

Visite chez  
le médecin  
requérant



### Édition du document

Présentation d'une demande de service par le médecin requérant



### Réception de la requête

Transmission en main propre, par télécopieur, par courrier ou par téléphone



### Création de la demande de service dans le système

Numérisation et intégration de la demande de service dans eClinibase



### Validation de l'identité

Concordance entre le numéro RAMQ fourni et le patient existant dans notre module Rendez-vous



### Priorisation clinique

Gestion automatique du niveau de priorité en fonction de la raison de la demande



### Délai d'attente

Confirmation téléphonique automatique au médecin et au patient de la prise en charge de la demande



### Prise du rendez-vous

Lien entre la liste d'attente et le calendrier de rendez-vous de l'ensemble des spécialistes grâce à l'intégration avec eClinibase. Tout est géré dans la même application.



### Confirmation du rendez-vous

Confirmation téléphonique automatique

Rendez-vous

# GESTION DES DEMANDES DE SERVICE

SUIVI DE LA TRAJECTOIRE DU PATIENT  
DE LA RÉCEPTION DE LA REQUÊTE  
JUSQU'À LA CONFIRMATION  
DU RENDEZ-VOUS

Depuis plusieurs années, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) insiste sur la nécessité de centraliser et de normaliser les mécanismes d'accès aux services spécialisés afin d'améliorer la prise en charge des patients et d'être en mesure de recueillir des indicateurs de performance valables.

Dans son guide de gestion *Accès aux consultations spécialisées et aux services diagnostiques*, le MSSS détermine les grandes lignes d'un processus optimal pour la planification et la gestion des rendez-vous.

Afin d'offrir des solutions d'informatisation qui suivent les orientations de ce guide, Logibec propose une solution unique de gestion des demandes de service. Cette solution permet de couvrir l'ensemble des étapes de la trajectoire du patient et est intégrée au système de gestion des attentes et des rendez-vous.

Grâce à ce module, les requêtes de consultation ou d'examen peuvent être remplies directement à l'écran ou numérisées pour ensuite être gérées de façon centralisée. La requête peut être acheminée, au besoin, aux systèmes qui le requièrent, comme le dossier clinique informatisé (DCI) ou les systèmes d'information radiologique (RIS) et de réseaux d'images (PACS).

Notre outil soutient la mise en place de règles d'affaires adaptées selon le service requis afin d'assurer la conformité des demandes et de personnaliser le flux de travail. Par exemple, les requêtes dont on doit établir le niveau de priorité peuvent être dirigées automatiquement dans la boîte de réception d'un groupe d'intervenants qui en validera la priorité clinique. L'attente pourra ensuite être générée automatiquement et ce changement de statut sera disponible pour le suivi des intervenants. De son côté, le patient peut être notifié de la prise en charge de la demande le concernant.

L'informatisation de l'ensemble du processus permet d'optimiser le cycle de traitement des demandes de service et épargne de nombreuses heures de gestion administrative des demandes reçues en format papier.

## PRODUCTIVITÉ



Augmenter la productivité par la réduction des tâches n'ayant aucune valeur ajoutée

## OPTIMISATION



Optimiser les coûts de traitement d'une demande de consultation par l'ajout d'automatismes applicatifs

## CENTRALISATION



Permettre le traitement de l'ensemble des demandes de service à prendre en charge par les établissements, peu importe leur nature

## STATISTIQUES



Générer les statistiques nécessaires pour permettre la réduction des listes d'attente