



Cher(e) patient(e),

*En août 2022, le gouvernement a mis en place une nouvelle règle selon laquelle tous les médecins des cliniques GMF ne doivent afficher **que 30 jours** de leur horaire.*

*Ci-joint, nous avons créé des instructions pour nos patients sur le fonctionnement de la plateforme de rendez-vous.*

*\*\*Veuillez noter que les secrétaires ont accès **aux mêmes disponibilités** que celles qui vous sont affichées.*

*Nous vous remercions de votre compréhension et de votre patience dans cette affaire.*

*Clinique Santé Mont-Royal*

Cher(e) patient(e),

Vous trouverez ci-joint, la FAQ concernant la prise de rendez-vous avec votre médecin à Santé Mont-Royal.

Je me suis engagé, avec tous mes collègues, à offrir 30% de mes rendez-vous de suivi et semi-urgence dans les 72 heures.

Voici mon horaire régulier et le moment où mes rendez-vous de 72 heures sont disponibles en ligne :

- Rendez-vous du lundi → Disponibles samedi à 8h
- Rendez-vous du mardi → Disponibles dimanche à 8h
- Rendez-vous du mercredi → Disponibles le lundi à 8h

\*\* Si vous souhaitez prendre un rendez-vous par téléphone et qu'il n'y a qu'un rendez-vous en personne disponible, prenez ce rendez-vous, puis appelez ou envoyez un courriel à la clinique pour qu'il soit remplacé par un rendez-vous par téléphone.

**Ce changement ne sera disponible que pour les patients qui ont été vus au cours des 6 derniers mois.**

*Dr. Debra Heilpern*

---

# Foire aux questions



S'il s'agit d'une urgence ou si vous avez besoin de soins médicaux immédiats, veuillez contacter les services d'urgence de votre région.

## 1. Pourquoi je ne trouve aucun rendez-vous ?

Les horaires de tous les médecins seront disponibles 30 jours à l'avance et pourront être réservés en ligne ou par téléphone.

Le 31<sup>e</sup> jour suivant, une nouvelle journée de rendez-vous sera affichée (**tout dépend de des horaires de votre médecin, car il ne travaille pas tous les jours de la semaine**).

### Exemple :

- **Vous verrez** → **1 septembre – 30 septembre**.
- **2 septembre** → L'horaire sera publié le **1er octobre**.
- **3 septembre** → L'horaire sera publié le **2 octobre**, etc.

❖ S'il n'y a **pas de rendez-vous**, le message suivant s'affiche :

*« Aucune consultation répondant à vos critères n'est disponible actuellement. De nouvelles disponibilités pourraient toutefois s'afficher au cours de la journée. Essayer de nouveau un peu plus tard »*

**\*\*Veuillez vérifier régulièrement car TOUS nos médecins de famille se sont engagés à ce que 30% de leurs rendez-vous soient disponibles dans les 72 heures.**

## 2. Pourquoi ne puis-je pas voir ou sélectionner une date au-delà des 30 prochains jours ?

La prise de rendez-vous est actuellement limitée **par le gouvernement**, à **30 jours**.

### 3. S'il n'y a pas de rendez-vous en ligne, puis-je appeler pour obtenir un rendez-vous ?

Vous pouvez toujours appeler la clinique, mais malheureusement, ils ont accès au même horaire que vous. Il n'y a pas de rendez-vous cachés. Veuillez vérifier régulièrement car il y a parfois des annulations.

\***Note** : Nous ne tenons pas de liste d'annulations.

---

***Veillez être aimable avec la personne qui prend les rendez-vous.***

***Ce n'est pas leur faute si le gouvernement a imposé des limites aux réservations ou s'il n'y a pas de disponibilités au moment de votre appel.***

***Les agressions verbales ou les abus ne seront pas tolérés.***

---

### 4. Que se passe-t-il si j'ai besoin de voir quelqu'un en urgence et que mon médecin de famille n'est pas disponible ?

S'il n'y a pas de rendez-vous disponible avec votre médecin de famille et que vous avez un problème médical aigu, on vous affichera les disponibilités avec un autre professionnel de la santé dans notre clinique de soins urgents. En tant que patient inscrit au FMV, vous avez accès à des rendez-vous de soins urgents 48 heures à l'avance, qui sont libérés tous les soirs à 20 heures.

La clinique d'urgence ne vérifiera PAS les résultats demandés par votre médecin de famille. Le suivi de vos résultats nécessite un rendez-vous avec votre médecin.

**\* Ces rendez-vous DOIVENT être pris en votre nom. Ils ne peuvent pas être pris en votre nom pour quelqu'un d'autre. Si c'est le cas, le rendez-vous sera annulé**

### 5. Et si j'ai simplement besoin d'informations ou de conseils ?

Vous pouvez également vous adresser à l'infirmière de l'équipe de votre médecin.

\* **Note** : Les infirmières ne donnent pas de rendez-vous sauf sur ordre d'un médecin.

---