

Questions fréquemment posées

Ressource supplémentaire pour la Politique concernant les malades en phase critique

En tant que médecin donnant la recommandation, comment puis-je savoir si mon patient répond aux critères de la Politique concernant les malades en phase critique?

Il est impératif d'utiliser le jugement clinique fondé sur les définitions de la politique (c'est-à-dire les exigences en matière de soins de votre patient sont-elles « traitables, sensibles au temps et critiques »?). CritiCall fournit également des lignes directrices de consultation pour certains domaines de service ([Lignes directrices de consultation](#)). Selon la Politique concernant les malades en phase critique, l'accès au traitement est requis dans un délai optimal de 4 heures.

La voie de la Politique concernant les malades en phase critique n'est pas destinée à accélérer l'accès aux spécialistes ou au transport.

Mon patient a besoin de soins d'urgence, mais ne répond pas aux critères de la Politique concernant les malades en phase critique, qui dois-je contacter pour obtenir de l'aide?

Explorez si votre organisation a établi des voies de référence (par exemple, vous êtes une organisation à plusieurs sites avec des soutiens entre les sites, des protocoles d'entente régionaux) qui répondraient aux exigences en matière de soins de votre patient. S'il n'y en a pas, CritiCall peut soutenir la facilitation de cas pour des soins urgents qui ne répondent pas aux critères de la Politique concernant les malades en phase critique (c'est-à-dire que l'accès aux soins est requis dans un délai de 24 heures). Vous pouvez contacter CritiCall pour une consultation urgente (qui ne répond pas aux critères de la Politique concernant les malades en phase critique).

Que se passe-t-il s'il est confirmé que mon patient répond aux critères de la Politique concernant les malades en phase critique, mais que son transfert prendra plus de 4 heures?

Il existe des cas où l'objectif de 4 heures pour l'accès au traitement ne peut raisonnablement pas être atteint, par exemple, dans les régions du Nord où les distances de voyage vers les centres de soins tertiaires sont longues, ou lorsque des conditions météorologiques défavorables retardent les déplacements. Dans des cas comme ceux-ci, l'ajustement de la logistique devrait avoir lieu.

Facilité par CritiCall, le médecin donnant la recommandation et les fournisseurs de transport médical devraient collaborer pour déterminer l'itinéraire de voyage le plus efficace et le plus sécuritaire [par exemple, déterminer des options de transport de rechange, y compris déterminer des lieux de rendez-vous, des prises en charge à l'aéroport et le mode de transport (terrestre ou aérien)].

Le médecin donnant la recommandation devrait fournir les soins cliniques nécessaires, et le médecin-conseil devrait prodiguer des conseils pour stabiliser le patient. Le transfert devrait avoir lieu dès qu'il est sécuritaire de le faire.

Que faire si un médecin-conseil (ou son hôpital) refuse un patient visé par la Politique concernant les malades en phase critique parce qu'il n'a pas de lit disponible?

Lorsqu'un cas est confirmé comme étant visé par la Politique concernant les malades en phase critique, les personnes sont transférées à l'hôpital d'accueil de manière prioritaire et sans refus. L'absence de lits d'hôpital, y compris les lits de soins intensifs et les lits postopératoires, n'est pas une considération. Les hôpitaux sont tenus de lancer le protocole d'urgence de l'hôpital, au besoin, afin de recevoir les personnes de manière prioritaire.

Le refus d'hospitalisation pour des raisons de capacité est une déviation de la politique et sera signalé au directeur médical de garde de CritiCall pour obtenir son soutien. Le responsable administratif de garde de l'hôpital peut être contacté pour soutenir l'acceptation. Ces cas seront suivis à des fins d'amélioration de la qualité. CritiCall peut soutenir la redirection vers l'hôpital le plus proche et le plus approprié, au besoin.

Que faire si mon hôpital a déjà mis en œuvre des plans d'urgence et qu'il a indiqué qu'il ne peut pas accueillir un autre patient en toute sécurité?

Les hôpitaux sont tenus d'informer leur direction régionale de Santé Ontario et CritiCall Ontario lorsqu'ils subissent une incidence sur leur capacité à participer aux responsabilités décrites dans la politique. En l'absence de cette communication, les hôpitaux ne peuvent pas refuser un cas confirmé visé par la Politique concernant les malades en phase critique.

En tant que médecin donnant la recommandation, que devrais-je faire s'il y a un retard, un désaccord ou toute autre incertitude pendant le processus de consultation médicale?

Au besoin, les participants à une facilitation de cas visé par la Politique concernant les malades en phase critique (par exemple, le médecin donnant la recommandation) peuvent demander à l'agent d'appel CritiCall de transmettre le cas en temps réel au directeur médical de garde de CritiCall. Les directeurs médicaux de CritiCall sont disponibles pour soutenir la résolution rapide du cas.

Comment le rendement est-il suivi?

Le programme de soins critiques de Santé Ontario et les équipes régionales de Santé Ontario surveilleront le rendement en utilisant des données agrégées sur la facilitation des cas recueillies par l'entremise de CritiCall, par l'examen des cas qui ont été transmis au directeur médical de CritiCall, et par l'examen des commentaires fournis directement à CritiCall par leur équipe des relations avec les clients. L'objet de ce suivi est d'éclairer l'amélioration de la qualité locale, régionale et provinciale.

Ressources supplémentaires

- La Politique concernant les malades en phase critique de l'Ontario est disponible sur le site [Web](#) du ministère de la Santé.
- CritiCall a plusieurs ressources disponibles sur leur site Web pour soutenir les hôpitaux et les médecins (page [Soutien pour les cas urgents et émergents](#)).
- Soins aux malades en phase critique Ontario (SSCO) ont des ressources supplémentaires disponibles sur leur site Web pour soutenir les hôpitaux et les médecins (page des [ressources sur la Politique concernant les malades en phase critique](#)).

En collaboration avec le ministère de la Santé, Santé Ontario et Soins aux malades en phase critique Ontario, [la Politique concernant les malades en phase critique](#) de l'Ontario a été mise à jour et publiée en octobre 2025. La Politique a été mise à jour avec l'orientation d'une équipe de direction qui comprenait le programme provincial de soins critiques de Santé Ontario, CorHealth, les régions de Santé Ontario, Soins aux malades en phase critique Ontario, CritiCall Ontario et Ornge, ainsi que les commentaires reçus lors de plus de 30 séances de mobilisation auprès des partenaires avec des fournisseurs du système de santé, des cliniciens et des représentants des patients et des familles de chaque région de la province. La Politique à jour vise à garantir à chaque personne en Ontario un accès équitable aux soins pour les malades en phase critique.

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez contacter lifeforlimb@criticall.org.

Vous voulez obtenir cette information dans un format accessible?
1-877-280-8538, ATS 1-800-855-0511, info@ontariohealth.ca