

# **Politique régionale sur le déplacement des usagers**

**En vigueur le 13 novembre 2023**

## Étapes de validation

<b>Rédaction/Révision :</b>	Joel Roman Palacios, chef de service logistique – transport et messagerie Mathieu Pagé, directeur adjoint, DSGPLP
<b>Personnes ou instances consultées :</b>	➤ Yan Harvey, chef de service logistique transport, CIUSSS de l'Est de l'Île de Montréal ➤ Stéphane Maillet, conseiller cadre, DSGPLP
<b>Révision éditoriale (langue, format, etc.) :</b>	Comité de lecture : Maryse Bérubé, APPR à la DQEPE, et Pascale Lamy, directrice DAIRP
<b>Révision légale :</b>	Jean-Philippe Gauthier, avocat Service du contentieux et des affaires juridiques
<b>Comité de direction :</b>	Le 31 octobre 2023
<b>Article 433.3 de la LSSSS :</b>	Non applicable

## Politique régionale sur le déplacement des usagers

<b>Adoptée par :</b> Conseil d'administration	<b>Date :</b> Le 13 novembre 2023
<b>Directions émettrices :</b> Direction de l'approvisionnement et de la logistique (DAL) et Direction des services généraux, de la première ligne et des partenariats (DSGPLP)	
<b>Responsables de son application :</b> Service de la logistique – transport et messagerie et Services préhospitaliers d'urgence	
<b>Destinataires :</b> Gestionnaires, médecins, employés et usagers du CISSS de Lanaudière	
<b>Lieu d'application :</b> Région sociosanitaire de Lanaudière	
<b>Documents associés :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Circulaire 2023-017 (01.01.40.10) du document des Normes et pratiques de gestion du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et annexes</li><li>• Politique de déplacement des usagers du réseau de la santé et des services sociaux (2023-05-19) du MSSS</li><li>• <i>Procédure sur la déclaration des événements indésirables</i> du CISSS de Lanaudière</li></ul>	

## Table des matières

1. Raison d'être .....	5
2. Principes directeurs.....	5
3. Objectifs .....	6
4. Champ d'application.....	7
5. Définitions .....	7
6. Rôles et responsabilités .....	10

## 1. Raison d'être

« Tout déplacement vers un établissement du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) est à la charge de la personne transportée, à moins qu'elle ne soit admissible à un programme de soutien financier gouvernemental. En effet, les déplacements pour un usager résidant du Québec et nécessitant un transport vers un établissement du réseau ne sont pas couverts par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

La politique de déplacement des usagers (PDU) du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) du Québec est un de ces programmes gouvernementaux. Elle détermine le cadre général que devront respecter les établissements du RSSS. [...] Le présent document précise l'application des règles et des particularités en lien avec le déplacement d'un usager :

- lors d'un transfert intraétablissement 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 [...].

En outre, le MSSS demande aux établissements du réseau de se doter d'une politique régionale de déplacement des usagers qui doit prendre en considération les spécificités locales. »<sup>1</sup>

## 2. Principes directeurs

La présente politique régionale sur le déplacement des usagers s'appuie sur les principes directeurs suivants :

- « La notion de téléconsultation devrait [...] toujours être privilégiée, lorsqu'applicable, afin d'éviter tout déplacement inutile pour l'utilisateur dans un contexte de besoin de soins ou de services. »<sup>2</sup>
- L'utilisation des soins et des services requis doit être le plus près possible du milieu de vie de l'utilisateur, en tenant compte des missions et des plans d'organisation du CISSS de Lanaudière.
- Tout déplacement vers une installation du CISSS de Lanaudière ou un autre établissement du RSSS est à la charge de la personne transportée à moins qu'elle ne soit admissible à un programme de gratuité gouvernemental ou qu'il s'agisse de la gratuité prévue par la PDU pour les usagers inscrits ou admis dans l'une des installations du CISSS de Lanaudière et résidents du Québec, soit dans les cas où ils :
  - nécessitent un transfert intraétablissement ou interétablissements du RSSS ou qui ont un rendez-vous médical dans un autre établissement du RSSS;
  - ont 65 ans et plus ainsi qu'une condition médico-sociale qui requiert le déplacement en ambulance du domicile vers un établissement du RSSS;
  - sont en soins de fin de vie;

---

<sup>1</sup> Politique de déplacement des usagers du réseau de la santé et des services sociaux, page 1

<sup>2</sup> *Idem*, page 2

- sont en situation d'éloignement géographique (200 km et plus) et ont besoin de soins et de services considérés comme électifs, c'est-à-dire non urgents et non disponibles dans la région d'origine;
- sont en traitement oncologique;
- sont en attente de greffes ou en suivi post-greffes.
- Le mode de déplacement choisi doit être celui qui est le plus économique compte tenu de l'état de santé de l'utilisateur et de sa condition psychosociale.
- Le service demandeur est responsable de l'utilisateur dès sa prise en charge jusqu'à l'arrivée à la destination de son transport.
- En cas d'incident ou d'accident durant un transport, la *Procédure sur la déclaration des événements indésirables* du CISSS de Lanaudière s'applique.
- Le service demandeur doit mobiliser les ressources nécessaires lorsque la condition de l'utilisateur requiert un accompagnement.
- Le transport alternatif, avec un véhicule autre qu'une ambulance, doit être favorisé pour le transport d'utilisateurs entre les installations maintenues par des établissements ou entre d'autres lieux déterminés par le plan triennal d'organisation des services préhospitaliers d'urgence (SPU) du CISSS de Lanaudière.

Le cas échéant, « 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 des SPU de l'établissement. »<sup>3</sup>

- Le Guichet d'accès à la première ligne (GAP) par son service de paramédecine de régulation optimise la pertinence clinique et opérationnelle des demandes de transport préhospitalier, par transport ambulancier ou par transport alternatif.
- Lorsqu'un utilisateur doit être retourné dans son établissement d'origine ou retourne à domicile à la suite d'un transfert d'un autre établissement, le transport est à la charge de l'établissement d'origine.
- Pour les déplacements des personnes handicapées et dialysées, le « Cadre de gestion régional – Programme transport-hébergement » s'applique.

### 3. Objectifs

- 3.1 Assurer l'application des directives ministérielles relatives au déplacement des utilisateurs.
- 3.2 Déterminer les rôles et les responsabilités des membres du personnel du CISSS de Lanaudière, des médecins et des utilisateurs en ce qui concerne le déplacement des utilisateurs.
- 3.3 Indiquer les processus administratifs et de contrôle des coûts liés au déplacement des utilisateurs, en respect des normes et des pratiques de gestion financière.
- 3.4 Assurer le respect des normes, des procédures et des directives du SPU en matière de transport ambulancier et de transport alternatif.

---

<sup>3</sup> Source : Annexe 5 de la Circulaire 5 2023-017 (01.01.40.10) sur la Politique de déplacement des utilisateurs, MSSS

- 3.5 Fournir de l'information aux usagers et aux médecins s'adressant au CISSS de Lanaudière pour connaître les modalités s'appliquant au déplacement des usagers.
- 3.6 Indiquer les processus administratifs à respecter pour permettre aux usagers du CISSS de Lanaudière de bénéficier du transport nécessaire afin d'obtenir des soins et des services non disponibles dans la région.

## 4. Champ d'application

Cette politique s'applique aux demandes de transport pour tous les usagers du CISSS de Lanaudière.

- **Installations visées**

Les installations visées par cette politique incluent les centres dont la mission est définie par le MSSS, soit centres hospitaliers (CH), centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), maisons des aînés et maisons alternatives (MDA-MA), centres locaux de services communautaires (CLSC), centres de réadaptation (CR), centres de la protection de la jeunesse et de l'enfance (CJ) ainsi que les maisons de naissance et les maisons de soins palliatifs en fin de vie reconnues.

Le CISSS de Lanaudière pouvant être à se procurer des services de santé et des services sociaux de fournisseurs externes, par exemple pour les unités transitoires de récupération fonctionnelle (UTRF), les usagers qui reçoivent des soins ou des services de ces fournisseurs externes sont sous la responsabilité du CISSS de Lanaudière et sont soumis aux règles de ce dernier en matière de déplacement des usagers.

- **Demandes de transport par les médecins**

« La PDU ne s'applique que pour les références médicalement requises par les médecins inscrits aux plans régionaux d'effectifs médicaux et aux plans d'effectifs médicaux en spécialité, incluant les médecins dépanneurs, lorsqu'applicables, pour des déplacements entre établissements du réseau ou du domicile du patient vers un établissement du réseau. »<sup>4</sup>

## 5. Définitions<sup>5</sup>

- **Accompagnateur familial ou social**

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

- **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.

- **Établissement**

Un centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS), un centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS), un établissement non fusionné ou un établissement desservant une population nordique et autochtone.

---

<sup>4</sup> Politique de déplacement des usagers du réseau de la santé et des services sociaux, page 3

<sup>5</sup> Définitions tirées intégralement de l'Annexe 5 de la Circulaire 5 2023-017 (01.01.40.10) sur la Politique de déplacement des usagers, MSSS

Les services de ces établissements regroupés sont fournis par les installations suivantes : un centre hospitalier (CH), un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), une maison des aînés et une maison alternative (MDA-MA), un centre de réadaptation (CR), un centre local de services communautaires (CLSC) ou un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ), dont les missions sont définies par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). S'y ajoutent les maisons de naissance et les maisons de soins palliatifs en fin de vie reconnues par les établissements du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS).

- **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.

- **Établissement d'origine**

Établissement où est admis ou inscrit l'utilisateur.

- **Installation**

Lieu physique où les soins et les services sont prodigués.

- **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 et/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.

Ces mesures sont déployées en partenariat avec le Guichet d'accès à la première ligne (GAP) et/ou les unités de soutien clinique (USC) des services préhospitaliers d'urgence (SPU).

- **Rapatriement**

Retour au Québec d'un utilisateur vers un établissement du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) à la suite d'un événement (maladie subite ou situation d'urgence) survenu hors Québec.

- **Résidence**

Domicile principal d'un utilisateur.

- **Résident du Québec**

Conformément à l'article 338 du Règlement d'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris, la résidence s'établit par la présence physique, sans égard à l'intention.

L'article 339 du Règlement précité prévoit également que : « [...], 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.

- **Soins de fin de vie**

Soins de fin de vie au sens de la Loi concernant les soins de fin de vie.

- **Transport alternatif**

Mode de transport non urgent avec un véhicule autre qu'une ambulance, utilisé pour le transport d'usagers entre les installations maintenues par des établissements ou entre d'autres lieux de services déterminés par le plan triennal d'organisation des SPU de l'établissement, conformément au paragraphe 5 de l'article 7 de la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence.

- **Transports reconnus**

- véhicule ambulancier;
- transport médical adapté;
- transport adapté;
- véhicule personnel ou celui d'un proche;
- taxi;
- transport en commun;
- transport aérien;
- transport maritime.

- **Usager**

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

- **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.

- **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.

## 6. Rôles et responsabilités

- **Conseil d'administration**
  - Adopter la présente politique.
- **Président-directeur général**
  - Faciliter la conclusion d'ententes régissant les corridors de services et en faire mention dans le plan d'organisation.
- **Direction de l'approvisionnement et de la logistique (DAL)**
  - Mettre à jour, implanter et diffuser la politique et les procédures en lien avec le déplacement des usagers en collaboration avec les partenaires (ex. : SPU, unités cliniques, etc.).
  - Soutenir les membres du personnel et les médecins, incluant les gestionnaires et les responsables d'unités, dans l'application et dans l'organisation des transports des usagers et des accompagnateurs de la présente politique.
  - Vérifier que le bon agent payeur est imputé pour le transport demandé
  - Imputer au bon centre d'activités les dépenses de déplacement des usagers et tenir à jour les statistiques nécessaires pour assurer un suivi de l'évolution du nombre et des coûts de déplacement des usagers.
  - Valider et autoriser l'ensemble des factures et des dépenses liées aux transports.
  - Collaborer à l'implantation des initiatives d'amélioration des directions cliniques pour l'optimisation et le développement de l'offre de service des transports.
  - Mettre en place les processus de soutien et de contrôle de cette politique (ex. : demandes de transport et de facturation) dans ses services et, plus spécifiquement, au Service des transports et de messagerie en respect des « Principes directeurs » nommés et des règles de la PDU.
  - Assurer le lien avec les transporteurs (contractuels et internes) pour avoir une prestation de services de qualité et sécuritaires en utilisant les types de transport reconnus et disponibles selon la condition physique de l'utilisateur.
  - Participer à l'analyse des incidents et des accidents lorsque requis.
- **Direction des services généraux, de la première ligne et des partenariats (DSGPLP)**
  - Mettre à jour, implanter et diffuser la politique et les procédures en lien avec le déplacement des usagers en collaboration avec les partenaires.
  - Par ses secteurs des SPU et du GAP, établir les procédures régionales en matière de paramédecine de régulation, et ce, en cohérence avec l'offre de service en transport alternatif, en collaboration avec la DAL.
  - Impliquer les directions partenaires de l'établissement dans les initiatives d'amélioration et d'innovation en matière de transport alternatif et de paramédecine de régulation.
- **Direction des ressources financières (DRF) – Services financiers – comptes payables et comptes recevables**
  - Effectuer le suivi des recouvrements et les demandes de remboursements d'allocations de déplacement pour les cas électifs selon les taux ministériels indiqués dans la PDU.

- **Service du budget (DRF)**
  - Donner les lignes directrices concernant les responsabilités de paiement en respect du Manuel de gestion financière.
  - Veiller à la saine gestion des dépenses liées aux transports et informer la DAL lors de dépassement budgétaire.
- **Directions cliniques**
  - Collaborer à l'implantation de la présente politique et des procédures qui en découlent au sein de leurs équipes.
  - Collaborer à la mise à jour de l'arbre décisionnel en lien avec le transport des usagers avec la DSGPLP et la DAL.
  - Déterminer les critères d'admissibilité pour l'accompagnement médical, paramédical, familial ou social, de concert, s'il y a lieu, avec les comités des usagers du CISSS de Lanaudière, selon les normes du SPU en matière de transport ambulancier interétablissements.
  - Collaborer à la mise en place de corridors de services.
  - Initier ou participer aux initiatives d'amélioration de l'offre de service des transports.
  - Identifier les enjeux et les opportunités en lien avec l'application de la présente politique.
- **Gestionnaires des directions cliniques**
  - Diffuser la présente politique aux membres de leur équipe et s'assurer de son respect.
  - Approuver, le cas échéant, les demandes de transport ne correspondant pas aux critères de la présente politique.
  - Assurer la sécurité des usagers nécessitant un transport sous leur responsabilité.
  - Rendre disponibles les ressources requises à l'accompagnement.
  - Organiser les transports interétablissements de concert avec l'établissement concerné lorsque médicalement requis et lorsqu'il y a lieu.
- **Médecins référents qui prescrivent une demande de service de transport (qu'il soit de l'établissement émetteur ou receveur)**
  - Tenir compte des corridors de services régionaux et hors région établis lors de la prescription de soins et de services.
  - Prescrire une consultation pour les cas électifs en précisant les soins et les services requis nécessitant un déplacement.
- **Membres du personnel clinique, responsables de l'utilisateur**
  - Effectuer les demandes de transport en respect de la présente politique.
  - Informer l'utilisateur lorsque les frais du transport sont de sa responsabilité.
  - Faire les démarches auprès du réseau de l'utilisateur ou d'organismes d'aide pour prendre en charge le transport si celui-ci est dans une situation d'impossibilité de paiement et informer les gestionnaires lorsqu'aucune solution n'est possible à cet effet.

- Si l'utilisateur doit être retourné dans son établissement d'origine ou retourne à domicile à la suite d'un transfert d'un autre établissement, statuer avec l'établissement d'origine de l'organisation et de sa responsabilité de paiement avant d'effectuer la demande de transport.
  - Préparer l'utilisateur pour son transport (selon l'horaire planifié, sur un moyen de transport fonctionnel, avec un habillement décent et avec les documents pertinents et ses effets personnels, l'accompagnement, si requis, etc.).
  - Assurer la sécurité des usagers nécessitant un transport vers un autre établissement, le demandeur du transport étant responsable de l'utilisateur jusqu'à l'arrivée à sa destination.
  - Déterminer le type d'accompagnateur requis selon l'évaluation de l'autonomie de l'utilisateur et des facteurs de risque liés à son état de santé.
  - Contacter la centrale des transports en cas de changement, d'annulation et d'incident ou d'accident survenu durant le transport.
  - Déclarer un incident ou un accident étant survenu lors du transport conformément à la Procédure sur la déclaration des événements indésirables disponible sur l'intranet.
- **Usagers**
    - 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 compensation financière en vertu de la présente politique.
    - Lorsqu'il requiert des soins et des services considérés comme électifs, assumer l'ensemble des frais inhérents à son déplacement lorsqu'il choisit d'être dirigé vers un autre établissement que celui prévu par l'établissement de son territoire.

## 7. Références

- **Choix de type de transport et d'accompagnement pour les usagers : volet médical (paramédic et préhospitalier)** – Algorithme médical CTI transport usager
- **Circulaire 2023-017 (01.01.40.10) du document des Normes et pratiques de gestion du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), 2023-05-19**
  - Annexe 1 – Particularités s'appliquant au déplacement intra-établissement et interétablissement des usagers
  - Annexe 2 – Particularités s'appliquant au déplacement des usagers de 65 ans et plus et aux usagers en soins de fin de vie
  - Annexe 3 – Particularités s'appliquant aux usagers devant recevoir, à la demande de leur médecin et de façon élective, des soins et des services non disponibles dans leur région
  - Annexe 4 – Particularités s'appliquant aux usagers autochtones
  - Annexe 5 – Définitions
- Gabarit régional – Politique de déplacement des usagers (PDU) à l'intention des établissements montréalais et lavallois du réseau de santé et de services sociaux du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- **Loi sur les services préhospitaliers d'urgence** (RLRQ chapitre S-6.2.), article 7, paragraphe 5

- **Politique de déplacement des usagers du réseau de la santé et des services sociaux (2023-05-19) du MSSS, 2023-05-19**
- **Règlement d'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (RLRQ, chapitre S-5, r. 1), article 338**
- **Soins de fin de vie au sens de la Loi concernant les soins de fin de vie (RLRQ, chapitre S-32.0001)**

*Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Lanaudière*

Québec 