



Le Service d'accueil centralisé en endoscopie de l'ORSW

Questions fréquentes des patients et des familles

1. En quoi consiste le modèle/le Service d'accueil centralisé et quels sont les avantages offerts par ce service?

Le Service d'accueil centralisé est basé sur le modèle du point d'accès unique pour accéder à un volet du système de santé. Le Service d'accueil centralisé en endoscopie s'occupe de gérer la liste d'attente pour les patients qui ont besoin de services d'endoscopie dans la région sanitaire de Winnipeg, en fonction des priorités établies.

Voici quelques-uns des principaux avantages de ce service :

- Améliorer l'accès des patients aux examens endoscopiques en temps opportun.
- S'assurer que les patients passent l'examen approprié, conformément aux consignes, avec le médecin spécialiste approprié.
- Améliorer la communication, la tenue de dossiers et le suivi auprès des patients et des médecins traitants.

2. Le Service d'accueil centralisé en endoscopie s'occupe de la prise de rendez-vous pour quels types d'examens?

Le Service d'accueil centralisé s'occupe actuellement de la prise de rendez-vous pour les examens endoscopiques suivants :

- gastroscopie
- coloscopie
- sigmoïdoscopie flexible
- échographie endoscopique

3. Mon médecin m'a dit que l'examen sera fait par un chirurgien ou un endoscopiste. Quelle est la différence entre ces deux spécialistes?

Le titre d'endoscopiste est un terme générique désignant un médecin qui effectue des endoscopies. Toutefois, pour le Service d'accueil centralisé, ce terme fait référence aux gastroentérologues et à d'autres spécialistes de la médecine interne générale formés spécialement en endoscopie et en gastroentérologie. Un chirurgien endoscopiste peut être un chirurgien généraliste ou un chirurgien subspecialisé qui possède une formation et de l'expérience en endoscopie gastro-intestinale. Le Service d'accueil centralisé s'efforcera d'aiguiller de façon prioritaire les cas les plus susceptibles de nécessiter

une chirurgie vers les chirurgiens et les cas plus susceptibles d'être causés par une maladie chronique vers les endoscopistes.

4. Puis-je décider quel endoscopiste ou chirurgien consulter?

Oui, vous pouvez demander un spécialiste en particulier. Toutefois, si le temps d'attente pour ce spécialiste dépasse les directives cliniques recommandées en fonction de vos symptômes, vous pourrez choisir de voir un endoscopiste ou un chirurgien tout aussi qualifié, mais à une date plus rapprochée. Notre but consiste à fournir des services en temps opportun à tous les patients de la région sanitaire.

5. Puis-je choisir l'hôpital où sera fait mon examen?

Pas toujours. Chaque endoscopiste/chirurgien exerce sa profession dans des établissements précis. Votre intervention sera programmée au prochain créneau horaire disponible dans un établissement particulier où exerce le spécialiste.

6. Mon médecin généraliste recevra-t-il les résultats des examens?

Oui, tous les résultats des examens seront transmis au généraliste par le spécialiste qui a fait les examens.

7. Comment saurais-je qu'un rendez-vous a été fixé?

Si votre cas est urgent, le personnel infirmier du Service d'accueil centralisé communiquera avec vous pour discuter de votre l'intervention et pour fixer un rendez-vous. Notre but consiste à communiquer avec vous dans les 7 jours suivant la réception de la demande.

Pour un cas semi-urgent, notre objectif consiste à communiquer avec vous par téléphone ou par la poste pour fixer un rendez-vous dans les 20 jours suivant la réception de la demande.

Pour une demande non urgente, notre objectif consiste à vous faire parvenir une lettre de confirmation de rendez-vous dans les 30 jours suivant la réception de la demande.

Lorsqu'un rendez-vous aura été fixé, vous recevrez par la poste à votre domicile l'information à ce sujet, ainsi qu'une feuille de directives concernant l'intervention et toute information additionnelle nécessaire à votre préparation. Nous ferons aussi parvenir ces renseignements à votre médecin traitant.

8. Que dois-je faire s'il me faut annuler un rendez-vous?

S'il vous est impossible de vous présenter à votre rendez-vous, vous devez communiquer immédiatement avec nous au numéro de téléphone que nous vous avons donné sur votre lettre de l'information de rendez-vous. Lorsque vous nous téléphonerez, nous fixerons un autre rendez-vous à une date qui vous conviendra mieux. L'annulation nous permettra aussi d'inscrire un autre patient à la date du rendez-vous que vous annulez. Une nouvelle demande d'examen pourrait être exigée de votre médecin de soins primaires si vous reportez votre intervention plus de deux fois.

9. Vais-je recevoir un rappel téléphonique?

Oui, vous recevrez un message automatisé cinq jours ouvrables avant la date de votre rendez-vous, dans la mesure où nous avons dans le dossier de votre médecin traitant votre numéro de téléphone actuel.

10. Que va-t-il se passer si je ne me présente pas à mon rendez-vous?

L'endoscopiste ou le chirurgien qui devait procéder à l'intervention enverra une lettre au médecin qui a fait la demande pour votre examen en indiquant que vous ne vous êtes pas présenté pour votre intervention. C'est le spécialiste concerné qui décidera si on vous donne un autre rendez-vous sans exiger de nouvelle demande d'examen.

En ne vous présentant pas au rendez-vous pour subir votre intervention, vous choisissez de gaspiller des ressources importantes qui auraient pu être utilisées pour vous ou pour une autre personne.

11. Puis-je choisir de ne pas passer par le Service d'accueil centralisé?

Certains médecins fournissent des services d'endoscopie à l'extérieur des hôpitaux de l'ORSW. Ils travaillent en cabinet privé (p. ex., la Winnipeg Clinic, la Manitoba Clinic) et vous pouvez demander à votre médecin de famille de faire appel à leurs services.