

Fiche descriptive

Centrales régionales d'appels COVID-19

A. Général

Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, le MSSS a émis des orientations pour la mise en place de **centrales régionales d'appel-COVID 19** (ci-après « centres d'appels »).

Les centres d'appels ont pour mission d'évaluer le besoin clinique et de coordonner toutes demandes de rendez-vous d'un citoyen qui souhaite voir un médecin ou qui a besoin d'un dépistage COVID-19. Les RV sont alors donnés :

- Dans une clinique désignée d'évaluation (clinique chaude) pour le citoyen qui présente des symptômes d'allure grippale (SAG), des symptômes de gastro-entérite (GE) ou des symptômes s'apparentant à la COVID-19;
- Dans une clinique désignée d'évaluation ou une clinique désignée de dépistage pour un prélèvement;
- Dans un groupe de médecine de famille (GMF) ou une clinique médicale (clinique froide) pour le citoyen qui ne présente aucun symptôme.

Le centre d'appels reçoit des références du 811 ou des préposés de Services Québec (1 877 644-4545). Les infirmières des centres d'appels doivent procéder à une évaluation de la condition de santé du patient, à partir du formulaire harmonisé ou d'une adaptation de celui-ci, afin de s'assurer de la conduite à donner. Selon l'évaluation de l'infirmière, des conseils d'autosoins ou un rendez-vous (RV) peuvent être donnés par l'entremise de Rendez-vous santé Québec (RVSQ).

B. Caractéristiques des centres d'appels

- Heures d'ouverture : 7 jours sur 7, de 8 h à 20 h.
- Système informatique de prise de RV : que ce soit pour les patients qui présentent des symptômes ou pas, se fait par le système RVSQ.
- Système téléphonique : système de file d'attente, boîte vocale.
- Référence du 811 : fiche d'appel envoyée dans la boîte de courriel dédiée des centres d'appels.

C. Trajectoire des appels entrants par Services Québec

Services Québec (1 877 644-4545)

Il s'agit de la ligne d'information du gouvernement du Québec destinée à la population sur la COVID-19. Ce service, disponible du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, permet le traitement de différentes demandes, notamment :

- Obtenir une information générale sur la COVID-19;
- Discuter d'inquiétudes en rapport avec l'état de santé;
- Obtenir de l'information sur le Programme d'aide temporaire aux travailleurs;
- Obtenir un soutien en cas de stress ou d'anxiété relativement au COVID-19.

Modèle conceptuel – Service Québec

Menu automatisé 1877

Faites un choix parmi les options suivantes :

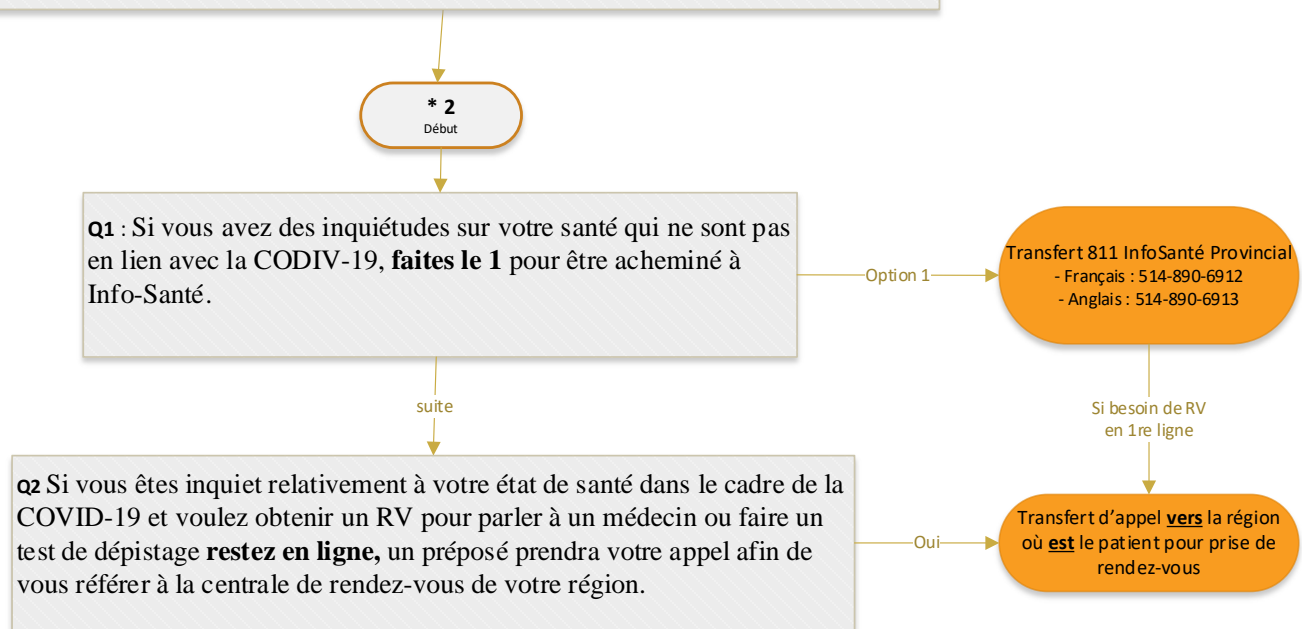
Pour obtenir de l'information générale sur la COVID-19, **faites le 1.**

Si vous avez des inquiétudes en rapport avec votre état de santé, **faites le 2.**

Pour de l'information sur le Programme d'aide temporaire aux travailleurs, **faites le 3.**

Si vous vivez du stress, de l'anxiété ou toute autre réaction psychosociale liée à la COVID-19, **faites le 4,** et un professionnel d'Info-Social évaluera votre besoin.

Pour réentendre ces options, faites le carré.



Explications :

- Un premier choix se fait par le citoyen dans un menu automatisé;
- Le choix #2 amène vers un second menu automatisé;
- Si le besoin n'est pas lié à la COVID-19, le citoyen est orienté vers Info-Santé 8-1-1 pour une prise en charge selon la mission habituelle de ce service;
- Si le besoin est lié à la COVID-19 (pour un dépistage ou pour un RV d'évaluation en CDÉ), l'appel est référé vers le centre d'appels de la région de résidence du citoyen;
- Le centre d'appels poursuit avec le citoyen selon les paramètres des prochaines sections.

D. Trajectoire des appels entrants par Info-Santé 811

Info-Santé 811

Pour le citoyen, composer le 811 permet de joindre rapidement une infirmière en cas de problème de santé non urgent. Le service est offert 24 heures par jour, 365 jours par année. Toute personne résidant au Québec peut appeler le 811 pour elle-même ou pour un proche.

Dans le contexte de la pandémie, les activités professionnelles d'accueil, d'évaluation et de conseils du service Info-Santé, préalables au transfert d'un appel pour prise de rendez-vous, sont maintenues en tout temps.

Explications :

- Le 811, procède à l'évaluation clinique et s'il identifie un besoin de RV en première ligne, transfère l'appel vers le centre d'appels de la région de résidence du citoyen et donne les conseils usuels;
- Les trajectoires suivantes indiquent vers quel type de clinique (urgences, clinique froide ou CDÉ) le citoyen doit être dirigé selon les informations recueillies lors de l'appel, elles ne sont pas le reflet du traitement d'un appel;
- Lors du transfert d'un appel du 811 vers le centre d'appels, la fiche d'appel complétée par l'infirmière est transmise par courriel (voir exemple de fiche d'appel en Annexe A).

Modèle conceptuel – Info-Santé 8-1-1 – SAG-Gastro ou Covid Référence pour une CDÉ

COVID-19-Traitement des appels par les infirmières du 8-1-1 – File Situation particulière

L'infirmière applique toujours les directives des TRAJECTOIRES SPECIFIQUES DES APPELS TRAITANT DU COVID-19 telles que décrites dans le document de formation.

Les symptômes de la COVID demeurent ceux énoncés dans l'Avis de santé publique (fièvre ou toux ou anosmie ou dyspnée).

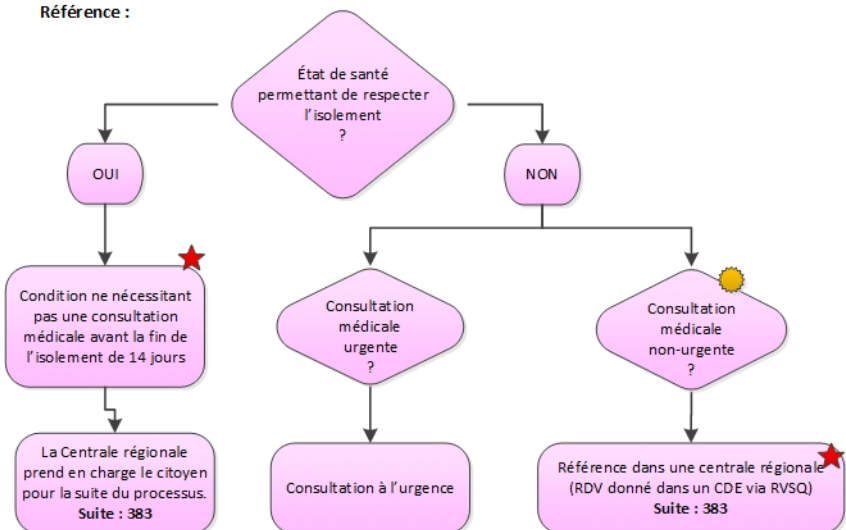
L'identification SAG-Gastro vise à diriger toutes les situations cliniques potentiellement infectieuses nécessitant une consultation médicale vers les ressources adéquates.

En présence de syndrome d'allure grippale ou de symptômes gastro-intestinaux (SAG-gastro), déterminer le statut du client relativement au dépistage COVID-19

A- Dépistage COVID positif
ou en investigation (en attente de résultat ou RV de dépistage confirmé à venir)

Évaluation, constat, conseils (proposer le Guide Autosoins)

Référence :



En présence de facteurs de risque :

- 70 ans et +
- Maladies Chroniques
- Immunosupprimés

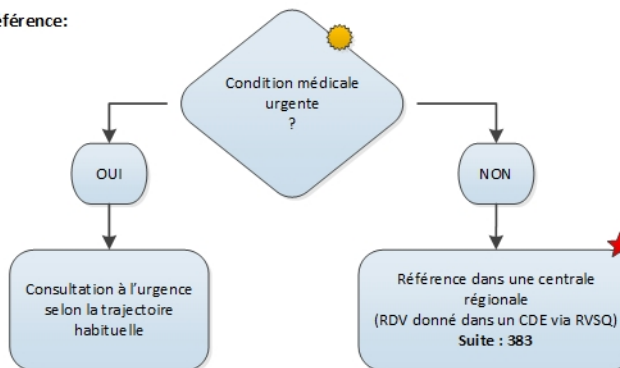
Exercer une vigilance accrue dans la détermination de l'urgence de la situation en raison des risques de complications
Toute personne avec des difficultés respiratoires sévères tel que essoufflement ou difficulté à parler doit être référée au 911 ou dans un centre hospitalier

B- Dépistage COVID négatif mais nouveaux symptômes SAG-gastro
OU Non-testé avec symptômes SAG-gastro

Si répond aux critères de l'échelle de priorisation pour le dépistage, référer au centre d'appel régional à la fin de l'intervention

Évaluation, constats, conseils (proposer le Guide Autosoins)

Référence:



Documentation de la fiche d'appel

Rédaction selon mesures temporaires de complétion (MTC)

Si référence pour dépistage ou consultation médicale, compléter le questionnaire de la collecte de données, selon les consignes.

Code de raison d'appel : 5753

Code de suite si référence au Centre d'appel régional : 383

LÉGENDE
CDE: Clinique d'évaluation
SAG: Syndrome d'allure grippale

2020-04-07 -V1.5 MR/JT

Modèle conceptuel – Info-Santé 8-1-1 – fiche santé Référence pour une CDÉ

COVID-19-Traitement des appels par les infirmières du 8-1-1 – File SANTÉ

File Santé (SAN) régulière

Les symptômes de la COVID demeurent ceux énoncés dans l'Avis de santé publique (fièvre ou toux ou anosmie ou dyspnée).
L'identification SAG-Gastro vise à diriger toutes les situations cliniques potentiellement infectieuses nécessitant une consultation médicale vers les ressources adéquates.

En présence de syndrome d'allure grippale ou de symptômes gastro-intestinaux (SAG-gastro), déterminer le statut du client relativement au dépistage COVID-19

A- Dépistage COVID positif
ou en investigation (en attente de résultat ou RV de dépistage confirmé à venir)

B- Dépistage COVID **négatif** mais nouveaux symptômes SAG-gastro
OU **Non-testé** avec symptômes SAG-gastro

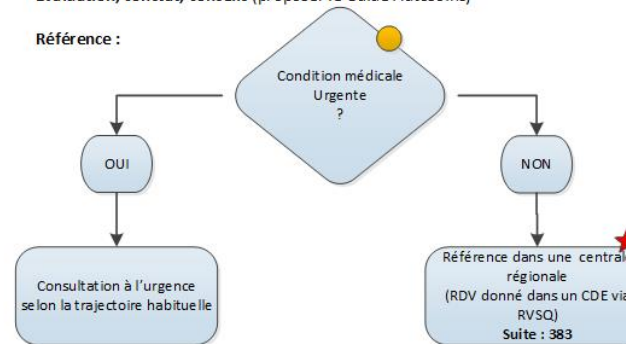
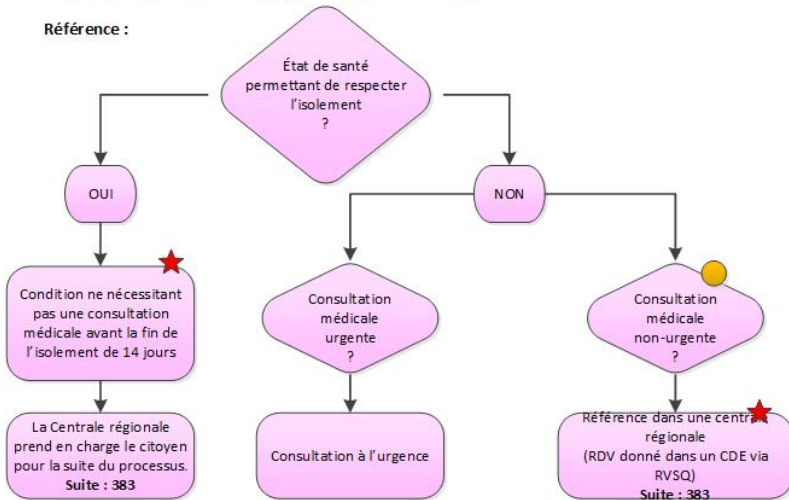
Si répond aux critères de l'échelle de priorisation pour le dépistage, référer au centre d'appel régional à la fin de l'intervention

Évaluation, constat, conseils (proposer le Guide Autosoins)

Évaluation, constat, conseils (proposer le Guide Autosoins)

Référence :

Référence :



Documentation de la fiche d'appel

Rédaction selon mesures temporaires de complétion (MTC)

Si référence pour dépistage ou consultation médicale, compléter le questionnaire de la collecte de données, selon les consignes.

Code de raison d'appel : 5753

Code de suite si référence au Centre d'appel régional : 383

En présence de facteurs de risque :

- 70 ans et +
- Maladies Chroniques
- Immunosupprimés

Exercer une vigilance accrue dans la détermination de l'urgence de la situation en raison des risques de complications
Toute personne avec des difficultés respiratoires sévères tel que essoufflement ou difficulté à parler doit être référée au 911 ou dans un centre hospitalier

LÉGENDE
CDE: Clinique d'évaluation
SAG: Syndrome d'allure grippale

2020-04-09 -V1.7 - MR/JT

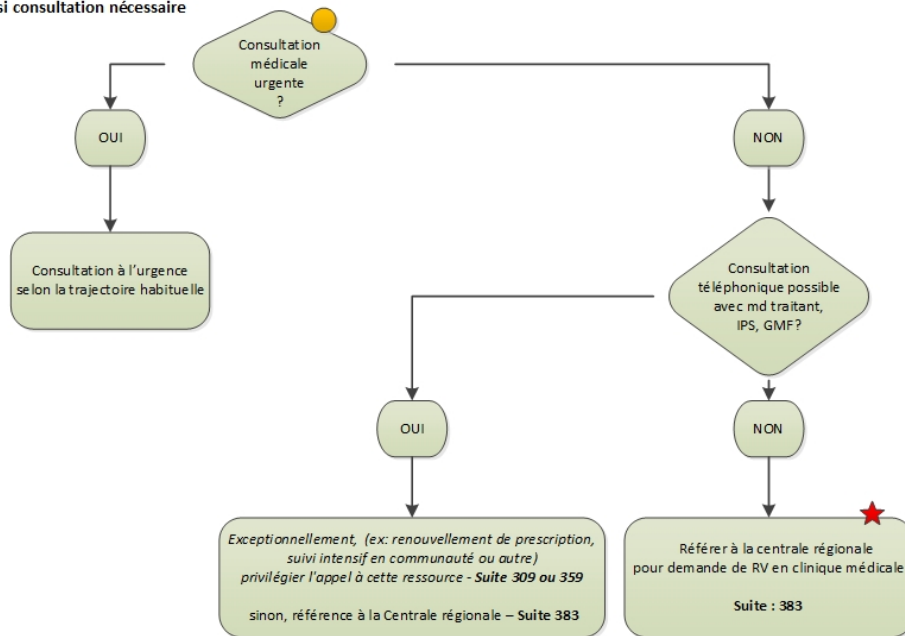
Référence pour une clinique froide



COVID-19-Traitement des appels par les infirmières du 8-1-1 – File SANTÉ En l'absence de syndrome d'allure grippale et de symptômes gastro-intestinaux (SAG-gastro)

Procéder au traitement de l'appel selon le processus habituel.

Référence: si consultation nécessaire



En présence de facteurs de risque :

- 70 ans et +
- Maladies Chroniques
- Immunosupprimés

Exercer une vigilance accrue dans la détermination de l'urgence de la situation en raison des risques de complications
Toute personne avec des difficultés respiratoires sévères tel que essoufflement ou difficulté à parler doit être référée au 911 ou dans un centre hospitalier

Documentation de la fiche d'appel

Rédaction selon mesures temporaires de complétion (MTC)

Si référence pour dépistage ou consultation médicale, compléter le questionnaire de la collecte de données, selon les consignes.

Code de raison d'appel : selon situation clinique

Code de suite si référence au Centre d'appel régional : 383 ★

LÉGENDE

- CDE: Clinique d'évaluation
- SAG: Syndrome d'allure grippale
- IPS: Infirmière praticienne spécialisée
- GMF: Groupe de médecine familiale

2020-04-09 -V1.7 - MR\JT

E. Utilisation du questionnaire harmonisé

Les infirmières des centres d'appels utilisent le questionnaire d'évaluation harmonisé (présenté en Annexe B) ou son adaptation régionale pour le triage téléphonique.

Le formulaire permet de vérifier si le patient doit :

- Recevoir de l'information sur les autosoins et peut demeurer à la maison;
- Être référé vers le 911, si sa condition est urgente;
- Être référé vers les services SAPA;
- Être référé vers des services s'adressant aux clientèles spécifiques (obstétrique, pédiatrie, oncologie, etc.);
- Être référé vers un rendez-vous en 1^{re} ligne, pour un dépistage ou une évaluation par l'équipe clinique.

F. Rendez-vous en 1^{re} ligne

a. Rendez-vous de dépistage

En respect des critères de priorisation en vigueur (P1-P6), les rendez-vous de dépistage peuvent être donnés aux patients :

- Dans une clinique désignée de dépistage (CDD);
- Dans une CDÉ, qui offre des services de dépistage en faible volume, notamment pour les patients qui ont à la fois besoin d'une consultation et d'un dépistage.

Le centre d'appels doit utiliser la raison de consultation « **Dépistage coronavirus (COVID-19)** » dans RVSQ. Le suivi du résultat de dépistage est effectué par la clinique qui a procédé au prélèvement.

b. Rendez-vous en clinique désignée d'évaluation (clinique chaude)

Dans les CDE, des mesures d'atténuation de transmission sont mises en place pour la protection de tous les patients et du personnel de la clinique.

La clientèle suivante est référée en CDÉ :

- COVID -19 déjà confirmée;
- Symptômes d'allure grippale (SAG);
- Symptômes d'infections des voies respiratoires supérieures et inférieures (rhinosinusite, otite, pharyngite, bronchite, etc.);
- Symptômes de gastro-entérite.

Ces patients peuvent consulter en CDÉ pour tout besoin de consultation en première ligne, donc que ce soit en lien avec leurs symptômes ou avec un problème de santé qui n'y est pas lié.

Les patients de tous âges, sauf les deux exceptions suivantes, peuvent être vus en CDÉ :

- Enfants de 0 à 3 mois avec une température rectale ≥ 38 degrés Celsius;
- Enfants de 3 mois à 3 ans avec une température rectale ≥ 39 degrés Celsius.

En discussion avec le patient, il est possible de déterminer que le rendez-vous se fera par téléphone. Dans ce cas, la raison de consultation « [Traitement COVID-19 – par téléphone](#) » doit être utilisée pour prendre le RV dans RVSQ.

Si le patient doit ou souhaite être vu en personne, la raison de consultation « [Traitement COVID-19 – en clinique](#) » doit être utilisée pour prendre le RV.

Information clinique à transmettre lors de la prise de rendez-vous

Lors de la prise d'un RV en CDÉ, le champ « Commentaires » dans RVSQ doit être utilisé pour indiquer les informations concernant le patient, tel qu'indiqué en Annexe C.

c. Rendez-vous en GMF ou clinique médicale (clinique froide)

Des RV peuvent également être donnés par le centre d'appels vers les GMF et les cliniques médicales. Pour ces cliniques froides, dans tous les cas et pour tous les citoyens, **seul un rendez-vous téléphonique peut être donné par le centre d'appels.**

S'il s'agit d'un patient qui ne présente aucun symptôme, les raisons de consultation habituelles de RVSQ (urgence mineure, consultation prioritaire, suivi périodique ou préventif, suivi régulier, suivi de grossesse, suivi d'un enfant de 0 à 5 ans) peuvent être utilisées selon le cas qui s'applique.

Pour un patient qui présente des SAG, des symptômes de GE où s'apparentant à la COVID-19, qui est inscrit dans un GMF ou une clinique et souhaite consulter auprès de son équipe clinique habituelle, les mêmes raisons de consultation peuvent être utilisées. Dans cette situation, la présence de symptômes doit être précisée à la clinique dans le champ « Commentaires » du RV, et il importe d'insister auprès du patient qu'il **ne peut pas se présenter en personne à la clinique**, ces lieux n'ayant que des quantités minimales d'équipements de protection.

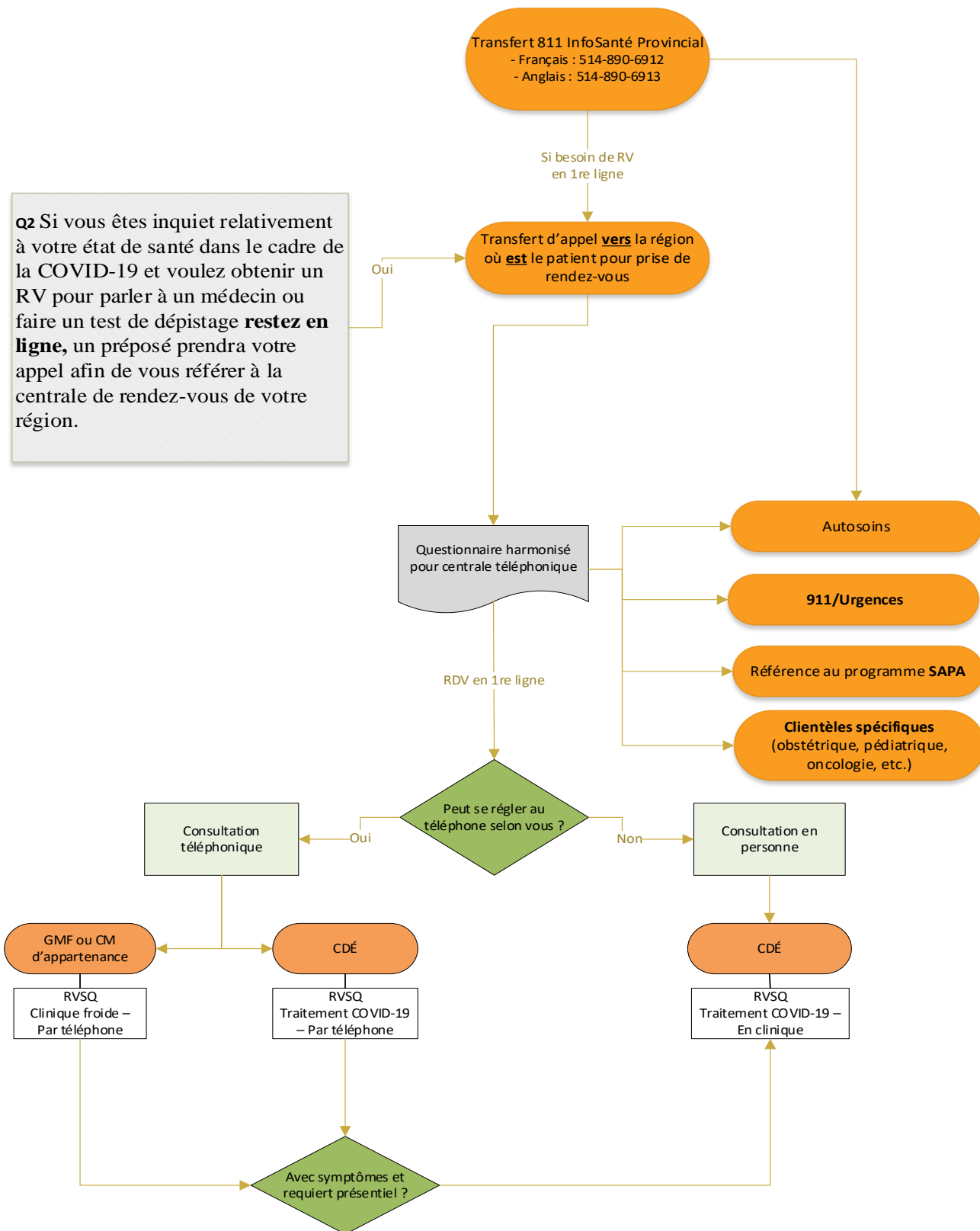
C'est la clinique qui fera le rappel d'un patient qui doit être vu en personne et s'assurera de l'absence de symptômes de ce dernier avant de lui donner un RV en clinique.

G. Trajectoire des appels traités par les centres d'appels

Explications :

- Lors d'un transfert d'appel du 811 ou de Services Québec vers le centre d'appels, le formulaire harmonisé ou une adaptation de celui-ci est utilisé afin de documenter le besoin du patient et de le référer vers le bon service;
- Pour le citoyen qui a besoin d'un RV en première ligne, le choix de son lieu de consultation dépendra en premier du type de consultation : en personne ou téléphonique;
- Le centre d'appels doit utiliser RVSQ pour donner le RV, que ce soit en clinique froide ou en CDÉ;
- Si la clinique froide, lors d'une consultation téléphonique avec le patient symptomatique, identifie un besoin de consultation en personne pour ce dernier, elle peut elle-même référer le patient vers la CDÉ.

Modèle conceptuel – Centres d’appels



ANNEXE A

Exemple de fiche d'appel transmise par Info-Santé 811

Fiche d'appel Info-Santé – Descriptif

Usager

Nom, Prénom

THÉORET, THÉOPHILA

1959-02-22

(888) 888-8888

222 rue de l'Esplanade

Montréal

Territoire CLSC (CSSS - Mission CLSC)

Pointe-aux-Trembles (CLSC DE POINTE-AUX-TREMBLES-MONTREAL-EST)

Région

06 Montréal

Section qui permet de visualiser les données de l'utilisateur : nom complet, adresse, NAM code postal, téléphone, région

15 Avril 2020 V1.0

THET 5902 2211
(555) 555-5555

H1A 4S3
No. Dossier

Centre d'activités

6093 Info-Santé-Population générale

Collecte de données

Motif de l'appel, données pertinentes, manifestations, réseau de soutien

Préciser la demande de l'utilisateur : fièvre depuis plusieurs jours, toux et expectorations verdâtres

Inscrire les informations jugées pertinentes :

POUR TOUTE RÉF. POUR CONSULT. MÉDICALE NON-URGENTE, compléter le questionnaire suivant. Voir consignes pour réponses attendues.

1) Statut du dépistage pour COVID : Aucun dépistage

2) Diagnostic clinique de COVID (oui ou non) : non

3) Contact proche avec personne testée positive ou Dx COVID (oui ou non) : non

4) Âge : 61 ans

5) Raison de demande de consultation : fièvre persistante depuis plus de 72 heures

6) Critères de vulnérabilité : asthme

7) Présence de dyspnée au repos (oui ou non) : oui

Si oui, précisions à inscrire : légère

8) Détérioration état général : difficulté à effectuer les AVQ

9) Description des symptômes : fièvre constante 38,8C X 72 hres, toux grasse X 24 heures, expectos verdâtres,

10) Grossesse (oui ou non) : n/a

Si Oui :

a) Quel trimestre?

b) Si 3e trimestre, accompagnateur pour l'accouchement d'une femme enceinte du 3e trimestre (oui ou non) :

Motif de l'appel tel que formulé par l'utilisateur

Données pertinentes recueillies durant l'appel
Questionnaire à remplir durant la pandémie

Démarches antérieures

A consulté Quand

Traitement suivi

Résultat obtenu

Précisions

Raison

5822 Respiratoire (manifestations ou symptômes du système)

Intervention

Prioriser l'élément sur lequel il y aura intervention - Constat d'évaluation / Identification du problème ou facteur de désorganisation
Processus infectieux probable

Conseils selon protocoles

Référence au(x) protocole(s) x
consulté (s)
« Grippe » dans ce cas précis

Constat clinique de
l'infirmière en ce qui
concerne l'état de
l'utilisateur nécessitant une
évaluation

Réponse à l'utilisateur, conseils, éléments de surveillance / Objectifs, moyens, modalités

2086 : GRIPPE

Hydratation
Surveillance des symptômes

Sommaire des conseils /Informations transmis

Heure

Consultation

Rôle-Action

7300 Santé physique (Actions éducatives et préventives en)

[2086](#) GRIPPE

Référence

Suite

383 Centre d'appel régional COVID (Avec Démarches)

Organismes

Professionnel

Délai pour la prise en charge 48 heures

S'il n'y a pas d'amélioration d'ici

Heure
Consultez

Selon l'évaluation l'infirmière juge qu'une
consultation professionnelle est nécessaire et que
l'utilisateur devrait avoir un rendez-vous :
Référence vers le Centre d'appel régional (suite 383)

Relance prévue

Délai recommandé par l'infirmière du 811

Évaluation

Usager capable d'exprimer les conseils donnés

L'utilisateur se dit satisfait relativement à ses besoins et attentes

Précisions

Catégorie d'appelant

100 Usager lui-même

Nom appelant si différent

Téléphone

Organisme

Nom de l'appelant si différent. Ex. : père, mère...

Lien

ATS

Langue de l'appel Français

Note de suivi

Consentement et pertinence d'aviser les organismes enregistreurs

L'utilisateur autorise la transmission des informations nécessaires à la continuité de services dans le cadre d'une référence avec démarches.

Nom de l'infirmière qui a traité l'appel

Professionnel

Appel traité par

Jacinthe Thériault (thejac01)

Début de l'appel

2020-04-15 10:27:04

Fin d'appel

2020-04-15 10:45:28

Poste

1

Durée

18 min

ANNEXE B

Formulaire harmonisé (copie)

TRIAGE TÉLÉPHONIQUE – CENTRALE D'APPEL	
SECTION 1 – Identification de la personne	
Nom : _____	Prénom : _____
NAMQ : _____	Date de naissance (A-M-J) : _____
Courriel : _____	N° de téléphone : _____
Adresse civique : _____	
SECTION 2 – Symptômes d'allure grippale ou de gastro-entérite	
Toux	<input type="checkbox"/> Nouvelle <input type="checkbox"/> Exacerbée <input type="checkbox"/> Occasionnelle <input type="checkbox"/> Sèche <input type="checkbox"/> Grasse
Expectorations	<input type="checkbox"/> Transparentes <input type="checkbox"/> Blanches <input type="checkbox"/> Jaunâtres <input type="checkbox"/> Verdâtres <input type="checkbox"/> Sanguinolentes (striées de sang)
Écoulement nasal	<input type="checkbox"/> Transparentes <input type="checkbox"/> Blanches <input type="checkbox"/> Jaunâtres <input type="checkbox"/> Verdâtres <input type="checkbox"/> Sanguinolentes (striées de sang)
Système digestif	<input type="checkbox"/> Diarrhées <input type="checkbox"/> Crampes abdominales <input type="checkbox"/> Nausées <input type="checkbox"/> Vomissements
Autres symptômes présents	<input type="checkbox"/> Céphalée <input type="checkbox"/> Mal de gorge <input type="checkbox"/> Voix rauque <input type="checkbox"/> Fièvre <input type="checkbox"/> Perte du goût <input type="checkbox"/> Myalgie <input type="checkbox"/> Otagie <input type="checkbox"/> Tachypnée <input type="checkbox"/> Douleur articulaire <input type="checkbox"/> Perte de l'odorat <input type="checkbox"/> Autre : _____
Faiblesse généralisée	Vous sentez-vous faible? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Sinon, passez à la section « Dyspnée » Avez-vous cessé de faire la majorité de vos activités de la vie quotidienne? <input type="checkbox"/> Oui (diriger l'utilisateur vers l'urgence) <input type="checkbox"/> Non (prendre rendez-vous à la clinique désignée d'évaluation si présente des symptômes d'allure grippale ou de gastro-entérite)
Dyspnée	Avez-vous de la difficulté à respirer ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Sinon, passez à la section 3 <input type="checkbox"/> Dyspnée ou fatigue lors d'activités physiques (CDÉ) <input type="checkbox"/> Dyspnée ou fatigue lors des activités de la vie quotidienne (Urgence) <input type="checkbox"/> Dyspnée ou fatigue au moindre effort, même au repos (Urgence)
Si l'utilisateur ne présente aucun symptôme d'allure grippale ou de gastro-entérite, il NE DOIT PAS être dirigé vers la clinique d'évaluation désignée (CDÉ)	
SECTION 3 – Évaluation des critères d'exposition et cliniques à la COVID-19	
1- Avez-vous été testé à la COVID-19 (dépistage) ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Quel était le résultat ? <input type="checkbox"/> Test positif : Passez immédiatement à la section 4 et référez le patient en CDÉ. <input type="checkbox"/> Test négatif : Si le test est négatif mais que des symptômes sont présents, passez immédiatement à la section 4 et référez le patient en CDÉ.	
2- Avez-vous effectué un test de dépistage pour la COVID-19 et êtes en attente de votre résultat ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si oui, passez immédiatement à la section 4 et référez le patient en CDÉ.	
3- Est-ce qu'une personne demeurant à la même adresse que vous a été testée positive à la COVID-19? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si oui, passez immédiatement à la section 4 et référez le patient en CDÉ.	
4- Êtes-vous un résident en CHSLD ou en résidence privée pour aînés (RPA) ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si oui, passez immédiatement à la question 7.	

5- Êtes-vous un professionnel de la santé en contact direct avec la clientèle, incluant les services ambulanciers? Oui Non
Si oui, passez immédiatement à la question 7.

6- Êtes-vous un premier répondant ou un travailleur du système de sécurité publique (ex. : policier, pompier, agent des services correctionnels) ou un travailleur fournissant des services essentiels (voir liste fournie par le ministère)? Oui Non

7- Avez-vous l'un des symptômes suivants?

- Fièvre Perte subite du goût Difficultés respiratoires
 Toux Perte subite de l'odorat, sans congestion nasale

Sinon aux questions 1 à 4 ET un symptôme identifié à la question 7 : référer le patient en CDÉ (compléter les sections suivantes)

En plus du RV, le patient a-t-il besoin :

- D'un dépistage COVID-19 à la clinique désignée d'évaluation
 D'un certificat d'arrêt de travail

Sinon aux questions 1 à 4, AUCUN symptôme identifié à la question 7 et AUCUN symptôme d'allure grippale ou de gastro-entérite documenté dans la section 2 : référer le patient en clinique froide

Si oui à la question 4 ET un symptôme identifié à la question 7 :

- Mentionner à l'usager de demeurer dans sa chambre à la résidence
 Acheminer ce formulaire par télécopieur à l'agente administrative SAPA selon le territoire désigné (voir tableau fourni)
 Appeler l'ASI du territoire concerné entre 8 h et 16 h (voir tableau fourni)

SECTION 4 – Raison de la consultation

Raison de la consultation :

- 1- Avez-vous 70 ans et plus? Oui Non
2- Vivez-vous avec une maladie chronique (ex. : diabète, MPOC, asthme, etc.)? Oui Non
3- Êtes-vous immunosupprimé (ex. : reçoit traitements de chimiothérapie, etc.)? Oui Non
4- Êtes-vous enceinte? Oui Non
 1^{er} trimestre (0-14 sem.) 2^e trimestre (15-28 sem.) 3^e trimestre (29 sem. et plus) plus de 35 sem.
5- Prévoyez-vous accompagner une femme enceinte au 3^e trimestre à son accouchement ?

Nom et coordonnées de la pharmacie communautaire, si possible :

Si OUI 1, 2, ou 3, la consultation téléphonique doit être priorisée puisque le patient est à risque élevé.

Si patient a besoin de services spécifiques (pédiatrie, obstétrique, oncologie, etc.), référez à la trajectoire régionale pertinente.

Selon vous, croyez-vous que votre condition peut se régler avec une consultation médicale téléphonique ?

SECTION 5 – Rendez-vous donné

Le RV est donné via RVSQ :

- Pour un dépistage
 Par téléphone en CDÉ : raison de consultation « Traitement COVID-19 – par téléphone »
 En clinique en CDÉ : raison de consultation « Traitement COVID-19 – en clinique »
 Par téléphone en clinique froide : raison de consultation « à compléter »
 En clinique froide : raison de consultation « à compléter »

Date du rendez-vous (A-M-J) : _____ Heure : _____

Renseignements donnés concernant la clinique de référence (localisation et modalités pour se rendre à la clinique)

SIGNATURE DE L'INFIRMIÈRE : _____ DATE (A-M-J) : _____

ANNEXE C

Informations à saisir dans le champ « Commentaires » du rendez-vous dans RVSQ

Seules les informations s'appliquant au patient doivent être saisies.

- 1) Dépistage pour COVID :
 - a. Dépistage fait, avec résultat positif
 - b. Dépistage fait, avec résultat négatif
 - c. Dépistage fait, en attente du résultat
 - d. Aucun dépistage
 - e. Le patient devrait avoir un dépistage selon les critères en vigueur : indiquer P1 à P6
- 2) Diagnostic clinique de COVID :
 - a. Le patient a eu un diagnostic clinique positif de COVID
 - b. Le patient n'a eu aucun diagnostic clinique de COVID
- 3) Contact proche avec
 - a. Contact proche avec une personne qui a eu un résultat positif ou diagnostic clinique de COVID
 - b. Pas de contact proche avec une personne qui a eu un résultat positif ou diagnostic clinique de COVID
- 4) Âge : (préciser)
- 5) Raison de consultation : (préciser)
- 6) Vulnérabilité du patient :
 - a. Vulnérable, 70 ans et plus
 - b. Vulnérable, Maladies chroniques
 - c. Vulnérable, Immunosupprimé
 - d. Non vulnérable
- 7) Dyspnée au repos :
 - a. Présence de dyspnée au repos (indiquer les symptômes qui s'appliquent parmi les suivants)
 - i. Respiration plus laborieuse ou plus rapide qu'à l'habitude
 - ii. Raisons expliquant un l'essoufflement ce jour mais ne le provoquait pas hier
 - iii. Patient est tellement essoufflé qu'il ne peut prononcer que quelques mots
 - b. Pas de dyspnée au repos
- 8) Détérioration générale :
 - a. Activités que le patient ne peut plus faire ce jour en raison de la détérioration de son état : (préciser)
 - b. Patient a cessé toutes ses activités quotidiennes
 - c. Pas de détérioration
- 9) Description des symptômes : (préciser)
- 10) Patiente enceinte :
 - a. Oui, 1^{er} trimestre
 - b. Oui, 2^e trimestre
 - c. Oui, 3^e trimestre
 - d. Non