

Foire aux questions

QUESTIONS FRÉQUENTES (pour tous les intervenants) :

1. Qu'est-ce que le programme pilote d'Orientation électronique?

Le programme pilote d'Orientation électronique comprendra la mise en place d'un formulaire d'orientation électronique normalisé pour l'orthopédie. En outre, le formulaire sera présenté par les dispensateurs de soins primaires (DSP) au moyen du dossier de santé électronique (DSE) provincial, sur lequel se fonde le processus d'entrée unique pour les aiguillages non urgents en orthopédie vers la zone 3 (Fredericton et Vallée) et la zone 6 (Bathurst et Péninsule acadienne).

Le programme présente notamment comme avantages une plus grande transparence du processus d'aiguillage, la simplification des aiguillages vers les spécialistes et la possibilité d'adopter une mesure normalisée du temps d'attente du patient (soit temps d'attente 1).

2. Comment fonctionne l'orientation électronique?

Les DSP auront accès à la solution Orientation électronique depuis le DSE provincial. Au ministère de la Santé, le personnel du programme d'accès aux services de santé examinera toutes les orientations électroniques présentées dans le cadre du processus lié au modèle de point d'entrée unique pour en assurer l'exhaustivité. Les orientations électroniques seront alors confiées au prochain spécialiste disponible au moyen d'un algorithme d'attribution. Si un spécialiste précis est sollicité dans le cadre de l'orientation électronique, elle sera attribuée au spécialiste en question. De plus, le personnel du programme d'accès aux services de santé assurera la liaison avec les bureaux des spécialistes afin de s'assurer de l'examen et du traitement des aiguillages en temps opportun.

3. Quelles spécialités sont actuellement comprises dans le programme pilote d'Orientation électronique?

Le programme pilote d'Orientation électronique comprend des aiguillages non urgents de DSP (médecins et personnel infirmier praticien) à l'intention **d'orthopédistes** de la zone 3 (Fredericton et Vallée) ou de la zone 6 (Bathurst et Péninsule acadienne).

Foire aux questions

4. Quels types d'aiguillages sont envisagés dans le cadre du programme pilote?

Le programme pilote couvre les aiguillages suivants :

- Les aiguillages non urgents de DSP à l'intention d'orthopédistes de la zone 3 (Fredericton et Vallée) et de la zone 6 (Bathurst et Péninsule acadienne).

Le programme pilote ne couvre pas :

- les aiguillages urgents (à voir dans les 3 semaines);
- les aiguillages émanant d'ergothérapeutes et de physiothérapeutes;
- les aiguillages émanant de dispensateurs extérieurs à la province;
- les aiguillages concernant des patients extérieurs à la province;
- les aiguillages entre spécialistes;
- Travail sécuritaire NB;
- les compagnies d'assurance privées.

Veillez noter qu'en ce qui concerne les personnes non visées par le programme pilote, il faut suivre le processus habituel d'aiguillage vers les cabinets d'orthopédie de la zone 3 ou 6.

Tous les aiguillages relatifs à la colonne vertébrale doivent se faire conformément au processus habituel (à savoir, télécopie, lettre, etc.) à l'intention des orthopédistes de Moncton et Saint John. Les orthopédistes des zones 3 et 6 n'acceptent aucun aiguillage pour cette partie du corps.

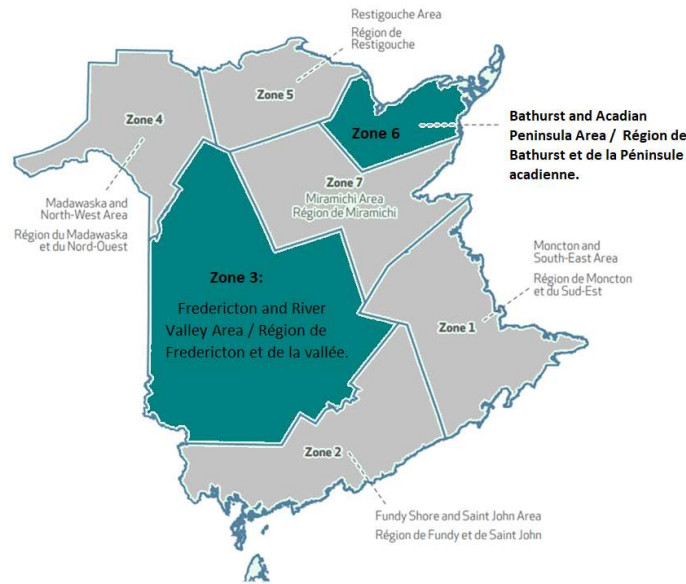
5. Qu'en est-il des aiguillages vers d'autres spécialistes et ceux vers les orthopédistes d'autres zones que les zones 3 et 6?

Le projet pilote d'Orientation électronique ne concerne que les aiguillages en orthopédie (à l'exception de ceux relatifs à la colonne vertébrale) dans les zones suivantes :

- zone 3 (Fredericton et Vallée);
- zone 6 (Bathurst et Péninsule acadienne).

Tous les aiguillages vers les autres spécialités, ainsi que les aiguillages en orthopédie vers toutes les autres zones (à l'exception des zones 3 et 6), feront l'objet du processus d'aiguillage normal, soit par télécopieur, courriel numérisé, courrier, etc.

Foire aux questions



6. Qu'est-ce qu'un délégué?

Le délégué est une personne du cabinet médical désignée par le DSP ou le spécialiste pour accomplir, en son nom, certaines tâches dans la solution Orientation électronique. Même si, la plupart du temps, le délégué est l'administrateur du cabinet médical, il est également possible de désigner comme délégué un membre du personnel clinique, une infirmière immatriculée ou une infirmière auxiliaire autorisée, par exemple.

Pour que le délégué puisse accéder à la solution Orientation électronique, le spécialiste ou le DSP doit d'abord désigner l'administrateur du cabinet médical ou le membre du personnel clinique comme délégué dans le DSE.

7. Que faire si je n'ai pas accès au DSE?

Pour obtenir un accès au DSE, veuillez envoyer un courriel à l'adresse EHRAccess@gnb.ca. Dans le cadre du processus d'accès, vous devrez assister à deux modules de formation en ligne : l'un sur la protection de la vie privée (environ 15 minutes) et l'autre sur le DSE (environ 20 minutes).

8. L'orientation électronique m'intéresse. Comment obtenir un complément d'information?

Pour obtenir un complément d'information concernant la solution Orientation électronique, veuillez consulter les documents de formation qui se trouve sur [HP / SP \(gnb.ca\)](http://HP/SP(gnb.ca)) ou vous adresser au personnel du programme d'accès aux services de santé à l'adresse Orientationelectronique@gnb.ca.

Foire aux questions

En outre, des guides de consultation rapide sur l'utilisation du système sont disponibles sur le Portail Santé : <https://hps.gnb.ca>.

9. Comment obtenir de l'aide pour utiliser la solution?

Pour obtenir de l'aide quant à la manière d'utiliser la solution Orientation électronique, veuillez écrire à Orientationelectronique@gnb.ca.

10. Respect de la vie privée

Avant d'avoir accès à l'orientation électronique, l'utilisateur doit suivre la formation sur la protection de la vie privée proposée dans le cadre du processus d'accès au DSE.

11. Éléments à prendre en considération concernant la protection de la vie privée dans les échanges de courriels avec le personnel chargé de l'accès

En raison des renseignements personnels sur la santé (RPS) contenus dans une orientation électronique, il est essentiel d'utiliser et de conserver cette information de façon adéquate. Lors des échanges de courriels avec le personnel du programme d'accès, il est recommandé aux spécialistes et aux DSP de se reporter à l'identifiant du patient mentionné dans l'orientation électronique, le cas échéant.

En l'absence d'identifiant, veuillez communiquer avec le personnel du programme d'accès en utilisant votre adresse électronique du Réseau de santé Vitalité ou du Réseau de santé Horizon. Aucune suite ne sera donnée aux courriels émanant d'adresses électroniques personnelles, comme Gmail ou Hotmail.

12. Comment recevoir des notifications d'orientation électronique par courriel?

Afin de recevoir des notifications d'orientation électronique par courriel, vous devez actualiser votre adresse électronique dans le DSE. Pour ce faire :

- 1) Sélectionnez « Mes détails » sous « COMMUN » dans le menu de gauche.
- 2) Sous la section « Mes attributs », saisissez l'adresse électronique souhaitée dans le champ « Courriel pour notification de l'orientation électronique ».
- 3) Cliquez sur le bouton Mettre à jour les préférences.

Foire aux questions

13. Comment ajouter des notes à une orientation électronique?

Les DSP, les spécialistes et les délégués peuvent ajouter des notes à une orientation électronique tant qu'elle n'est pas fermée. Des notes peuvent être ajoutées pour saisir ou communiquer des renseignements relatifs à l'orientation électronique. Les notes seront visibles par tous les utilisateurs pouvant consulter des orientations électroniques.

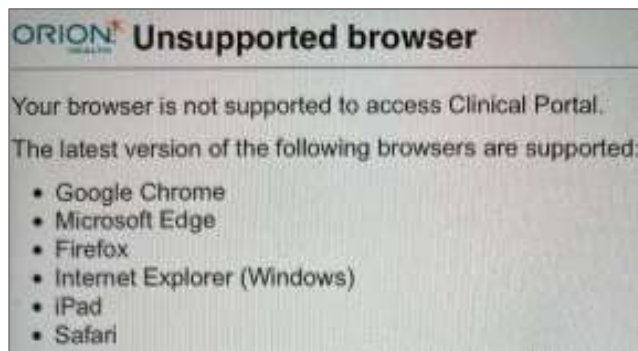
Remarque : La solution n'envoie aucune notification par courriel lorsqu'une note est ajoutée. Pour communiquer toute information qui pourrait être importante pour les soins aux patients, veuillez vous adresser directement au DSP ou au spécialiste concernés, pour lui signifier que des renseignements supplémentaires ont été ajoutés à l'orientation électronique.

14. Pourquoi aucun numéro d'assurance-maladie ne s'affiche dans la fenêtre Mes orientations électroniques?

Les numéros d'assurance-maladie extérieure au Nouveau-Brunswick ne s'affichent pas sur les tableaux de bord.

15. Peut-on accéder à l'orientation électronique depuis un téléphone mobile?

La solution Orientation électronique peut s'utiliser sur des tablettes. Toutefois, il est impossible d'accéder à la solution à partir d'un téléphone mobile. Dans ce cas, le message d'erreur suivant s'affiche :



Foire aux questions

Foire aux questions à l'intention des dispensateurs de soins primaires

16. Comment cela va-t-il affecter ma pratique actuelle?

Dans le cas d'un aiguillage émanant d'un dispensateur de soins primaires (DSP) vers un **spécialiste de la zone 3 (Fredericton) ou de la zone 6 (Bathurst)**, il faudra utiliser un formulaire d'orientation électronique normalisé pour l'orthopédie, le soumettre au moyen du système électronique (DSE/orientation électronique) à une unité de programme centralisée et surveiller les demandes (d'un spécialiste ou du personnel du programme d'accès aux services de santé) de renseignements supplémentaires. Communiquer directement avec le cabinet d'un chirurgien orthopédiste pour établir un aiguillage ne sera plus accepté pour les aiguillages facultatifs ou non urgents.

17. Un administrateur de cabinet médical peut-il, au nom d'un DSP, présenter une orientation électronique à l'intention d'un orthopédiste de la zone 3 ou 6?

Un administrateur de cabinet médical peut, à titre de « délégué », présenter une orientation électronique au nom d'un DSP. Toutefois, pour obtenir un accès à la solution Orientation électronique à titre de « délégué », il faut avoir accès au DSE de la province et avoir suivi la formation obligatoire. Pour obtenir un complément d'information sur le DSE, l'accès à la solution Orientation électronique et la formation, veuillez écrire à EHRAccess@gnb.ca.

18. Mon délégué ou moi-même pourrions-nous générer et présenter le formulaire d'orientation électronique à partir de mon dossier médical électronique (DME)?

Pour le moment, il n'est pas possible pour les DSP ou leur délégué de générer ou soumettre le formulaire d'orientation électronique à partir de leur DME. Toutefois, le ministère a pris des dispositions pour qu'un certain nombre de DME approuvés et utilisés dans les zones 3 et 6 soient assortis du formulaire normalisé d'orientation électronique pour l'orthopédie aux fins de saisie et de conservation des données dans le dossier du patient. Le formulaire de demande rempli dans le DME peut ensuite être sauvegardé sous forme de fichier numérique (format PDF) et joint à la soumission de l'aiguillage via la solution d'orientation électronique avec une saisie de données minimale. Remarque : L'utilisation de ce formulaire n'est pas obligatoire.

Pour les cabinets de DSP qui n'utilisent pas l'un des DME assortis du formulaire d'orientation électronique normalisé configuré, l'aiguillage peut être saisi intégralement et soumis dans la solution Orientation électronique accessible à partir du DSE.

Foire aux questions

19. Un médecin suppléant, remplaçant un DSP, peut-il soumettre des orientations électroniques?

Un médecin suppléant peut présenter des orientations électroniques. Toutefois, les orientations électroniques créées par un DSP ne figureront pas dans la liste « Mes orientations électroniques » du médecin suppléant. Le médecin suppléant peut cependant faire une recherche sur le patient dans le DSE et accéder ainsi à l'orientation électronique. De la même manière, les orientations électroniques créées par un médecin suppléant ne figureront pas dans la liste « Mes orientations électroniques » du DSP. Ce dernier peut faire une recherche sur le patient dans le DSE et accéder ainsi à l'orientation électronique.

Si le médecin suppléant et le DSP ont assigné le même délégué, ce dernier sera en mesure d'accéder aux orientations électroniques du médecin suppléant et du DSP.

Lorsqu'il soumet une orientation électronique, le médecin suppléant devrait indiquer le DSP habituel du patient dans le champ « Autres informations à l'appui de l'orientation ». Il sera ainsi possible de communiquer avec le bon DSP, si nécessaire, après le départ du médecin suppléant.

FOIRE AUX QUESTIONS À L'INTENTION DES SPÉCIALISTES

20. Comment cela va-t-il affecter ma pratique actuelle?

Dans le cadre du programme pilote d'Orientation électronique, il s'agira d'examiner les aiguillages assignés au moyen de la solution numérique au moyen du dossier de santé électronique (DSE), de saisir les renseignements relatifs au temps d'indisponibilité d'un patient, à la date de rendez-vous prévue et à la décision prise à la suite d'une consultation.

21. Quelle priorité accorder à un aiguillage?

Une fois l'aiguillage assigné, le spécialiste l'examinera et l'évaluera. Il lui attribuera l'une des priorités suivantes, indiquant le délai sous lequel il doit voir le patient :

Priorité 2 – Dans les 3 mois

Foire aux questions

Priorité 3 – Dans les 6 mois

Priorité 4 – Dans les 12 mois

Priorité 5 – Dans les 12 à 18 mois

22. Comment un spécialiste réoriente-t-il une orientation électronique vers un spécialiste qui ne participe pas au programme d'orientation électronique?

Si l'on détermine qu'il faut (ou qu'il serait préférable) d'aiguillier le patient vers un autre spécialiste ne participant pas au programme d'orientation électronique, le spécialiste désigné au départ refuse l'orientation électronique et donne d'autres instructions au DSP à l'origine de l'aiguillage. Le DSP envoie l'aiguillage directement au spécialiste proposé en suivant le processus d'aiguillage habituel (par télécopieur, courriel, etc.).

23. Que doit faire un spécialiste lorsque le DSP à qui il a demandé des renseignements supplémentaires n'est pas disponible?

Le spécialiste peut s'adresser au personnel du programme d'accès aux services de santé s'il a des questions.

Le personnel chargé de l'accès produit des rapports réguliers afin d'assurer un suivi auprès des DSP qui n'ont pas répondu aux demandes de renseignements supplémentaires. À titre exceptionnel, le personnel chargé de l'accès est en mesure de répondre à la demande de sorte à renvoyer l'orientation électronique au spécialiste pour aller de l'avant.