



Le guichet d'accès à la première ligne (GAP)

Présentation par Coralie Laflamme

22 mars 2023

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 

Objectifs



- Présenter le GAP
- Répondre à vos interrogations

GACO vs GAP



GACO

- Gestion de la liste d'attente du Guichet d'accès à un MD de famille (GAMF)
- Inscriptions individuelles et collectives
- Prise d'appels de 8 h à 11 h

GAP

- Évaluation, orientation et référencement pour problème ponctuel, non urgent ou semi urgent
- Évaluation de pertinence par l'infirmière
- Prise d'appels 7 jours/7

Clientèles

- Usagers sans médecin de famille du territoire de l'Est de l'île de Montréal présentant un besoin ponctuel, non urgent ou semi-urgent
- Usagers inscrits auprès d'un GMF par le MSSS (inscription collective)



Dans l'Est...



Quelques **70 000** personnes sans médecin de famille sont **inscrites** sur la liste d'attente du GAMF, dont près de 30 000 **ont été** inscrites à un GMF par le MSSS.



Quelques **150 000*** personnes sans médecin de famille sont **non inscrites** sur la liste d'attente du GAMF

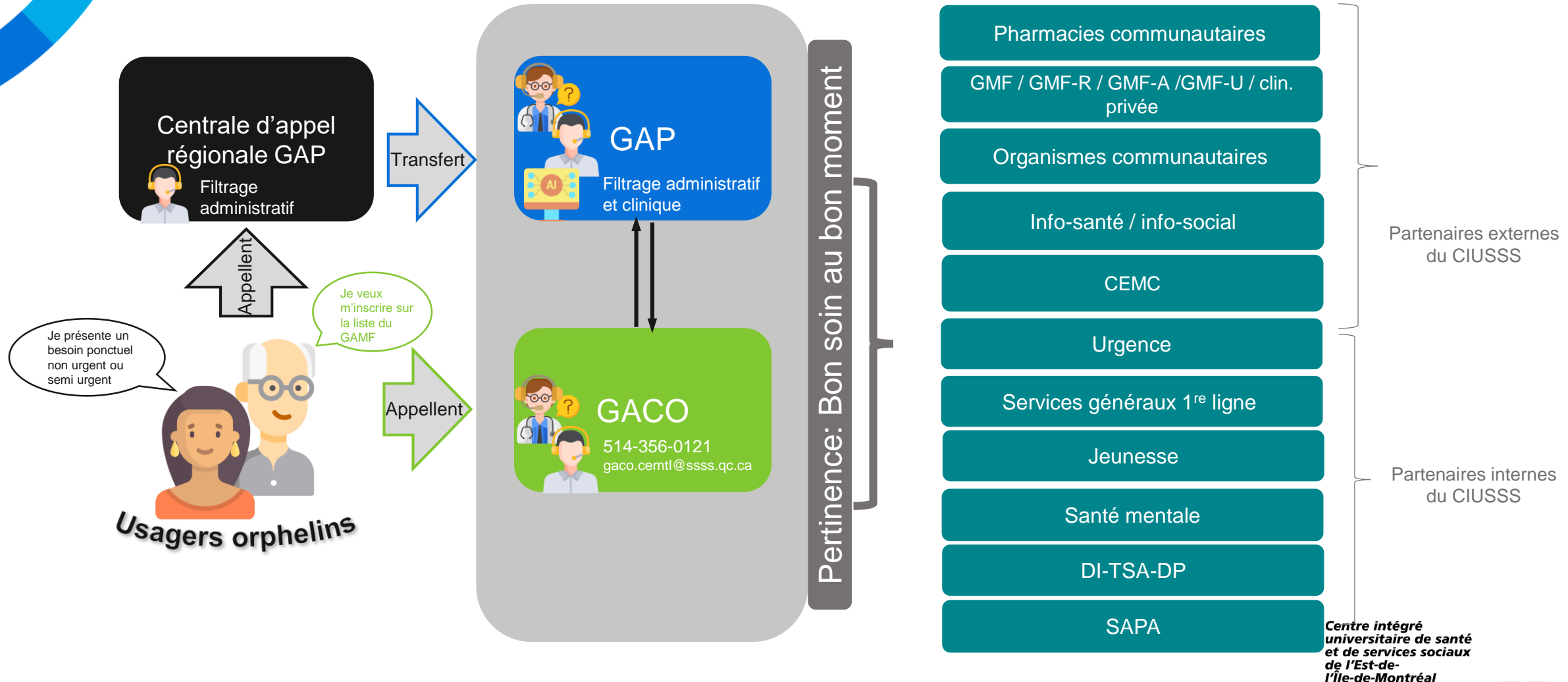
*Donnée de la dernière recension (2022)

L'équipe



- Coralie Laflamme, cheffe de service
- 1 agente administrative
- 1 assistante au supérieur immédiat
- 1 conseillère en soins infirmiers
- 1 technicienne administrative
- 10 agentes administratives
- 11 infirmières

Trajectoire des appelants



Trajectoire interne

Agentes



Répondre aux questions, référer vers le professionnel le plus pertinent en fonction de du besoin ou prendre un rendez-vous auprès d'un médecin si formulaires.

Cas nécessitant une évaluation médicale

Infirmières



Rappeler et évaluer les usagers et en fonction de leur besoin, planifier dans un délai plus ou moins court un rendez-vous auprès d'un médecin ou IPS-PL ou le référer vers le bon professionnel



Quelques données

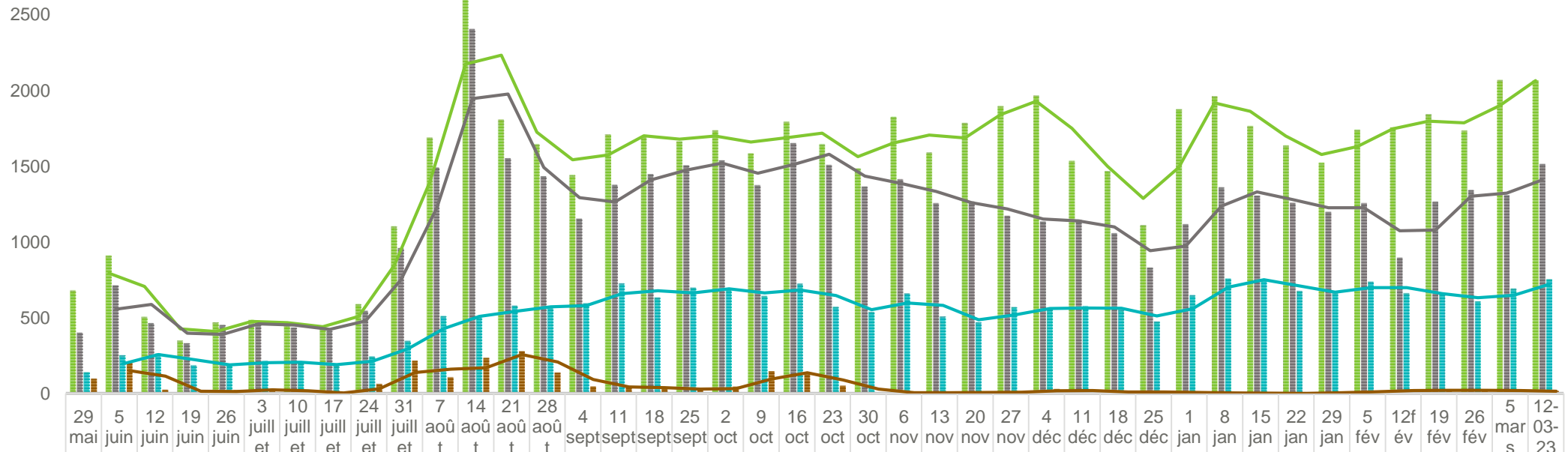
Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 

Appels reçus et traités depuis le 1er juin

DU 1^{er} JUIN JUSQU'À MAINTENANT, N D'APPELS REÇUS, N D'APPELS TRAITÉS, RDV-GMF, RDV-GMF NON DISPONIBLES, RÉF EN URGENCE

nombre



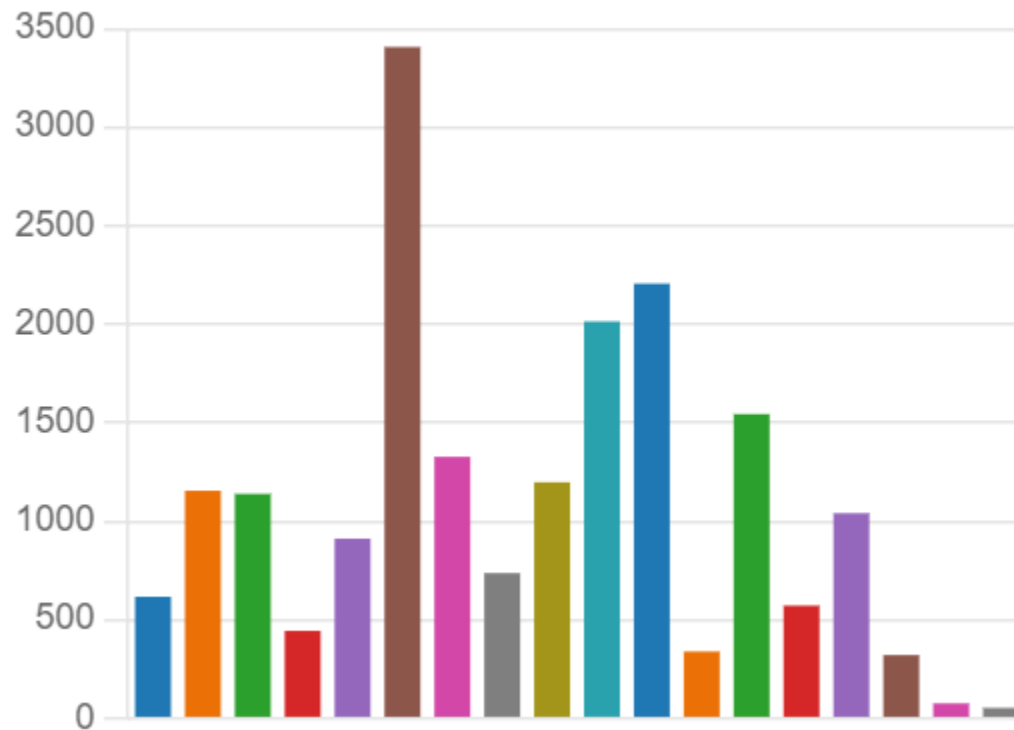
	29 mai	5 juin	12 juin	19 juin	26 juin	3 juill et	10 juill et	17 juill et	24 juill et	31 juill et	7 août	14 août	21 août	28 août	4 sept	11 sept	18 sept	25 sept	2 oct	9 oct	16 oct	23 oct	30 oct	6 nov	13 nov	20 nov	27 nov	4 déc	11 déc	18 déc	25 déc	1 jan	8 jan	15 jan	22 jan	29 jan	5 fév	12 év	19 fév	26 fév	5 mars	12-03-23
Total demandes reçues	680	909	505	349	469	484	451	430	589	1102	1688	2662	1806	1644	1441	1709	1695	1663	1736	1584	1793	1644	1483	1824	1589	1785	1895	1965	1535	1466	1101	1875	1960	1764	1635	1522	1738	1755	1842	1733	2067	2064
Demandes traitées Par le GAP	400	713	464	331	451	470	434	413	544	959	1490	2403	1552	1433	1531	1376	1445	1504	1538	1372	1652	1506	1364	1413	1254	1265	1711	1133	1144	1056	830	1116	1358	1304	1257	1197	1254	894	1264	1341	1306	1514
RDV organisés en médecine de famille	139	251	263	185	193	214	199	183	244	346	510	507	578	566	594	725	631	697	684	643	723	570	537	658	506	468	569	554	574	551	473	647	757	746	675	662	736	661	658	606	690	752
RDV-GMF non disponibles	96	205	24	6	20	29	7	2	61	215	106	235	279	138	46	41	35	22	44	147	127	51	6	4	8	7	9	28	10	12	8	6	3	2	1	11	14	27	15	27	13	16





Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal



Motifs d'appel

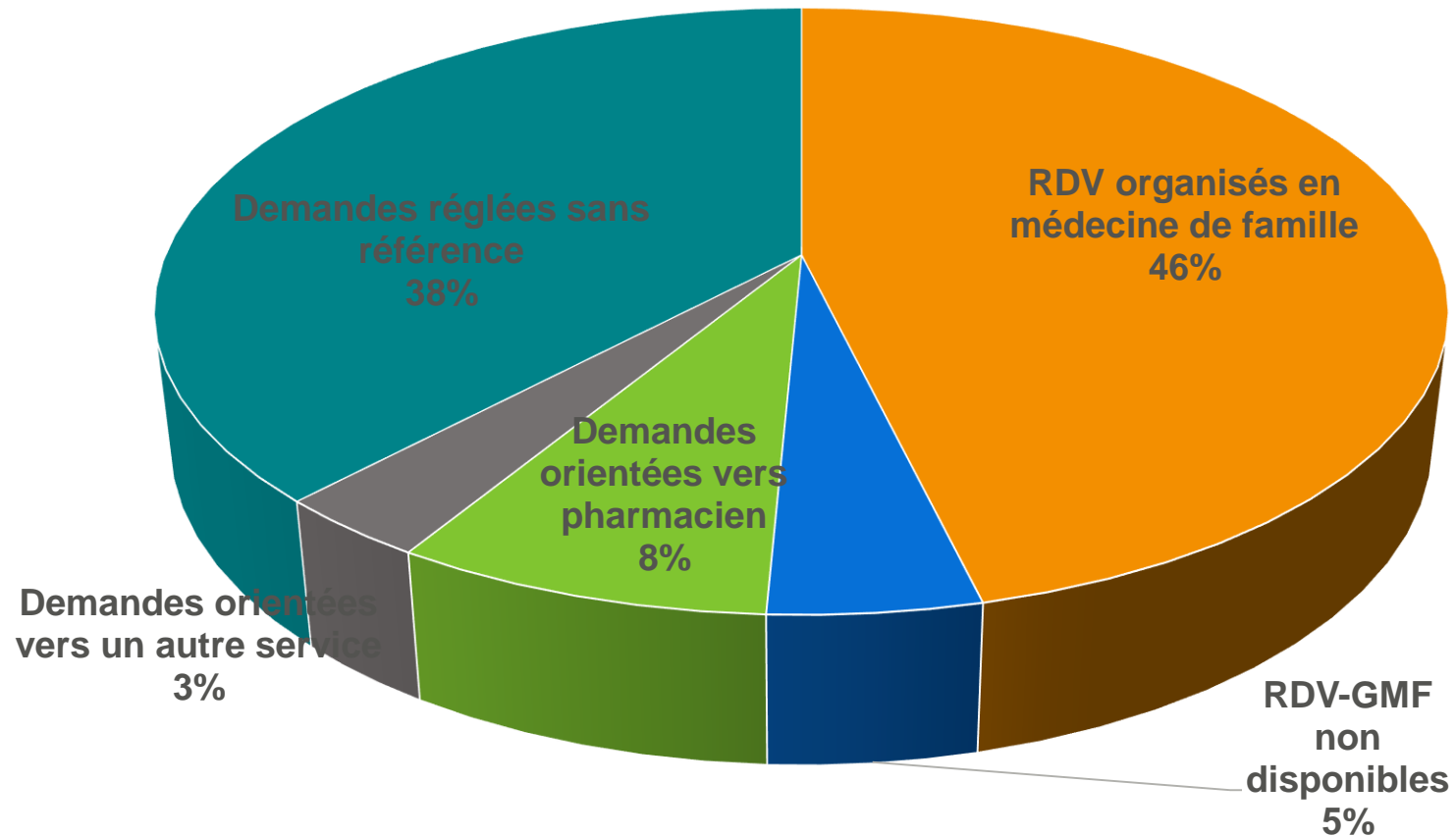
Du 5 décembre 2022 au 5 mars 2023



Motif	Nb d'appels	%
 Douleurs musculosquelettiques	3407	16,7
 Infection et fièvres	2206	10,8
 Grippe, rhume, COVID-19	2014	10
 Médicaments	1544	7,6

Répartition des références

répartition des références GAP depuis le 1er juin 2022





Bons coups

- Demandes traitées en moins de 24 heures pour les évaluations par une infirmière
- Collaboration avec partenaires (GMF, Urgences, Urgences-santé, Jeunesse, Santé mentale, CEMC, etc.)
- Référence auprès des pharmacies communautaires et des Services courants
- Nouvelles trajectoires sur la table à dessin
 - Clientèles vulnérables
 - Musculosquelettique



CIUSSS
de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

www.ciuss-estmtl.gouv.qc.ca

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 