

Direction de l'approvisionnement et
de la logistique

POLITIQUE

DÉPLACEMENT DES USAGERS - CIUSSS-CEMTL

N° Politique : POL-072	Responsable de l'application : Direction de l'approvisionnement et de la logistique	
N° Procédure découlant : s.o.		
Approuvée par : Comité de direction	Date d'approbation : 2024-01-23	Date de révision : 2028-01-23
Destinataires : Gestionnaires, membres du CMDP, membres du personnel, et toute personne exerçant sa profession au CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal		

1. CONTEXTE

Le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) s'est muni d'une politique de déplacement des usagers du réseau de la santé et des services sociaux (ci-après PDU du MSSS) inscrite dans une circulaire ministérielle (2023-017 (01.01.40.10)) des normes et pratiques de gestion du MSSS. (Annexe 1).

La PDU du MSSS décrit les responsabilités des établissements du réseau concernant le déplacement des usagers et demande aux établissements de se doter d'une Politique complémentaire (ci-après appelée la Politique) prenant en compte les spécificités locales des usagers.

La circulaire 2023-017 stipule que les déplacements pour un usager résidant du Québec et nécessitant un transport vers un établissement du réseau de la santé et des services sociaux ne sont pas couverts par la Régie de l'assurance maladie du Québec. A priori, au Québec, tout déplacement vers un établissement du réseau est à la charge de la personne transportée à moins qu'elle soit admissible à un programme de gratuité gouvernemental.

La PDU du MSSS est un de ces programmes de gratuité gouvernementaux et décrit les cas de gratuité. Elle précise l'application des règles et des particularités en lien avec le déplacement d'un usage soit :

- Lors d'un transfert intra-établissement et interétablissements ;
- De 65 ans et plus ;
- En soins de fin de vie ;

- En situation d'éloignement géographique (200 km et plus), qui requiert des soins et des services considérés comme électifs, c'est-à-dire pour les soins et services non urgents et non disponibles dans la région d'origine ;
- En traitement oncologique ;
- En attente de greffes ou en suivi de post-greffes ;
- Autochtone qui s'adresse au Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James et à la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik.

2. CHAMP D'APPLICATION

La Politique s'adresse aux gestionnaires, aux membres du conseil des médecins dentistes et pharmaciens (CMDP), membres du personnel et toute personne exerçant sa profession au CIUSSS l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL).

Elle s'applique à toutes les installations du CIUSSS-EMTL: centres hospitaliers (CH), centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), centres locaux de services communautaires (CLSC), maisons de naissance, maisons des aînés et les maisons de soins palliatifs en fin de vie s'il y a lieu. Celles-ci incluent les places ou locaux qui peuvent être loués et qui sont sous sa responsabilité.

Les déplacements des usagers des ressources intermédiaires (RI) sont soumis aux règles de l'entente nationale entre le MSSS et l'association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ) et ne sont pas considérés comme des installations CIUSSS EMTL tout comme les résidences privées pour aînés (RPA), les Ressources non institutionnelles (RNI) et les établissements privés conventionnés sur le territoire de notre établissement.

3. OBJECTIFS

La présente Politique vise à établir les responsabilités du CIUSSS-EMTL concernant le déplacement des usagers et s'inscrit en toute conformité avec la PDU régionale et nationale découlant du MSSS.

Elle vise à atteindre les objectifs suivants :

- Assurer l'application des directives ministérielles relatives au déplacement des usagers ;
- Déterminer les rôles et les responsabilités de tous les intervenants du CIUSSS-EMTL et des usagers ;
- Mettre en place des processus administratifs et de contrôle des coûts liés aux déplacements des usagers en respect des normes et pratiques de gestion financière et d'émettre des statistiques ;
- De respecter les directives d'Urgences-santé en matière de transport ambulancier ;
- De s'assurer que les modalités et les modes de transport alternatifs non urgents sont utilisés pour les déplacements des usagers ;
- D'assurer la diffusion et l'application de la Politique au sein du CIUSSS-EMTL ;
- De fournir de l'information aux usagers et aux médecins s'adressant aux CIUSSS-EMTL en vue de connaître les modalités d'application ;

- D'organiser les transports interétablissements de concert avec l'établissement concerné et d'en assumer les coûts pour l'utilisateur et l'accompagnateur, lorsque médicalement requis, et lorsqu'il y a lieu ;
- De mettre en place des processus administratifs permettant aux usagers de son territoire de bénéficier des soins et des services non disponibles dans sa région.

4. DÉFINITIONS

4.1. Accompagnateur

Personne dont le rôle est de guider et d'assister l'utilisateur pendant la durée du déplacement.

4.2. Accompagnateur médical ou paramédical

Personne dont le rôle est de guider, surveiller, protéger et fournir les soins à l'utilisateur pendant la durée du déplacement.

4.3. Établissement

- Désigne le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL) et toutes ses installations.
- Établissement du territoire où réside l'utilisateur.
- Établissement dont le territoire de desserte (réseau local de services) inclut le lieu principal de résidence de l'utilisateur.

4.4. Établissement d'origine

Établissement où est admis ou inscrit l'utilisateur.

4.5. Paramédecine de régulation

Mesures d'atténuation de la demande pour des services ambulanciers ou hospitaliers, par une réorientation des cas de faible acuité vers une ressource de santé et de services sociaux plus appropriée à sa condition que la salle d'urgence ou par l'utilisation d'un transport alternatif au véhicule ambulancier.

Exemples :

- Triage secondaire;
- Co-évaluation entre le technicien ambulancier-paramédic et un professionnel autorisé.

4.6. Rapatriement

Retour au Québec d'un utilisateur vers notre établissement à la suite d'un événement (maladie subite ou situation d'urgence) survenu hors Québec.

4.7. Résidence

Domicile principal d'un utilisateur.

4.8. Résident du Québec

- Conformément au Règlement d'application de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones Cris*¹ La résidence s'établit par la

¹ RLRQ, chapitre S5, r. 1

- présence physique, sans égard à l'intention.
- Lorsqu'un enfant naît hors du Québec d'une mère ayant la qualité de résident du Québec, il est réputé résident du Québec.
 - La qualité de résident s'acquiert par la naissance au Québec d'une mère ayant déjà la qualité de résidente du Québec.
 - Cependant, une personne qui est :
 - Un immigrant reçu ;
 - Un Canadien rapatrié ;
 - Un Canadien revenant au pays ;
 - Un immigrant reçu revenant au pays ;
 - Un citoyen canadien ou son conjoint qui s'établit au Canada pour la première fois ;
 - Un membre des Forces armées canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada qui n'a pas acquis la qualité de résident du Québec ;
 - Un détenu qui n'a pas acquis la qualité de résident du Québec au moment de son incarcération au Québec.

 - Est réputée, ainsi que toute personne à sa charge, être un résident du Québec après une période de résidence de trois mois au Québec après son arrivée, son élargissement ou sa libération, selon le cas.

4.9. Soins de fin de vie

Les soins de fin de vie au sens de la *Loi concernant les soins de fin vie*².

4.10. Transport alternatif

- Mode de transport non urgent avec un véhicule autre qu'une ambulance, utilisé pour le transport d'usagers entre des installations ou entre d'autres lieux de services déterminés.
- Le transport alternatif retenu doit être adapté à l'état de santé de l'utilisateur et à sa condition psychosociale. Il doit également satisfaire aux orientations nationales en matière de qualité des soins préhospitaliers d'urgence.
- Outre les installations maintenues ou reconnues par un établissement, la résidence de l'utilisateur constitue légalement une destination autorisée pour le transport alternatif dans le cadre du plan triennal d'organisation.

Transports reconnus :

- Véhicule ambulancier ;
- Transport médical adapté ;
- Transport adapté ;
- Véhicule personnel ou celui d'un proche ;
- Taxi ;
- Transport en commun ;
- Transport aérien ;
- Transport maritime.

² RLRQ chapitre S32.0001

4.11. Usager

Toute personne qui a ou qui pourrait avoir recours aux soins et services de santé ainsi qu'aux services sociaux offerts par l'établissement.

4.12. Usager admis

Un usager est admis dans une installation lorsque son état nécessite une hospitalisation ou un hébergement, que les formalités applicables sont remplies et qu'il occupe un lit compris dans le nombre figurant au permis de l'établissement incluant débordement.

4.13. Usager inscrit

Un usager est inscrit dans une installation lorsqu'il y reçoit des services qui ne nécessitent pas son hospitalisation ou son hébergement ou qu'il n'occupe pas un lit compris dans le nombre figurant au permis de l'établissement incluant débordement.

5. ÉNONCÉ

5.1. Modalité d'application

Toute demande de transport est dirigée vers le Service de transport des usagers de la direction de l'approvisionnement et de la logistique (DAL) qui évalue le moyen de transport adapté à la condition de l'usager et l'application de la responsabilité de paiement. Pour aider à l'évaluation du moyen de transport, un arbre de décision est fourni comme outil de travail. L'arbre de décision est présenté en annexe 2.

5.2. Corridors de service

- Pour réaliser son offre de service, la DAL a accès à divers moyens de transport selon la condition médicale de l'usager et les particularités spécifiques à l'usager notamment quant à la destination (obstacles), la distance, etc.
- Des ententes contractuelles sont conclues avec les divers transporteurs ou organismes :
 - Transport adapté – Société de transport de Montréal ;
 - Taxi régulier ;
 - Taxi adapté ;
 - Transport adapté (minibus) avec assistance médicale – du CIUSSS-EMTL ;
 - Transport adapté (minibus) avec assistance médicale – des fournisseurs externes ;
 - Ambulance – Urgences-Santé ;
 - Évacuations aéromédicales du Québec (EVAQ).

5.3. Modalités administratives

Tel que stipulé à l'Annexe 1 de la circulaire 2023-017, l'organisation d'un déplacement (choix du mode de déplacement, des horaires, des accompagnateurs, etc.) doit faire l'objet d'une entente préalable entre les établissements. Le mode de déplacement est déterminé par l'établissement en tenant compte de l'état de santé de l'usager tout en priorisant celui qui est le plus économique.

5.4. Déplacement intra régional pour diagnostic ou traitement

L'utilisateur est déplacé dans un autre établissement d'une même région, pour un examen, une consultation ou un traitement. Son retour, après le service rendu, doit préalablement être planifié et faire l'objet d'une entente entre les deux établissements. La responsabilité de paiement pour un déplacement simple pour diagnostic ou traitement est à la charge de l'établissement d'origine pour l'aller et le retour.

5.5. Offre de services spécifique de retours à domicile du CIUSSS-EMTL

- Le CIUSSS-EMTL s'engage à accompagner l'utilisateur dans sa démarche de retour à domicile en commandant le transport pour celui-ci et en agissant comme lien direct avec le fournisseur.
- Par contre, le CIUSSS-EMTL ne peut nullement être tenu responsable de la partie facturation; il agira à titre de facilitateur entre l'utilisateur et le transporteur.
- Le CIUSSS-EMTL s'engage à exiger que les fournisseurs assurent un service équivalent à ce qui est normalement offert aux usagers.
- Lors d'un retour à domicile, l'utilisateur qui décide d'utiliser le transport par ambulance, alors qu'il n'y est pas spécifiquement autorisé, assume l'ensemble des frais inhérents à son déplacement. Dans ce cas, l'établissement a la responsabilité d'informer l'utilisateur que les frais inhérents à son transport lui seront facturés par le transporteur ambulancier. L'utilisateur qui requiert un service de transport vers le domicile par un moyen autre que l'ambulance devra aussi assumer l'ensemble des frais inhérents à son déplacement et payer directement le transporteur.

5.6. Détermination de la nécessité médicosociale

- Le médecin traitant de l'établissement receveur ou son représentant a la responsabilité de déterminer si la condition de l'utilisateur de plus de 65 ans a requis le transport vers l'urgence par ambulance et, dans la négative, de l'aviser qu'il encourra des frais. Dans ce cas, l'établissement facture à l'utilisateur qui assume les coûts du transport ambulancier.
- À l'exception des programmes de gratuité gouvernementale, seuls les transports en ambulance pour les personnes âgées de plus de 65 ans présentant une nécessité médicosociale sont payés par l'établissement. Tout autre déplacement vers le domicile est à la charge des usagers.

5.7. Modalités et grille tarifaire pour les services de transport non couverts par un programme de gratuité gouvernemental

- Taxi : Frais selon les tarifs en vigueur ;
- Taxi adapté : Frais selon les tarifs en vigueur ;
- Minibus adapté – fournisseur externe : Tarif facturé par le transporteur selon les services requis ;
- Ambulance : Tarif en vigueur facturé par Urgences-santé et payable à Urgences-santé ;
- Évacuation Aero Médicale du Québec (ÉVAC) : Tarif facturé par le transporteur selon les services requis.

5.8. Informations complémentaires

Pour toutes réponses aux questions concernant le transport des usagers, la DAL met en place un service pour informer les intervenants et la clientèle.

6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

6.1. Président-directeur général

Faciliter la conclusion d'ententes régissant les corridors de services et en faire mention dans son plan d'organisation.

6.2. Service des communications

Collaborer au développement d'une stratégie de communication pour les usagers du territoire, les employés et les médecins

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

- Responsable de l'élaboration, de la rédaction et de la mise à jour de Politique ;
- Rendre disponible et faire connaître, aux médecins et aux usagers de son territoire, la Politique ainsi que ses modalités d'application ;
- Soutenir les cliniciens dans l'organisation des transports des usagers et accompagnateurs ;
- Assurer le lien avec les transporteurs (contractuels et internes) pour avoir une prestation de services de qualité et sécuritaire selon les modes de transport reconnus et disponibles ;
- Mettre en place des processus de contrôle des demandes de transport et de facturation en respect des principes de la présente Politique, des critères d'Urgences -santé en matière de transport en ambulance, des règles Politique et du manuel de gestion financière ;
- Imputer, au bon centre d'activités, les dépenses de déplacement des usagers et tenir à jour les statistiques nécessaires pour assurer un suivi régional de l'évolution du nombre et des coûts de déplacement des usagers ;
- Rendre disponible et faire connaître la liste des services qu'elle offre et les corridors de services établis ;
- Organiser les transports interétablissements de concert avec l'établissement concerné et en assumer les coûts pour l'utilisateur et l'accompagnateur, lorsque médicalement requis ;
- Faire les vérifications d'usage auprès d'autres agents payeurs.

6.4. Gestionnaires des directions cliniques

- Collaborer à la mise à jour et l'implantation de la Politique et des procédures;
- S'assurer de la diffusion et du respect de la Politique au sein des équipes cliniques du CIUSSS-EMTL ;
- Approuver toute demande de transport ne correspondant pas aux critères de la Politique et en assumer les frais ;
- Déterminer les critères d'admissibilité pour l'accompagnement médical, paramédical, familial ou social selon les normes d'Urgences-santé en matière de transport inter établissements ambulancier ;
- Rendre disponibles les ressources requises à l'accompagnement.

6.5. Personnel clinique, responsable de l'utilisateur

- Effectuer les demandes de transport en respect de la présente Politique ;
- Informer l'utilisateur lorsque les frais de transport sont de sa responsabilité ;
- Préparer l'utilisateur pour son transport (selon l'horaire planifié, sur un équipement roulant fonctionnel, avec un habillement adéquat, les documents pertinents, ses effets personnels, l'accompagnement si requis, etc.) ;
- Assurer la sécurité des usagers nécessitant un transport; le demandeur du transport est responsable de l'utilisateur jusqu'à l'arrivée à sa destination ;
- Contacter la Centrale des transports en cas de changement, d'annulation ou incident-accident survenu durant le transport.

6.6. Médecins

Le médecin a la responsabilité de déterminer si le déplacement est médicalement requis. Le médecin référent qui prescrit la demande de service doit :

- Tenir compte des corridors de service régional et hors région établis lors de la prescription de soins et services ;
- Prescrire une consultation pour les cas électifs, en précisant les soins et les services requis nécessitant un déplacement ;
- Le médecin traitant de l'installation qui reçoit l'utilisateur ou son représentant a la responsabilité de déterminer si la condition médico-sociale de l'utilisateur requiert un déplacement en ambulance et, dans le cas contraire, d'aviser, dans un délai raisonnable, l'utilisateur s'il devait engager les frais afférents.

6.7. Corporation d'Urgences-santé

Organiser et fournir les services de transport interétablissements en ambulance;

6.8. Assurer les services de paramédecine de régulation

Usagers :

- Assumer les frais de son transport lorsqu'il n'est pas pris en charge par la Politique ou tout autre organisme gouvernemental ;
- 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 remboursement ou de couverture de ses déplacements en vertu de la Politique.

7. ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

7.1. Direction de l'approvisionnement et de la logistique

Responsable de l'élaboration, de la rédaction et de la mise à jour de la Politique.

7.2. Calendrier de révision de la politique

La présente politique devra être révisée tous les 4 ans ou plus rapidement en fonction des besoins.

8. RESPONSABLE DE LA MISE EN APPLICATION

8.1. Direction de l'approvisionnement et de la logistique

Elle est responsable de la mise en application de la présente politique.

9. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le Comité de direction et annule, par le fait même, toute autre politique en cette matière adoptée antérieurement dans l'une ou l'autre des installations administrées par le CIUSSS-EMTL.

10. ANNEXE

Annexe 1 - Circulaire *Politique de déplacement des usagers*

Annexe 2 - Outil d'aide à la décision transport inter établissements et accompagnement
Montréal – Laval

Annexe 1 – Circulaire *Politique de déplacement des usagers*

Circulaire

Statut

En vigueur

Numéro de dossier	Volume	Chapitre	Sujet	Document	Date
2023-017	01	01	40	10	2023-05-19

Sujet

Politique de déplacement des usagers

Cette circulaire remplace celle du 8 juin 2021 (2021-014) codifiée 01.01.40.10.

Expéditeur(s)

La sous-ministre du ministère de la Santé et des Services Sociaux,

Destinataire(s)

Les présidentes-directrices générales et présidents-directeurs généraux des établissements publics du réseau de la santé et des services sociaux, ainsi que les directrices générales et directeurs généraux des établissements non fusionnés

Cette circulaire s'adresse également, en adaptant les destinataires :

- au Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James (CRSSSBJ)
- à la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik (RRSSS du Nunavik)
- au Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James (CCSSSBJ)

Annexe 2 Outil d'aide à la décision transport inter établissements et accompagnement Montréal – Laval

