

Direction générale des affaires institutionnelles
et des opérations

PAR COURRIEL

Québec, le 28 mars 2024

[REDACTED]

Objet : Demande d'accès aux documents
N/Réf. : 1847 00/2023-2024.517

[REDACTED],

Nous donnons suite à votre demande d'accès reçue le 19 février dernier dans laquelle vous demandez de recevoir une copie des documents que vous décrivez comme suit :

« [...] Le nombre de demandes de consultations médicales effectuées via le Guichet d'accès à la première ligne (GAP) en ligne et par téléphone;

Les délais entrent l'émission de la demande par le patient via le Guichet d'accès à la première ligne (GAP) en ligne et par téléphone, la fixation d'un rendez-vous avec un professionnel de la santé et le rendez-vous. » (*sic*).

En ce qui concerne le premier point de votre demande, nous désirons vous informer qu'il n'est pas possible de distinguer la donnée selon ce que l'utilisateur a choisi entre la voie téléphonique ou la voie en ligne puisqu'ultimement toutes les demandes au Guichet d'accès de première ligne (GAP), peu importe la porte d'entrée, sont dirigées vers l'outil du GAP numérique, outil utilisé pour faire un premier filtre et aiguiller le patient vers la ressource appropriée qui varie selon le besoin indiqué par l'utilisateur. Ultimement, toutes les demandes (téléphoniques ou en ligne) qui se concluent par une demande au GAP le sont via un formulaire de demande électronique. Peu importe la voie choisie par l'utilisateur, la priorisation et les délais de traitement sont les mêmes. L'orientation, quant à elle, dépend du besoin du patient. Actuellement, pour l'ensemble des

... 2

demandes du dernier mois, 65 % des demandes sont orientées vers un médecin, s'ajoutent à cela 10 % des demandes qui sont orientées ailleurs faute de rendez-vous médicaux disponibles. En date du 21 février dernier, 140 000 demandes ont été recensées dans le dernier mois.

Pour le second point de votre demande, les seuls rendez-vous actuellement disponibles par l'entremise du GAP sont des rendez-vous médicaux. Présentement, il est impossible de prendre rendez-vous avec un professionnel.

À la suite d'une demande au GAP, l'utilisateur reçoit un appel d'un professionnel du GAP qui, selon son besoin, émet des recommandations pour identifier quel service consulter et le diriger vers l'offre de service disponible la plus pertinente. Si la recommandation est de consulter un médecin, le GAP se chargera de fixer un rendez-vous médical avec l'utilisateur en fonction de la disponibilité des rendez-vous.

Pour ce qui est des délais entre la demande et la complétion de la demande (c'est-à-dire que l'orientation communiquée à l'utilisateur incluant, s'il y a lieu, la prise de rendez-vous avec un médecin) : ces délais sont les mêmes, peu importe la porte d'entrée choisie par l'utilisateur (téléphonique ou numérique). Pour la période allant du 1^{er} février au 29 février 2024 le délai médian de complétion des demandes, incluant la prise de rendez-vous, est de 51 heures et le délai moyen de complétion des demandes, incluant la prise de rendez-vous, est de 103 heures. L'écart entre ces deux délais est dû à quelques demandes dont les délais s'étirent et qui font augmenter significativement les délais.

Par ailleurs, nous vous informons que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. Vous trouverez ci-annexée une note explicative à cet égard.

Veuillez agréer, [REDACTED] l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La sous-ministre adjointe,

[REDACTED]

Dominique Breton

p. j. 1

N/Réf. : 24-IO-00004-35