



Politique du GMF-U Maisonneuve-Rosemont

Le terme patient définit toute personne qui consulte à notre clinique.

Le terme professionnel de la santé réfère ici au médecin, médecin résident.e, infirmière praticienne spécialisée qui effectue le suivi du/de la patient.e.

1) Ponctualité

Vous devez arriver 15 minutes à l'avance afin de prendre le temps de passer à l'inscription et de voir l'infirmière pour la prise des signes vitaux.

Si vous arrivez après 10 minutes de retard le rendez-vous pourrait être annulé, sauf avis contraire du professionnel. Le personnel communiquera avec le professionnel de la santé pour avoir sa réponse.

2) Absences

En cas d'empêchements nous vous demandons d'annuler votre rendez-vous au moins 24 heures à l'avance en appelant au (514)252-3814.

L'annulation du rendez-vous permet à un autre patient.e qui est malade d'être vu.e par un professionnel de la santé. Nous vous remercions d'avance de prendre le temps de le faire pour améliorer l'accès aux services médicaux pour l'ensemble des patient.e.s de la clinique.

En cas d'absences répétées, sans annulation et sans justification raisonnable, le professionnel de la santé pourrait, après vous avoir avisé, refuser de vous donner des rendez-vous en bureau pour une période de 6 mois. Vous serez alors uniquement accepté en visites au sans rendez-vous pour des problèmes ponctuels pour ladite période. Ceci constitue une mesure d'exception.



3) Suivi par un.e médecin résident.e

Votre suivi par un.e médecin résident.e (ci-après nommé.e résident.e) implique les particularités suivantes :

- Le/la résident.e vous suivra tout au long de sa résidence jusqu'à son départ. Le suivi sera donc sur une période d'au plus 2 ans ou de quelques mois selon le moment de prise en charge. À son départ, vous serez transféré à un autre résident.e.
- Le/la résident.e doit faire des stages à l'extérieur du GMF-U, il se peut donc qu'il soit absent lorsque vous avez un besoin médical. Vous serez alors vu par un de ses collègues.
- Le/la résident.e a des obligations universitaires, il n'offre donc pas de plage de rendez-vous le soir ni les fins de semaine.
- Vous verrez donc plusieurs résident.e.s au cours de votre suivi médical au GMF-U et vous aurez donc probablement à répéter certaines informations plus d'une fois. En contrepartie, votre dossier sera révisé de façon attentive à plusieurs reprises et vous bénéficiez de l'excellente expertise de nos médecins superviseurs qui révisent chacune de vos visites médicales avec le/la résident.e.
- Vous ne pouvez pas changer de résident.e lorsqu'il/elle vous plaît moins ou que vous n'êtes pas satisfait, de la même façon que vous ne pouvez pas changer de médecin au sein d'une clinique si vous l'aimez moins que celui ou celle vu lors d'un sans rendez-vous, par exemple.
- Vous ne serez jamais transféré de l'équipe des résidents à celle des médecins superviseurs puisque votre suivi tout au long de votre parcours à notre clinique sera fait par des résident.e.s.
- Si vous ne souhaitez pas être suivi par un.e résident.e, vous pouvez vous désinscrire à la RAMQ et contacter le GAMF de votre secteur pour vous mettre sur la liste d'attente pour avoir un.e médecin de famille. (Appeler au 811 option 3)



4) Manque de respect et comportement agressif

Aucun manque de respect et/ou manifestation de comportement agressif envers tous les membres du personnel travaillant au GMF-U ne sera toléré. Voici les étapes qui seront appliquées si cela se produisait :

- a) Recadrage immédiat par le personnel. Envoi au même moment d'une lettre pour énoncer votre comportement et vous aviser de la tolérance zéro pour ce genre de comportement.
- b) En cas de récurrence : fin de suivi en respect des obligations du GMF-U. Envoi d'une lettre d'exclusion par courrier recommandé.

5) Conséquences en cas de menaces et/ou rupture du lien de confiance

Aucune menace de représailles ou menace envers l'intégrité physique ou psychologique d'un membre du personnel du GMF-U ne sera tolérée. Ceci peut mener à votre exclusion systématique via une lettre par courrier recommandé. De plus, la direction du GMF-U pourrait aviser les policiers en cas de dangerosité possible pour le personnel.

Une rupture du lien de confiance entre un.e professionnel.le de la santé et son/sa patient.e peut se présenter dans certaines situations : falsification de prescription et/ou de document, atteinte à la réputation du professionnel, menaces répétées de plainte contre le professionnel lors de désaccord dans le plan de traitement, etc. Dans ce cas, le maintien d'une relation thérapeutique saine peut s'avérer impossible. Ceci pourrait mener à une fin de suivi systématique via une lettre transmise par courrier recommandé.