

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides**

Québec 

**REVUE DE PRESSE RÉGIONALE
SEMAINE DU 2 JANVIER 2023**

**Par le Service des relations médias,
relations publiques et à la communauté**

Afin d'effectuer la mise à jour de la liste d'attente

Le CISSSLAU lance un système d'appels automatisés aux personnes en attente d'une consultation

RONALD MCGREGOR

rmcgregor@inmedias.ca

Le Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (CISSSLAU) informe les personnes en attente d'un rendez-vous avec un médecin spécialiste depuis plus d'un an qu'elles doivent s'attendre à recevoir un appel d'Axelle. Axelle, une plateforme téléphonique basée sur l'intelligence artificielle, est le système automatisé du centre de répartition des demandes de services (CRDS). Ces appels visent une mise à jour de la liste d'attente.

Selon le CISSSLAU, « la reconnaissance vocale permettra à la personne appelée de s'identifier. L'appel est sécuritaire et invite la personne à répondre à quelques questions afin de vérifier si la demande de consultation en médecine spécialisée est toujours nécessaire ». Cette démarche est d'ailleurs en cours.

L'usager admissible à cette démarche recevra un appel ou un texto avec le message qui suit. « Je suis Axelle, le système automatisé du Centre de répartition des demandes de services. Merci de répondre aux questions

suivantes, nous effectuons la mise à jour de la liste d'attente. »

Ensuite, l'usager répond aux questions qui valident des informations qui le concernent, souvent d'usage, comme son nom de famille et sa date de naissance. Après quoi il répond à des questions sur l'évolution de sa condition.

« Si une personne mentionne qu'un rendez-vous n'est plus nécessaire, le médecin sera averti avant l'annulation de sa demande. Le médecin pourra communiquer avec le CRDS s'il croit qu'une consultation s'avère tout de même nécessaire », lit-on dans la transmission du CISSSLAU.

POUR QUI LE SERVICE?

Le CISSSLAU indique que les personnes en attente d'une consultation pour l'une des spécialités suivantes recevront un appel bientôt, si ce n'est déjà fait depuis novembre dernier : cardiologie, chirurgie générale, chirurgie plastique, chirurgie vasculaire, dermatologie, endocrinologie, gastroentérologie, gynécologie, hématologie, immunologie, allergie, médecine interne, néphrologie, neurochirurgie, neurologie, ophtalmologie, ORL, orthopédie, pédiatrie, physiothérapie, pneumologie, psychiatrie,



Le Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (CISSSLAU) déploie depuis novembre son service d'appels automatisés aux personnes qui sont en attente depuis plus d'un an de services d'un médecin spécialisé. En fait, le système s'avère une façon efficace de mettre les listes d'attente à jour. (Photo Adobe Stock)

rhumatologie ou encore en urologie.

CHIFFRES DE PRÈS

Selon le CISSSLAU, « Dans la région des Laurentides, 28 000 personnes seront rejointes par le système Axelle afin de confirmer la requête. Les personnes qui ne seront pas en mesure de répondre à l'appel seront contactées par un agent du centre de répartition. Les parents de jeunes de moins de 18 ans recevront une lettre. », explique Dominique Gauthier, agente d'information au CISSSLAU.

Est-ce que le CISSSLAU tient un comparatif avec les années antérieures ? Dominique

Gauthier: « Puisque le centre de répartition s'est développé dans les 5 dernières années en ajoutant des spécialités, les données comparatives sont malheureusement peu représentatives (7 015 en 2020 et 14 880 en 2021). Nous pouvons cependant confirmer que la pandémie a eu un impact sur les listes d'attente alors que plusieurs services non critiques ont été délestés, surtout en 2020. Le rythme des rendez-vous a depuis repris ».

Le CISSSLAU soutient que le « déploiement d'Axelle s'inscrit dans le cadre de ces efforts en vue d'optimiser le processus de gestion des rendez-vous et d'améliorer l'accessibilité aux services de médecine spécialisée ».

Dossiers et enjeux 2023

Lancement d'un Guichet d'accès à la première ligne pour les patients orphelins

4

Le service téléphonique Guichet d'accès à la première ligne (GAP) a été lancé dans les Laurentides en avril 2022, afin d'aider les personnes sans médecin de famille à avoir accès à un professionnel de la santé en cas de problème. De Mont-Laurier à Val-Morin, plus de 10 500 personnes sont concernées. Le Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (CISSSLAU) explique que ce service a pour but d'évaluer la situation de ces patients dits « orphelins » et de « les orienter vers



le service de première ligne adapté à leurs besoins ». Les patients orphelins sont plus nombreux qu'en 2021. Dans la MRC d'Antoine-Labelle, qui comprend notamment les villes de Mont-Laurier et Rivière-Rouge, il y avait 2 574 usagers en attente d'un médecin de famille en date du 2 mars 2021. Le 22 février 2022, ce chiffre était passé à 4 151 personnes. Du côté de la MRC des Laurentides, où l'on retrouve entre autres les villes de Mont-Tremblant et de Sainte-Agathe-des-Monts, même scénario: 4 948 patients orphelins étaient comptabilisés l'an passé, quand on parle maintenant de 6 434 usagers en attente d'un médecin de famille. (Photo Pixabay)

Dossiers et enjeux 2023

Le CISSSLAU accueillera du personnel infirmier africain

9



Le Projet de reconnaissance des compétences d'infirmières recrutées à l'international du gouvernement du Québec porte fruit alors que le Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (CISSSLAU) annonce l'accueil, en février et mars prochain, de 40 infirmières et infirmiers. Ils proviennent de l'Algérie, du Cameroun, du Maroc et de la Tunisie. Selon le CISSSLAU, ce personnel sera réparti en deux cohortes de 20 personnes chacune dans les territoires d'Antoine-Labelle et de Thérèse-De Blainville. Mais pour parfaire leurs connaissances, les candidat(e)s doivent suivre une formation pour l'obtention d'une Attestation d'études collégiales (AEC). La population est également appelée à collaborer pour mener ce projet vers la réussite en offrant l'accès au logement qui s'avère un défi de taille. Le CISSSLAU lance un appel à toute personne ayant un logement disponible, une chambre avec accès à des aires communes, un sous-sol, une maison ou encore un chalet quatre-saisons à louer de s'avancer. Une banque de personnes disposées à offrir du logement a d'ailleurs été créée, apprend-on du communiqué. Si vous souhaitez vous joindre à cette banque, vous êtes prié de communiquer par courriel à info@zemploi.com ou à info@abl-immigration.org. (Photo Adobe Stock)

▶▶▶▶ *Dossiers et enjeux* 2023 ▶▶▶▶



7 **Systeme de santé sur le territoire**

Au courant du mois de décembre dernier, des représentants de la Coalition Santé Laurentides (CSL) ont demandé au ministre

Dubé des engagements clairs pour améliorer la situation catastrophique dans plusieurs hôpitaux des Laurentides. Pendant que les urgences continuent de déborder, que les installations sont désuètes et que le personnel soignant peine à suffire à la tâche, une 3^e rencontre entre les représentants de la CSL et le ministre Dubé s'est révélée décevante. Les représentants de la CSL n'ont pu être témoins d'actions concrètes du ministre. Parmi les grands objectifs du CSL, il a été question d'un ajout de 1,4 G\$ au Plan québécois des infrastructures (PQI) qui permettra de compléter d'ici 10 ans, des travaux aux centres hospitaliers de Saint-Jérôme, Saint-Eustache et de Mont-Laurier. Ce montant servira également à obtenir un plan fonctionnel et technique pour les centres de Saint-Agathe, de Lachute et de Rivière-Rouge. Il reste à savoir si en 2023, des actions concrètes seront mises de l'avant pour résoudre à court terme les besoins pressants, mais aussi combler le gouffre occasionné par ce sous-financement.

Nouvelles des Laurentides, site Internet

Saint-Jérôme : premier bébé de l'année 2023

<https://nouvelleslaurentides.ca/saint-jerome-premier-bebe-de-lannee-2023/>

Saint-Eustache : premier bébé de l'année 2023

<https://nouvelleslaurentides.ca/saint-eustache-premier-bebe-de-lannee-2023/>

CIME, site Internet

Un défibrillateur dans tous les édifices municipaux des Laurentides

<https://laurentides.cime.fm/nouvelles/532260/un-defibrillateur-dans-tous-les-edifices-municipaux-des-laurentides>

Terminer l'année en couple et débiter la nouvelle en famille !

<https://laurentides.cime.fm/nouvelles/532257/terminer-l-annee-en-couple-et-la-debuter-en-famille>

CFLO, site Internet

Le premier bébé de l'année dans les Laurentides est né à Sainte-Agathe-des-Monts

<https://www.cflo.ca/le-premier-bebe-de-lannee-dans-les-laurentides-est-ne-a-sainte-agathe-des-monts/>