

URGENCE MINEURE /« Sans Rendez-Vous »

Depuis l'hiver 2020, le Sans Rendez-Vous s'appelle « Urgence Mineure ».

Cela veut dire que ces plages servent à voir des patients qui ont **un problème qui ne peuvent absolument pas attendre plus de 72 heures**. Cela a pour but de diminuer les visites à l'Urgence de l'hôpital, et aussi d'**éviter de refuser des patients qui nécessitent une consultation très rapidement à cause de gens qui occupent l'Urgence Mineure pour des conditions non-urgentes**.

Vous serez évalué par l'infirmière, qui a pour rôle de **RECUEILLIR LES INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE PROBLÉMATIQUE DE SANTÉ**, ainsi que de déterminer **l'URGENCE DE VOTRE SITUATION**.

Suite à l'évaluation de l'infirmière, il y aura cinq possibilités de suivi, selon votre situation :

URGENCE MINEURE	Si votre médecin est absent/non-disponible aujourd'hui et que votre situation est considérée urgente , ou vous avez un petit problème rapide, vous serez vus par le médecin de garde, à tour de rôle selon votre ordre d'arrivée et selon votre priorité .
REDIRECTION MÉDECIN DE FAMILLE URGENT	Si votre médecin est disponible dans la journée (en matinée ou en après-midi) et que votre situation est considérée comme prioritaire ET qu'il est préférable de voir votre médecin (risque d'arrêt de travail, ajustement de médicaments, situation connue de votre médecin...), on déplacera votre rendez-vous dans la même journée (en matinée ou en après-midi) AVEC votre médecin.
REDIRECTION MÉDECIN DE FAMILLE NON-URGENT	Si votre situation peut attendre plus de 72 heures, nous déplacerons votre rendez-vous et vous donnerons un rendez-vous avec votre médecin de famille dans les deux prochaines semaines, si possible.
VISITE INFIRMIÈRE CLINICIENNE	Si votre situation est considérée comme mineure, vous risquez de voir notre infirmière clinicienne, qui pourra vous donner des conseils sans rencontrer le médecin le jour même . Si elle juge que vous devez rencontrer le médecin rapidement, vous serez vus par le médecin de garde aujourd'hui.
DÉPANNAGE ORPHELINS	Si vous n'avez pas de médecin de famille, et que l'infirmière juge que votre situation est non-urgente (condition chronique, renouvellement de médication, formulaire à remplir, évaluation d'un problème non-urgent), il se peut que l'on vous donne un RDV dans notre période « Dépannage Orphelins », les jeudis .

Il est important de savoir que même si vous avez pris congé pour cela ou que vous êtes en congé ce matin, même si vous ne voulez pas revenir, même si « ça vous adonne mieux ce matin » : **IL SE PEUT QUE VOUS N'AYEZ PAS DE RENDEZ-VOUS AUJOURD'HUI** si votre situation **N'EST PAS URGENTE**.

C'est comme chez le dentiste ou l'optométriste : si votre situation n'est pas urgente, ils ne vous verront pas le jour même, mais sur rendez-vous plus tard, même si cela ne vous convient pas.

Vous ne pouvez pas « exiger » d'être vus aujourd'hui ou plus tôt si votre situation n'est pas urgente. Nous voulons voir les cas urgents en urgence et éviter d'en refuser.

Aucune insulte, violence ou agressivité ne sera tolérée.

Merci pour votre collaboration!

**VEUILLEZ RENDRE CE DOCUMENT À L'INFIRMIÈRE QUI VOUS
ÉVALUERA OU LE MÉDECIN DIRECTEMENT.**

NE PAS JETER.

Notez bien **qu'un seul problème (le plus urgent)** sera abordé lors de votre consultation à l'Urgence Mineure (« Sans rendez-vous »).

Aucune insulte, ni comportement ou commentaire agressif, violent ou inadéquat (autant en personne, par téléphone, par internet/Facebook...) **ne sera toléré**, autant avec le personnel, les infirmières que les médecins. Nous annulerons la consultation de tout patient qui ne respecte pas cette règle, règle qui sera appliquée de **façon stricte**. Selon la situation, vous pourriez également **perdre l'accès à notre clinique médicale de manière définitive**.

Dans tous les cas, une note sera laissée au dossier des patients ayant des propos inappropriés envers n'importe membre de notre équipe.

Le respect est une valeur importante dans notre clinique.

Merci de votre collaboration!

**VEUILLEZ RENDRE CE DOCUMENT À L'INFIRMIÈRE QUI VOUS
ÉVALUERA OU LE MÉDECIN DIRECTEMENT.**

NE PAS JETER.