

Le 16 mai 2018

Madame, Monsieur,

La clinique du Groupe de Médecine Familiale Universitaire (GMF-U) Richelieu-Yamaska, partenaire du GMF-Fusion-UMF, est heureuse de vous aviser de sa pratique en accès adapté afin d'augmenter l'efficacité et l'efficience de sa prestation de services.

L'accès adapté est un mode de fonctionnement permettant à la clientèle de collaborer à ses soins de santé et ainsi obtenir le bon service professionnel au moment opportun. Cette façon de faire favorise ainsi les suivis médicaux et professionnels adéquats et efficaces lorsque requis, c'est-à-dire:

- Pour un rendez-vous de suivi pré-déterminé ou périodique;
- Pour un rendez-vous rapide;
- Pour un rendez-vous d'urgence.

Il est à noter l'importance de notre mission d'enseignement universitaire, en tant que GMF-U affilié à l'Université de Sherbrooke. La pratique des différents apprenants, sous la supervision de nos médecins et de nos infirmières praticiennes spécialisées en première ligne (IPS-PL), fait donc partie intégrante de notre fonctionnement.

Notre clinique est ainsi composée d'une équipe multi-disciplinaire efficace et compétente, favorisant l'accès aux services requis selon les besoins. Voici les membres de l'équipe avec qui vous pourriez obtenir un rendez-vous, selon les besoins:

- Médecins de famille
- Apprenants: Externes et résidents en médecine familiale, stagiaires en sciences de la santé
- Infirmières praticiennes spécialisées (IPS-PL)
- Infirmières
- Travailleur social
- Inhalothérapeute
- Nutritionniste
- Pharmacien

La compréhension de la prise de rendez-vous est donc essentielle pour la satisfaction de tous.

Vous avez la responsabilité de prendre votre rendez-vous.

- **Il n'existe donc plus** de liste d'attente dans laquelle votre nom est inscrit afin que l'agente administrative vous contacte pour cédule un prochain rendez-vous.
- Les horaires de rendez-vous sont disponibles uniquement **2 semaines** à l'avance.
- Si besoin rapide ou urgent de consulter, il faut tout d'abord se questionner:
 - Est-ce que mon problème nécessite une consultation médicale?
 - Est-ce que mon problème ou questionnement concerne ma médication et pourrait être résolu par mon pharmacien?
 - Aie-je contacté le service du **811** pour clarifier le besoin de consulter ou non?
Dans l'incertitude d'une situation de santé problématique ou de symptômes inconnus, des infirmières qualifiées ont des protocoles d'évaluation téléphonique complets et peuvent répondre à plusieurs questionnements, puis vous recommander de la surveillance, des soins, ou vous diriger vers la bonne ressource si requis.

Afin d'assurer une prise de rendez-vous adéquate, votre collaboration avec nos agentes administratives est primordiale. Celles-ci sont appelées à vous questionner sur les motifs de votre demande de consultation afin de vous diriger vers la bonne ressource, dans les délais appropriés à votre demande. Soyez assurés de la tenue de la confidentialité en tout temps par tous les membres de notre équipe.

Dans le cas où votre problème nécessite une évaluation médicale à court terme et que votre professionnel habituel n'est pas disponible, l'agente administrative s'efforcera de vous faire rencontrer un membre partenaire dans notre clinique, habileté à répondre à votre besoin.

Pour ceux qui avaient l'habitude de consulter pour des examens médicaux annuels, selon votre état de santé individuel, il est possible que votre médecin vous recommande maintenant de consulter à tous les 2 ou 3 ans dépendamment de votre groupe d'âge, ou alors au besoin, ce qui est favorisé par l'accès adapté et recommandé par le Collège des Médecins du Québec.

Il est donc essentiel pour assurer une consultation efficace et adaptée à vos besoins, de toujours apporter les documents associés à votre situation de santé. En voici quelques exemples:

- Liste de médicaments imprimée récemment par votre pharmacien;
- Relevé de vos prises de tension artérielle;
- Carnet de glycémies capillaires.

Pour prendre un rendez-vous à la clinique **GMF-U Richelieu-Yamaska**:

Tél : 450 771-3558 entre 9h00 et 12h00, puis entre 13h00 et 16h00, du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés.

Pour annuler un rendez-vous à la clinique **GMF-U Richelieu-Yamaska** :

Tél : 450 771-3558 poste : 2. Laissez votre nom, votre date de naissance, ainsi que la date et l'heure prévus, puis le nom de la personne avec qui vous avez un rendez-vous. Vous devrez rappeler pour faire cédule votre prochain rendez-vous.

Si toutefois il n'est pas possible de vous inscrire pour un rendez-vous urgent, veuillez vous inscrire à notre **GMF-Fusion-UMF** :

Les inscriptions se font principalement par l'adresse internet suivante:

<https://gmf-fusion-umf.com>

Pour ceux qui n'ont pas accès internet, vous pouvez téléphoner au : **450 501-8730**

Les heures d'inscription sont:

- > Dès 7h00 pour les rendez-vous en avant-midi, incluant les jours fériés et fin de semaine;
- > Dès 10h00 pour les rendez-vous en après-midi, du lundi au vendredi excluant les fériés;
- > Dès 15h00 pour les rendez-vous de soir, du lundi au jeudi, excluant les fériés.

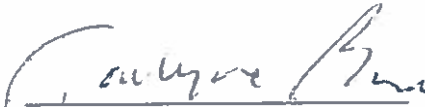
Il n'y a pas de rendez-vous le vendredi soir ni les jours fériés.

NB : Vous pouvez vous inscrire tout au long de la journée, des places peuvent se libérer.

Votre collaboration dans notre processus d'amélioration continue est important. Merci de votre collaboration.

Cordialement,

La directrice médicale du **GMF-U Richelieu-Yamaska**



D^octeure Jocelyne Bonin

GMF-U Richelieu-Yamaska
1005 Gauthier
St-Hyacinthe, (Québec), J2S 8T2
Téléphone: 450 771-3558
Télécopieur : 450 771-3427
www.santeme.quebec