

SYSTÈME AUTOMATISÉ AXELLE FOIRE AUX QUESTIONS

1. Axelle, qu'est-ce que c'est?

Axelle est une plateforme électronique provinciale qui permet d'automatiser les communications et les interactions. Elle est utilisée par le centre de répartition des demandes de services (CRDS) pour la validation des listes d'attente avec un médecin spécialiste. Elle vise à améliorer l'accès aux services spécialisés en confirmant les demandes de consultation émises auprès d'un médecin spécialiste.

2. Le centre de répartition des demandes de services (CRDS), qu'est-ce que c'est?

Le médecin de famille fait d'abord une demande de consultation non urgente avec un médecin spécialiste au centre de répartition des demandes de votre région. Le CRDS se charge ensuite de vous trouver un rendez-vous en respectant le délai associé à votre état de santé. Ces délais peuvent varier de 3 jours à 12 mois. Quelques semaines peuvent donc s'écouler après votre visite chez le médecin de famille avant que le CRDS communique avec vous. Le CRDS vous informera alors de la date, de l'heure et du lieu de votre rendez-vous ainsi que du nom du médecin spécialiste qui vous recevra. Pour plus de détails sur la marche à suivre pour obtenir un premier rendez-vous avec un médecin spécialiste, consultez le santeestrie.qc.ca/soins-services/specialises/rendez-vous-specialiste.

3. Comment le système Axelle fonctionne-t-il?

Basé sur l'intelligence artificielle, le système Axelle permet d'envoyer un message texte ou téléphonique à tout usagé âgé de plus de 18 ans qui est en attente d'un premier rendez-vous avec un médecin spécialiste depuis plus d'un an. Ce dernier peut ainsi confirmer s'il désire conserver sa demande de consultation en attente. En ce qui concerne les usagers de moins de 18 ans, un appel est effectué par le personnel administratif du CRDS.

4. Comment le système choisit-il d'envoyer un message texte ou un message téléphonique?

Lorsque le système détecte que le numéro de téléphone est lié à un appareil intelligent, un texto est envoyé. Sinon, un message vocal automatisé est envoyé sur le téléphone fixe.

Notez que dans certains cas, un appel de vive voix sera fait par le personnel administratif du CRDS.

Sachez aussi que les usagers non rejoints par le système automatisé seront contactés par lettre ou par tout autre moyen. De cette façon, ils pourront signifier si la demande de consultation est toujours nécessaire.



5. Si je suis ciblé(e) par le système Axelle, quel message vais-je recevoir?

Vous recevrez le message suivant :

Bonjour, ici Axelle, le système automatisé du Centre de répartition des demandes de services en spécialité de l'Estrie. Vous êtes actuellement en attente d'un rendez-vous avec un médecin spécialiste. Afin de permettre la mise à jour de la liste d'attente pour cette spécialité dans votre région, acceptez-vous de répondre aux questions suivantes? Faites le 1 pour oui / Faites le 2 pour non.

Si vous mentionnez que votre rendez-vous n'est plus nécessaire, le médecin prescripteur sera averti de l'annulation de votre demande. Il pourra communiquer avec le CRDS s'il croit qu'une consultation s'avère tout de même nécessaire.

Important : notez qu'Axelle ou le CRDS ne demandera aucune information personnelle et n'enverra aucun lien cliquable par texto.


6. J'ai reçu un texto ou un appel d'Axelle et j'ai peur que ce soit de la fraude. Qu'est-ce que je dois faire?

Le message ne demandera **JAMAIS** de partager des informations personnelles ou n'enverra aucun lien cliquable. Vous devrez seulement utiliser votre clavier de téléphone pour appuyer sur le 1 pour oui ou sur le 2 pour non. Il suffira ensuite de suivre les étapes.

En cas de doute, communiquez avec le CRDS par courriel au crdsrequetes.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca.

7. Je n'ai pas encore reçu d'appel ou de texto d'Axelle et je suis en attente d'avoir un rendez-vous depuis plus d'un an. Est-ce qu'on m'a oublié?

Les messages seront envoyés progressivement au cours des prochains mois en fonction de la liste d'attente et des spécialités visées. Vous devriez donc recevoir un message au cours des prochains mois.



8. Mon numéro de téléphone a changé depuis que mon médecin a demandé un rendez-vous. Comment pourrais-je mettre à jour les coordonnées à mon dossier pour recevoir le texto ou l'appel d'Axelle?

Communiquez avec la centrale de rendez-vous en utilisant les services en ligne accessible sur la page [Rendez-vous avec un médecin spécialiste](#) du site santeestrie.qc.ca.

9. J'ai reçu le texto ou l'appel d'Axelle et je n'ai pas choisi la bonne option. Que dois-je faire?

Si vous avez déjà reçu l'appel ou le message texte et que vous souhaitez modifier votre réponse, communiquez avec le CRDS par courriel au crdsrequetes.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca.

10. Est-ce qu'il y a de l'information sur le Web que je peux consulter?

Oui, de l'information est disponible sur le site Web santeestrie.qc.ca/nouvelles.