

DESTINATAIRES : Tout le personnel du CISSS des Laurentides

EXPÉDITEUR : Mélanie Therrien, coordonnatrice
Service accueil, centrale de rendez-vous et archives

DATE : 4 avril 2020

OBJET : **RÈGLES À RESPECTER LORS DE L'ACCUEIL, DE
L'INSCRIPTION OU DE L'ADMISSION DES USAGERS**

En collaboration avec l'équipe de la prévention et contrôle des infections et le comité régional des cliniques externes, l'équipe de l'accueil-admission a clarifié la marche à suivre lors de l'accueil et de l'admission des usagers dans nos installations.

Pour tous les usagers qui ont un rendez-vous prévu dans l'établissement, procéder à un prétriage téléphonique en posant les questions ci-dessous :

- Est-ce que vous avez voyagé dans les 21 derniers jours? **OU**
- Avez-vous été en contact étroit avec un cas confirmé ou une personne sous investigation COVID-19, ou un voyageur symptomatique ou avez-vous reçu la consigne de demeurer en isolement volontaire à domicile dans les 14 jours avant le rendez-vous?
- Est-ce que vous présentez des symptômes d'allure grippale (toux, fièvre, maux de gorge et troubles respiratoires)?
- Êtes-vous actuellement atteint de la COVID-19?

Il est important de préciser aux usagers de nous aviser s'ils développent des symptômes ou si leur état de santé se détériore. De plus, les rendez-vous non urgents doivent être reportés ou transformés en rendez-vous téléphonique.

Afin d'offrir une prestation de travail sécuritaire, les règles suivantes doivent être appliquées :

- Maintenir une distance de 2 mètres avec les usagers et toutes les autres personnes dans le lieu de travail;
- Imprimer une nouvelle carte d'hôpital afin d'éviter de manipuler les cartes des usagers;
- Ne pas remettre les AH-280 ou autres documents aux patients;
- Demander aux patients de présenter la RAMQ à travers la vitre ou le plexiglas;
- Si l'utilisation de la «Castonguette» est requise, plaquer la carte d'hôpital et y ajouter le numéro de séquence (facturation).

Consentement et facturation :

- Lorsqu'un consentement écrit est requis, demander à l'utilisateur de se désinfecter les mains avant d'utiliser un crayon réservé exclusivement à la clientèle.
- Pour les non-assurés, aucun dépôt n'est nécessaire durant la période de pandémie :
 - Hors province: Obtenir les informations complètes de l'utilisateur (adresse, téléphone, courriel, numéro de carte d'assurance maladie de sa province, etc.). L'utilisateur (ou sa province) sera facturé par la suite;
 - Hors Canada : Obtenir, en plus des informations requises pour les «hors-province», le numéro de carte de crédit, la date d'expiration et le code de sécurité afin de limiter les mauvaises créances.

Dossier papier d'un usager confirmé ou suspecté COVID-19 :

- Placer le dossier dans un sac de type Ziploc pour une durée de 24 heures;
- Nettoyer le sac contenant le dossier à l'Oxyvir;
- Inscire la date de départ sur le sac à l'aide d'une étiquette ou d'un feutre noir permanent;
- Acheminer le sac aux archives.