situations litigieuses :

Responsable	Responsabilités
Responsable local	Prend une décision. Au besoin, il peut soumettre la situation au directeur des services à la clientèle.
Directeur des services à la clientèle	Prend une décision. Au besoin, il peut soumettre la situation au comité des responsables qui prendra une décision.
Comité des responsables de la politique de déplacement	Prend une décision finale.
Responsable local	Si le déplacement est non admissible, avise par écrit l'usager du refus et des motifs justifiant le refus.

## 8. FORMULAIRES

Les formulaires utilisés dans la cadre de la présente procédure sont en annexe. Ils sont révisés aux trois ans par le comité des responsables.

## 9. REFERENCES

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Normes et pratiques de gestion, Tome II, Répertoire, 2009-005, Politique de déplacement des usagers, 2009-07-29, mise à jour le 2010-10-05*

## 10. LISTE DES MODIFICATIONS ET COMMENTAIRES

DATE aaaa-mm-jj	VERSION	MODIFICATIONS/COMMENTAIRES	ARCHIVÉE

## 11. REVISION ANNUELLE

La personne soussignée a revu ce document à la date indiquée et l'a reconduit sans modification.

DATE	SIGNATURE AUTORISÉE

Approuvée le : 14 février 2011	Entrée en vigueur le : 31 mars 2011	Révisée le : 13 mars 2012	Abroge : Page 12 de 12
-----------------------------------	--	------------------------------	------------------------------