Il est **fortement recommandé** de conserver une copie **facilement accessible** du présent **document d’orientation** en ligne et sous forme physique, à la clinique et ailleurs; l’accès continu aux renseignements essentiels demeurera ainsi assuré en cas d’urgence ou de défaillance des systèmes de la clinique.

|  |
| --- |
| Close-up image showing the leaf-sides of two oversized books side-by-side on a bookshelf, with additional books in soft focus background |
| Document d’orientation de la clinique  **Le présent guide d’orientation des employé(e)s vise à communiquer clairement les procédures et autres renseignements essentiels aux employé(e)s de la clinique. Ce document fondamental se veut à la fois un outil de référence et de continuité des activités. Le document sera mis à jour au besoin par [personne désignée].** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | Auteur(e) : | Date : |  | |

**Table des matières**

[À propos de notre clinique 3](#_Toc207714322)

[Nom de la clinique 3](#_Toc207714323)

[Notre histoire 3](#_Toc207714324)

[Nos médecins 3](#_Toc207714325)

[3](#_Toc207714326)

[Notre équipe 4](#_Toc207714327)

[Médecins 4](#_Toc207714328)

[Heures de travail 4](#_Toc207714329)

[Suppléance 4](#_Toc207714330)

[Administration 4](#_Toc207714331)

[Nos locaux 4](#_Toc207714332)

[Heures d'ouverture de notre clinique 4](#_Toc207714333)

[Communication 5](#_Toc207714334)

[Normes de communication 5](#_Toc207714335)

[Arborescence téléphonique 5](#_Toc207714336)

[Message d'absence 5](#_Toc207714337)

[Courriel 6](#_Toc207714338)

[Courrier 6](#_Toc207714339)

[Calendrier d'exécution de la facturation à l’Assurance-maladie 6](#_Toc207714340)

[Personnes-ressources de l'Assurance-maladie 6](#_Toc207714341)

[DME 7](#_Toc207714342)

[Installations de la clinique 7](#_Toc207714343)

[Réception 7](#_Toc207714344)

[Aire d'attente 7](#_Toc207714345)

[Salle du personnel 7](#_Toc207714346)

[Internet 7](#_Toc207714347)

[Système d'alarme 8](#_Toc207714348)

[Élimination des aiguilles et des objets pointus ou tranchants 8](#_Toc207714349)

[Contenants d'élimination des objets pointus et tranchants 8](#_Toc207714350)

[Blessure par piqûre d'aiguille 8](#_Toc207714351)

[Fournitures et commandes 9](#_Toc207714352)

[Fournitures de bureau 9](#_Toc207714353)

[Fournitures de nettoyage 9](#_Toc207714354)

[Fournitures médicales 9](#_Toc207714355)

[Vaccins 10](#_Toc207714356)

[Processus et politiques internes de la clinique pour les employé(e)s 10](#_Toc207714357)

[Clés de bureau et système d'alarme de la clinique 10](#_Toc207714358)

[Prise de rendez-vous 10](#_Toc207714359)

[Durée de la consultation 11](#_Toc207714360)

[Rappels pour les rendez-vous réguliers 11](#_Toc207714361)

[Rendez-vous le jour même / visites urgentes 11](#_Toc207714362)

[Animaux d'assistance 11](#_Toc207714363)

[Arrivée des patient(e)s 11](#_Toc207714364)

[Préparation des patient(e)s 11](#_Toc207714365)

[Salle d'examen 12](#_Toc207714366)

[Fin du rendez-vous 12](#_Toc207714367)

[Normes d'approvisionnement des salles d’examen 12](#_Toc207714368)

[Renouvellement d’ordonnances 13](#_Toc207714369)

[Changement dans les données démographiques 13](#_Toc207714370)

[Pratiques courantes pour prévenir la propagation des maladies infectieuses 13](#_Toc207714371)

[Prévention des infections respiratoires transmissibles par voie aérienne ou par gouttelettes 14](#_Toc207714372)

[Transactions de vente 14](#_Toc207714373)

[Politiques de la clinique applicables aux patients 15](#_Toc207714374)

[Première visite du (de la) patient(e) 15](#_Toc207714375)

[Environnement respectueux 15](#_Toc207714376)

[Sans parfum 15](#_Toc207714377)

[Confidentialité 15](#_Toc207714378)

[Responsabilité du (de la) patient(e) 16](#_Toc207714379)

[Annulation de rendez-vous 16](#_Toc207714380)

[Rendez-vous manqués 16](#_Toc207714381)

[Arrivées tardives 16](#_Toc207714382)

[Problèmes médicaux complexes et considérations particulières 16](#_Toc207714383)

[Résultats de tests 16](#_Toc207714384)

[Accès à votre dossier médical 16](#_Toc207714385)

[Avis sur la technologie de transcription numérique fondée sur l’IA et consentement 17](#_Toc207714386)

[Coûts 17](#_Toc207714387)

[Fin de la relation médecin-patient(e) 17](#_Toc207714388)

[Coordonnées pour la continuité des opérations 18](#_Toc207714389)

# **À propos de notre clinique**

## Nom de la clinique

|  |  |
| --- | --- |
| [**Nom de la clinique**] | |
| Heures d’ouverture de la clinique | [ajouter ici] |
| Services particuliers offerts, le cas échéant | [ajouter ici] |

## Notre histoire

Fondée en [année], [nom de la clinique] s’emploie depuis ses débuts à offrir à sa communauté des soins de santé compatissants de haute qualité. Notre [type de clinique – p. ex. cabinet de médecine familiale], qui ne comptait initialement que [nombre] fournisseurs, a depuis pris son essor pour devenir une clinique de confiance offrant une vaste gamme de services médicaux. Au fil des ans, nous avons établi des relations durables avec notre patientèle, guidés par un engagement à l’égard de soins personnalisés, de l’innovation et de l’excellence clinique.

## Nos médecins

## A black and white line drawing of a person AI-generated content may be incorrect.

[Brève présentation de chacun(e)]

A black and white outline of a doctor

AI-generated content may be incorrect.

[Brève présentation de chacun(e)]

## Notre équipe

Notre équipe se compose des membres suivants :

* [X] responsables de l’administration;
* [X] infirmières auxiliaires autorisées;
* [X] Infirmières autorisées;
* [X] Infirmières praticiennes.

# **Médecins**

## Heures de travail

L’horaire de travail des médecins, propre à chacun(e), sert de base à celui de [nom de la clinique]. Les médecins peuvent décider de modifier leurs heures de travail à leur propre discrétion, et doivent en aviser dès que possible leurs confrères et consœurs et le reste du personnel.

## Suppléance

Lorsque les médecins s’absentent de la clinique pour des vacances ou d’autres types de congés, ils (elles) prennent souvent des dispositions pour qu’un(e) autre médecin (appelé[e] « suppléant[e] ») assure une couverture en leur absence.

La suppléance fait généralement l’objet d’une entente privée entre le (la) médecin et le (la) suppléant(e).

# **Administration**

## Nos locaux

Notre clinique est située au : [entrer l’adresse de la clinique]

## Heures d’ouverture de notre clinique

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jours | Heures d’ouverture de la clinique | Heures de permanence téléphonique |
| [Lundi] | [de 8 h à 16 h] | [de 8 h à midi] + [de 13 h à 16 h] |
| [Mardi] | [de 8 h à 16 h] | [de 8 h à midi] + [de 13 h à 16 h] |
| [Mercredi] | [de 8 h à 16 h] | [de 8 h à midi] + [de 13 h à 16 h] |
| [Jeudi] | [de 8 h à 16 h] | [de 8 h à midi] + [de 13 h à 16 h] |
| [Vendredi] | [Fermé (jour consacré à l’administration)] | [Aucun appel entrant (jour consacré à l’administration)] |

## Communication

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No de téléphone | Ligne privée | No de télécopieur | Courriel de la clinique |
| [ajouter un numéro de téléphone] | [ajouter un numéro de téléphone] | [ajouter un numéro de télécopieur] | [ajouter une adresse courriel] |

* Les appels entrants sont acheminés à l’administrateur (administratrice) du bureau de médecin; le téléphone ne sonne donc pas dans le bureau du médecin ni dans les salles de traitement.
* Les salles d’examen [sont ou ne sont pas] dotées de téléphones.
* Toutes les lignes téléphoniques fonctionnent par poste; voir ci-dessous pour une liste des emplacements et des postes correspondants.

|  |  |
| --- | --- |
| Emplacement | Poste |
| [ajouter un emplacement] | [ajouter un poste] |

## Normes de communication

* Les appels reçus à la clinique doivent être traités dans les meilleurs délais; dans la mesure du possible, l’appelant(e) obtiendra une réponse dans un délai d’au plus trois sonneries.
* Le numéro privé ne doit être communiqué qu’à [qui?].
* Nous [fournissons ou ne fournissons pas] l’adresse courriel de notre clinique aux patients aux fins de communication.
* Les messages exigeant une attention immédiate seront traités [le jour même les jours ouvrables]. Tous les autres messages seront traités en temps opportun, habituellement dans un délai [d’un jour ou deux] s’ils ne sont pas urgents.

## Arbre téléphonique

En appelant la clinique, l’appelant(e) se verra offrir les options suivantes : [ajouter les détails – p. ex. pour X, appuyer sur le 1]

Si la clinique est fermée ou si les lignes sont occupées, les options offertes seront les suivantes : [ajouter les détails – p. ex. pour X, appuyez sur le 1]

## Message d’absence

* En dehors des heures de permanence téléphonique de la clinique, les administrateurs (administratrices) du bureau de médecin doivent activer le message d’absence automatisé.
* Le système téléphonique de la clinique [permet ou ne permet pas] aux patient(e)s de laisser des messages vocaux.
* Lorsque la clinique est fermée, le message d’accueil est destiné à informer les patient(e)s du moment de sa réouverture. En cas d’urgence, on leur demande de composer le (911) et pour d’autres demandes de renseignements sur la santé, ils peuvent appeler les télésoins (811).

## Courriel

Étant donné la nature non sécurisée des communications par courriel, nous n’utilisons pas le courrier électronique pour communiquer avec nos patient(e)s.

Les patient(e)s peuvent toutefois communiquer avec nous au moyen de notre système de DME en [expliquer comment].

## Courrier

Adresse postale : [ajouter ici l’adresse postale de la clinique]

Lieu de livraison : [réception, boîte aux lettres, etc.]  
Les clés permettant d’accéder au courrier sont conservées : [ajouter un emplacement]

## Calendrier d’exécution de la facturation à l’Assurance-maladie

1. Connectez-vous à votre compte GNB - [hps.gnb.ca](https://hps.gnb.ca/my.policy)
2. Sélectionnez : « Système de communication des médecins »
3. Sous « Rapports/Formulaires », sélectionnez : « Cédule de paiement des praticiens »

*(Faire référence à l’image ci-dessous)*  
  
A screenshot of a computer

AI-generated content may be incorrect.

## Personnes-ressources de l’Assurance-maladie

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Qui** | **Quand** | **Comment** |
| Demandes de renseignements des praticiens | Questions concernant les demandes présentées (rajustements, corrections, annulations)  Questions concernant les états de rapprochement | [pels.drpl@gnb.ca](mailto:pels.drpl@gnb.ca)  506-444-5860 (en anglais seulement)  506-457-7572 (bilingue)  506-444-5876 (bilingue)  506-453-5332 (télécopieur) |
| Paiements de l’Assurance-maladie | Tout ce qui concerne les comptes et (ou) les renseignements bancaires | [DHMedPay@gnb.ca](mailto:DHMedPay@gnb.ca) |
| Administrateur du système de facturation à l’assurance Maladie (FAM) | Soutien aux utilisateurs de FAM, problèmes techniques liés à FAM, problèmes de compte ou réinitialisation du mot de passe. | [MCEAdmin@gnb.ca](mailto:MCEAdmin@gnb.ca) |
| Liaison avec les praticiens | Pour demander une formation ou une mise à niveau sur la facturation/système de facturation à l’assurance maladie (FAM) | [Medicare.Training.Formation@gnb.ca](mailto:Medicare.Training.Formation@gnb.ca) |
| Registraire des fournisseurs de services | Premier point de contact avec l’Assurance-maladie | [medicare.spregistrar@gnb.ca](mailto:medicare.spregistrar@gnb.ca) |

## DME

[Ajouter le nom de la clinique] utilise le système de dossier médical électronique (DME) de [nom du système de DME] aux fins de [planification de rendez-vous, de consignation aux dossiers, de prescription électronique, de télécopie électronique, de facturation à l’Assurance-maladie, d’intégration au portail provincial de la santé, etc.].

En cas de problème avec le système de DME, veuillez communiquer avec [ajouter les coordonnées de la personne-ressource].  
Numéro de compte de DME : [ajouter ici]

DME - Comment y accéder : [ajouter un lien ici ou spécifier une application de bureau]  
Identifiant : [p. ex. prénom et nom de famille]  
Mot de passe : [p. ex. créé par chaque utilisateur]

# **Installations de la clinique**

## Réception

À leur arrivée, les patient(e)s sont prié(e)s de s’enregistrer à la réception.

Par souci de confidentialité, le personnel devrait éviter de passer ou de recevoir des appels téléphoniques pendant qu’un(e) patient se trouve à la réception.

## Aire d’attente

L’aire d’attente doit toujours demeurer en ordre. Il incombe à l’administrateur (administratrice) du bureau de médecin d’en assurer la surveillance et d’y faire du rangement au besoin.

## Salle du personnel

La salle du personnel relève de la responsabilité des employé(e)s. Les concierges nettoieront les planchers et sortiront les ordures et le bac de recyclage tous les [fréquence]. La propreté du réfrigérateur, du four à micro-ondes et des armoires incombe aux utilisateurs. On s’attend à ce que le personnel veille à la propreté des lieux.

## Internet

Tous les ordinateurs de [nom de la clinique] disposent d’une connexion Internet sans fil. Le mot de passe pour cette connexion est [mot de passe].

* Fournisseur d’accès Internet : [ajouter]
* Numéro de téléphone : [ajouter]
* Numéro de compte : [ajouter]
* Coordonnées du (de la) technicien(ne) en TI, le cas échéant : [ajouter]
* Coût approximatif par demande de service : [ajouter]

[Une connexion Internet sans fil publique est mise à la disposition des patient(e)s. Le mot de passe pour cette connexion est [mot de passe].]

## Système d’alarme

Pour notre système d’alarme, [nom de la clinique] fait affaire avec [compagnie d’alarme].

* En cas de problème, veuillez communiquer avec [gestionnaire de compte] par [téléphone/courriel + coordonnées].
* En cas d’urgence concernant ce système, veuillez contacter [nom de la personne] par téléphone au [numéro de téléphone].
* Les mots de passe de ce système sont attribués individuellement, et nous demandons que l’information en question soit conservée dans un endroit sûr.

# **Élimination des aiguilles et des objets pointus ou tranchants**

Les aiguilles et autres instruments tranchants usagés (objets pointus ou tranchants) doivent être manipulés de façon appropriée pour éviter les blessures. Il convient notamment d’éviter autant que possible les contacts avec ce type d’objets. Les objets pointus et tranchants doivent être jetés dans des contenants à l’épreuve de la perforation situés à l’endroit même où ils ont été utilisés.

## Contenants d’élimination des objets pointus et tranchants

* Les contenants servant à l’élimination des objets pointus et tranchants sont situés [emplacement à la clinique].
* Tous les contenants pour objets pointus et tranchants sont ramassés, à la clinique, [fréquence] OU [sur demande. Pour programmer un ramassage : XXX-XXX-XXXX ou courriel].
* Pour commander des contenants pour objets pointus et tranchants, [processus].

## Blessure par piqûre d’aiguille

* Si un(e) employé(e) se pique avec une aiguille usagée, que ce soit au doigt ou ailleurs sur le corps, procédez immédiatement comme suit :

1. [Ajouter les étapes à suivre]

* L’employé(e) est également tenu(e) d’informer immédiatement l’employeur, afin que ce dernier puisse voir à la prestation des soins médicaux nécessaires et se conformer à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

# **Fournitures et commandes**

## Fournitures de bureau

|  |  |
| --- | --- |
| **Fournisseur actuel** | [Ajouter] |
| **Site Web** | [Ajouter] |
| **Représentant(e) des ventes** | [Ajouter] |
| **Numéro de compte** | [Ajouter] |
| **Articles commandés** | [Ajouter] |
| **Commandes** | Téléphone : [Ajouter] |
| En ligne : [Ajouter] |
| **Mode de paiement** | [Ajouter] |
| **Délai de livraison estimé** | [X] jours ouvrables |

## Fournitures de nettoyage

|  |  |
| --- | --- |
| **Fournisseur actuel** | [Ajouter] |
| **Site Web** | [Ajouter] |
| **Représentant(e) des ventes** | [Ajouter] |
| **Numéro de compte** | [Ajouter] |
| **Articles commandés** | [Ajouter] |
| **Commandes** | Téléphone : [Ajouter] |
| En ligne : [Ajouter] | |
| **Mode de paiement** | [Ajouter] |
| **Délai de livraison estimé** | [X] jours ouvrables |

## Fournitures médicales

|  |  |
| --- | --- |
| **Fournisseur actuel** | [Ajouter] |
| **Site Web** | [Ajouter] |
| **Représentant(e) des ventes** | [Ajouter] |
| **Numéro de compte** | [Ajouter] |
| **Articles commandés** | [Ajouter] |
| **Commandes** | Téléphone : [Ajouter] |
| En ligne : [Ajouter] | |
| **Mode de paiement** | [Ajouter] |
| **Délai de livraison estimé** | [X] jours ouvrables |

## Vaccins

|  |  |
| --- | --- |
| **Fournisseur actuel** | [Ajouter] |
| **Site Web** | [Ajouter] |
| **Représentant(e) des ventes** | [Ajouter] |
| **Numéro de compte** | [Ajouter] |
| **Articles commandés** | [Ajouter] |
| **Commandes** | Téléphone : [Ajouter] |
| En ligne : [Ajouter] | |
| **Mode de paiement** | [Ajouter] |
| **Délai de livraison estimé** | [X] jours ouvrables |

# **Processus et politiques internes de la clinique pour les employé(e)s**

## Clés de bureau et système d’alarme de la clinique

[Ajouter les détails requis sur le système d’alarme de la clinique qui pourraient devoir être communiqués aux employé(e)s.]

## Prise de rendez-vous

Les patient(e)s peuvent prendre rendez-vous en téléphonant directement à notre cabinet ou en ligne, au [lien vers le site Web], en [créant un compte patient et en sélectionnant X dans leur profil].

## Durée de la consultation

En règle générale, les rendez-vous médicaux sont d’une durée de [X minutes], sauf pour [p. ex. les services de counseling, de santé mentale, de gestion du stress ou les visites de suivi pour nourrissons, pour lesquels il faudra prévoir deux plages horaires consécutives]. Si un(e) patient(e) a besoin d’un rendez-vous plus long, [indiquer le processus de la clinique] pour permettre une bonne gestion du temps.

## Rappels pour les rendez-vous réguliers

Le personnel administratif du bureau doit appeler les patient(e)s pour leur rappeler les rendez-vous à venir [X jours] avant la date prévue du rendez-vous.

OU

Notre système de dossier médical électronique (DME) enverra des rappels automatiques pour les rendez-vous à venir [X jours] avant la date prévue du rendez-vous.

## Rendez-vous le jour même / visites urgentes

Nous réservons régulièrement plusieurs plages horaires dans l’éventualité où un(e) patient(e) devrait être vu(e) de toute urgence. S’ils (elles) ont besoin d’un rendez-vous le jour même, les patient(e)s sont encouragé(e)s à communiquer d’abord avec notre clinique.

## Animaux d’assistance

La clinique s’engage à permettre un accès complet à l’établissement aux patient(e)s accompagné(e)s de leur animal d’assistance. Les animaux d’assistance sont autorisés dans nos locaux en vue d’aider les patient(e)s souffrant de handicaps physiques, mentaux et (ou) sensoriels. Il incombe [au (à la)] propriétaire de s’assurer que l’animal est correctement contrôlé pour éviter les perturbations inutiles, les risques pour la sécurité ou les dommages matériels.

## Arrivée des patient(e)s

À l’arrivée d’un(e) patient(e), l’administrateur (administratrice) du bureau de médecin se chargera de l’enregistrer.

* [Inclure, s’il y a lieu, des directives concernant l’enregistrement manuel ou électronique des patient(e)s – p. ex. l’administrateur (administratrice) vérifiera les renseignements démographiques du (de la) patient(e) ainsi que son numéro d’Assurance-maladie et la date d’expiration de sa carte d’Assurance-maladie, aux fins de facturation. L’administrateur (administratrice) inscrira le (la) patient(e) comme [En attente ou arrivé(e)] dans le système de DME].
* [Inclure, s’il y a lieu, des directives pour déterminer (par exemple) si un(e) patient(e) a besoin de soins/matériel particuliers, comme un fauteuil roulant.]
* [On pourrait aussi inclure la marche à suivre pour déterminer si un(e) patient(e) a besoin de tests préalables ou d’injections supplémentaires.]

## Préparation des patient(e)s

* Lors de la préparation du (de la) patient(e), [inclure, s’il y a lieu, des directives concernant la préparation du (de la) patient(e), manuellement ou par voie électronique].

## Salle d’examen

* Une fois le (la) patient(e) en salle d’examen, [inclure, s’il y a lieu, des directives concernant la procédure en salle d’examen, soit manuellement, soit par voie électronique – p. ex. Prêt(e) pour le médecin].

## Fin du rendez-vous

* À l’issue du rendez-vous, [inclure, s’il y a lieu, des directives d’actions à effectuer auprès du (de la) patient(e), manuellement ou par voie électronique].

## Normes d’approvisionnement des salles d’examen

L’aire où sont conservées les fournitures de la salle d’examen doit demeurer propre, et les articles doivent être organisés et facilement accessibles.

[Example - L’organisation suggérée est la suivante] :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Comptoir** | **Armoires** | **Tiroir (1er**)*Injections* |
| * Cotons-tiges (petits et grands) * Abaisse-langue * Contenant pour objets pointus et tranchants * Gants (petits, moyens, grands) * Savon pour les mains | * Boîtes de gants supplémentaires (une de chaque taille) * Gobelets en papier pour boire * Gobelets pour azote liquide * Nettoyant pour plaies/solution saline | * Aiguilles : 30 g brun clair (1/2 po, 1 po), 27 g (1½ po), 25 g bleues (1½ po, 5/8 po), 22 g noires (1 po), 16 g (1½ po) * Seringues (1 mL, 3 mL, 60 mL) * Pansements |
| **Tiroir (2e)** *Soins des plaies* | **Tiroir (3e)** *Fournitures cliniques diverses* | **Sous l’évier** |
| * Bandages * Lames de scalpel (10) * Gaze en rouleau * Gaze de format 1x1 * Polysporin * Ruban adhésif en papier * Bande cohésive – le bandage ondulé qui colle à lui-même | * Marteau à réflexes * Brassards de tensiomètre de rechange * Thermomètre avec embouts jetables si thermomètre buccal | * Serviettes supplémentaires, si nécessaire * Serviettes en papier supplémentaires * Savon à mains supplémentaire * Contenant supplémentaire pour objets pointus et tranchants * Gants supplémentaires |
| **Table d’examen** | | |
| * Blouses * Draps ou feuilles pour la table d’examen * Spéculum pour test Pap * Écouvillons pour prélèvements cervicaux, culture et antibiogramme, prélèvements viraux | | |

## Renouvellement d’ordonnances

Notre clinique a pour politique d’exiger que les patient(e)s prennent rendez-vous pour un renouvellement d’ordonnance. Voici des example où les patients sont exempté(e)s de l’application de cette règle :

* les patient(e)s de soins palliatifs;
* les patient(e)s confiné(e)s à domicile;
* les personnes bénéficiant d’une exception à la discrétion du médecin.
* Les médecins peuvent parfois accepter d’effectuer un renouvellement par télécopieur, mais ils (elles) factureront ce service au coût de [insérer le coût du service].

Si le ou la médecin accepte d’effectuer un renouvellement par télécopieur ou par téléphone, l’admin devrait préparer les renseignements suivants :

* Nom et concentration du médicament
* Fréquence ou utilisation (p. ex. 1, 2 ou 3 fois par jour, chaque soir au coucher ou au besoin)
* Est-ce que le (la) patient(e) vient chercher l’ordonnance, ou est-ce que nous l’envoyons par télécopieur? Si nous l’envoyons par télécopieur, à quelle pharmacie?

## Changement dans les données démographiques

Pour assurer une communication rapide et précise avec nos patient(e)s au sujet de leurs soins de santé, de la facturation et d’autres questions importantes, il est essentiel que nous maintenions des coordonnées à jour.

Il incombe à chaque patient(e) d’aviser la clinique de tout changement d’adresse, de numéro de téléphone ou d’autres coordonnées.

Les patient(e)s peuvent mettre à jour leurs coordonnées de l’une des façons suivantes :

* en personne à la réception, lors d’une consultation;
* en téléphonant à notre bureau au [insérer le numéro de téléphone];
* [via le portail des patient(e)s, le cas échéant];
* [en remplissant un formulaire de changement d’adresse, disponible à la réception ou sur notre site Web, le cas échéant].

## Pratiques pour prévenir la propagation des maladies infectieuses

* Il convient de se laver les mains avant et après chaque contact avec un(e) patient(e).
* Lavez-vous les mains au savon et à l’eau tiède pendant 15 à 30 secondes.
* Les désinfectants pour les mains sans eau à base d’alcool sont également efficaces, sauf si les mains sont visiblement souillées.
* Portez des gants imperméables jetables lorsque vous touchez du sang et des liquides organiques, ou lorsque vous manipulez des articles contaminés.
* Les gants doivent être utilisés en complément au lavage des mains, et non s’y substituer.
* S’il y a un risque d’exposition au sang et à des liquides organiques, portez d’autres EPI (équipement de protection individuelle), comme un masque, un écran facial, une protection oculaire ou une blouse.
* L’équipement et le linge contaminés doivent être manipulés conformément aux procédures de travail sécuritaires pour prévenir le transfert d’organismes infectieux.
* Assurez-vous de manipuler et d’éliminer les objets pointus ou tranchants conformément aux procédures de travail sécuritaires.
* Utilisez, dans la mesure du possible, des embouts buccaux ou d’autres appareils de ventilation au lieu de la réanimation bouche à bouche.
* Stérilisez et désinfectez l’équipement réutilisable et les surfaces de bureau (comptoirs, poignées de porte et meubles) sur une base régulière.

## Prévention des infections respiratoires transmissibles par voie aérienne ou par gouttelettes

* Effectuez un dépistage préalable auprès des patient(e)s lors de la prise de rendez-vous. Dans la mesure du possible, ceux (celles) soupçonné(e)s d’être porteurs (porteuses) d’une infection respiratoire transmissible devraient se voir offrir un rendez-vous [en fin de journée].
* Triez rapidement les patient(e)s soupçonné(e)s d’être porteurs (porteuses) d’une infection respiratoire transmissible hors des salles d’attente communes [(indiquer, par exemple, à quel endroit dans la clinique)].
* Veiller à ce que tous les patient(e)s aient accès à des antiseptiques pour les mains à base d’alcool et à des masques chirurgicaux jetables.
* Demandez aux patient(e)s soupçonné(e)s d’être porteurs (porteuses) d’infections respiratoires transmissibles de porter un masque et d’utiliser le désinfectant pour les mains dès leur arrivée à la clinique, et de nouveau avant de consulter un(e) médecin ou une infirmière.
* Fermez la porte des salles d’examen, limitant ainsi l’accès au patient(e) par les visiteurs (visiteuses) et les membres du personnel.
* Les patient(e)s qu’on saurait atteint(e)s d’une infection résistante aux antibiotiques doivent être identifié(e)s comme tel(le)s par une note à leur dossier, et des précautions particulières devraient être prises pour prévenir la propagation de ces organismes, dont la désinfection de toutes les surfaces ayant été en contact direct avec le (la) patient(e), immédiatement après la visite.
* Les pratiques courantes de contrôle des infections (lavage des mains, désinfection des surfaces et utilisation d’équipement de protection individuelle) s’appliquent à l’ensemble des patient(e)s, peu importe leur infection ou diagnostic présumé.

## Transactions de vente

|  |  |
| --- | --- |
| Logiciel | Toutes les transactions de vente sont effectuées à l’aide de [logiciel]. |
| Modes de paiement | Débit/crédit — [Où conserver les reçus]  Argent comptant — [Où mettre l’argent] |
| Coûts | [Énumérer les différents coûts/services] |

# **Politiques de la clinique applicables aux patients**

## Première visite du (de la) patient(e)

Lors de votre premier rendez-vous, votre fournisseur prendra le temps d’apprendre à vous connaître et de discuter de sujets importants tels que [ex. vos antécédents médicaux, vos préoccupations actuelles et le formulaire d’admission que vous avez rempli]. [Le cas échéant - Nous passerons également en revue les politiques de la clinique, et nous nous assurerons de répondre à toutes vos questions].  Pour nous aider à tirer le meilleur parti de votre rendez-vous, nous vous demandons d’arriver à l’heure et d’apporter les documents suivants :

* [votre carte santé (p. ex. carte d’Assurance-maladie)];
* [une liste à jour de vos médicaments];
* [votre formulaire d’admission bien rempli].

Nous prévoyons généralement [X temps] pour cette première visite. Si d’autres préoccupations se révèlent nécessiter davantage de temps ou de suivi, nous pourrions recommander une deuxième visite afin d’accorder à chaque problème l’attention qu’il mérite.

Environnement respectueux  
Nous nous engageons à créer et à maintenir un environnement agréable et confortable, tant pour les patient(e)s que pour le personnel, les médecins et les visiteurs (visiteuses). Dans cette perspective, nous ne tolérons aucune forme de harcèlement et de comportement abusif envers le personnel du cabinet, le personnel infirmier, les médecins ou les autres patient(e)s. Cela comprend le harcèlement verbal et physique et toute communication de nature abusive, par téléphone ou en personne. Ce type de comportement pourrait mener à l’expulsion immédiate du (de la) patient(e) du cabinet médical.

## Sans parfum

Afin de créer un environnement sain et sûr pour ses patient(e)s et ses employé(e)s, [nom de la clinique] applique une politique sans parfum. Les patient(e)s, les visiteurs (visiteuses), les employé(e)s et le personnel médical sont priés de s’abstenir d’utiliser des produits parfumés. Ceux-ci contiennent en effet des produits chimiques susceptibles de déclencher des symptômes comme la migraine, les maux de tête, les allergies, l’asthme et d’autres troubles respiratoires nécessitant parfois des traitements d’urgence.

Confidentialité   
La confidentialité est de la plus haute importance et sera rigoureusement maintenue. Vos données médicales ne seront PAS communiquées à qui que ce soit (pas même aux membres de votre famille) sans votre autorisation écrite. Si nous ne sommes pas en mesure de vous joindre directement par téléphone, nous vous laisserons un message pour que vous nous contactiez.

Les patient(e)s sont autorisé(e)s à restreindre la communication de tels renseignements. Pour cette raison et en vertu de la réglementation du Collège des médecins et chirurgiens du Nouveau-Brunswick, nous sommes tenus d’obtenir le consentement écrit exprès du (de la) patient(e) avant de communiquer des renseignements personnels sur sa santé. Il est permis à un parent ou à un(e) tuteur (tutrice) légal(e) de gérer ces tâches pour une personne mineure et, par défaut, un parent ou un(e) tuteur (tutrice) est présumé(e) avoir l’autorisation d’un(e) mineur(e). **Les enfants de seize ans ou plus DOIVENT également accorder leur autorisation à un parent ou tuteur, conformément à la *Loi sur le consentement des mineurs aux traitements médicaux*.**

## Responsabilité du (de la) patient(e)

Afin d’assurer un suivi optimal de vos soins, nous vous demandons d’apporter une liste à jour de vos médicaments à chaque rendez-vous. Il est également de votre responsabilité de vérifier si vous avez besoin de renouvellements avant votre rendez-vous prévu.

## Annulation de rendez-vous

Si vous n’êtes pas en mesure de vous présenter à votre rendez-vous, nous vous demandons de nous en informer **au moins 24 heures à l’avance**; nous pourrons alors offrir le rendez-vous à un(e) autre patient(e). Toute annulation à moins de 24 h de préavis pourrait entraîner des frais administratifs.

## Rendez-vous manqués

Si vous n’êtes pas en mesure de vous présenter à votre rendez-vous et que vous n’avez pas informé notre bureau 24 heures à l’avance, vous recevrez une lettre d’avertissement. Si la situation se reproduit, le coût du rendez-vous manqué vous sera facturé.

## Arrivées tardives

Si vous arrivez avec plus de [X] minutes de retard à votre rendez-vous, il vous sera demandé de le reporter. Nous comprenons que des retards peuvent survenir, mais le fait d’arriver en retard perturbe l’horaire et n’est pas sans répercussions pour les autres patients.

## Problèmes médicaux complexes et considérations particulières

Si vous venez de loin pour consulter et (ou) croyez que vos préoccupations nécessiteront davantage de temps avec le (la) médecin, il est important que vous en informiez notre réceptionniste afin qu’elle puisse prévoir un rendez-vous plus long.

## Résultats de tests

Nous examinons rapidement tous les résultats de tests. Nous [contactons ou ne contactons pas] les patient(e)s dont les résultats sont normaux [sauf X]. En cas de résultats anormaux, notre clinique communiquera avec vous pour fixer un rendez-vous avec votre médecin. Lors de la planification de votre rendez-vous, veuillez confirmer auprès de notre personnel administratif que vos résultats de test ont bien été reçus, ou vérifier votre profil de patient(e) MaSantéNB [https://masante.gnb.ca/s/?language=fr.](https://myhealth.gnb.ca/s/?language=en_US) Quel que soit le résultat, nous vous encourageons à consulter votre médecin si vos symptômes persistent ou s’aggravent. Veuillez noter que le personnel n’est pas en mesure de fournir les résultats des tests par [téléphone, télécopieur, courriel] en raison de la réglementation sur la protection de la vie privée et la confidentialité.

## Accès à votre dossier médical

En vertu de la *Loi sur l’accès et la protection en matière de renseignements personnels* (LAPRPS), si un(e) patient(e) demande l’accès à ses dossiers médicaux, son médecin doit les lui remettre sans frais pour inspection en moins de 30 jours. Si le (la) patient(e) a besoin d’aide pour comprendre le dossier, le (la) médecin fixera un rendez-vous pour passer l’information en revue avec lui (elle). Si un(e) patient(e) souhaite obtenir une copie de son dossier, celle-ci lui sera transmise dans les [30 jours] suivant la demande. Des frais administratifs pourraient s’appliquer.

## Avis sur la technologie de transcription numérique fondée sur l’IA et consentement

Dans le cadre de son engagement à dispenser des soins efficaces de haute qualité, notre clinique utilise la technologie sécurisée de transcription numérique fondée sur l’IA pour aider à la consignation lors de votre rendez-vous. Cet outil capte vos conversations pendant le rendez-vous et génère des notes cliniques, pour aider votre fournisseur de soins de santé.

* L’enregistrement audio n’est pas conservé par l’outil de transcription.
* Toutes les données sont traitées conformément aux lois canadiennes sur la confidentialité et la protection de la vie privée.
* Les notes cliniques générées sont toujours examinées et finalisées par votre fournisseur.

Je consens à l’utilisation de la technologie de transcription numérique fondée sur l’IA lors de mes visites.

Je ne consens pas à l’utilisation de la technologie de transcription numérique fondée sur l’IA lors de mes visites.

Si vous avez des questions, n’hésitez pas à vous adresser à votre fournisseur de soins ou à un(e) membre de notre équipe.

*Remarque : Ce consentement doit être enregistré et consigné au DME du (de la) patient(e), aux fins de tenue de dossiers.*

## Coûts

Le (la) patient(e) est responsable des frais pour les services médicaux qui ne sont pas couverts par l’Assurance-maladie. Les frais attribués sont conformes aux recommandations de l’association médicale provinciale. Nous sommes conscients que certain(e)s patient(e)s pourraient connaître des difficultés financières, et en tiendront compte. Les services payants comprennent notamment, sans s’y limiter :

Consultations de voyage (vaccinations)   
Ce service n’est pas couvert par l’Assurance-maladie; les patient(e)s sont donc responsables des coûts connexes.

Formulaires à remplir   
Veuillez consulter notre secrétaire pour connaître les frais associés aux différents formulaires (d’invalidité, d’assurance, d’examen médical du conducteur, etc.).

## Fin de la relation médecin-patient(e)

Si un(e) patient(e) est exclu du cabinet médical, un avis à cet effet lui sera donné par écrit au moins [nombre de jours] avant la date prévue de l’exclusion.

# **Coordonnées pour la continuité des opérations**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom** | **Coordonnées** |
| Propriétaire/  gestionnaire immobilier | [Ajouter des coordonnées] |
| Service des urgences | [Numéro de téléphone du service] |
| Hôpital local | [Numéro de téléphone du (de la) répartiteur (répartitrice)] |
| Médecin de service | [Ajouter le nom et le numéro de téléphone] |
| Assurance | [Numéro de téléphone]  [Numéro de compte/numéro de police] |
| Collège des médecins du Nouveau-Brunswick | Tél. : 506-849-5050  Renseignements généraux : [info@cpsnb.org](mailto:info@cpsnb.org) Site Web : [Collège des médecins et chirurgiens du Nouveau-Brunswick - Accueil](https://cpsnb.org/fr/) |
| ACPM | Tél. : [1-800-267-6522](tel:1-800-267-6522) Communiquez avec nous : [ACPM - Contactez-nous](https://www.cmpa-acpm.ca/fr/connect/contact-us)  Site Web : [ACPM - Accueil](https://www.cmpa-acpm.ca/fr/home) |
| Bureau du personnel médical | [Ajouter les coordonnées] |
| Ligne d’assistance du système de DME | [Ajouter les coordonnées] |
| Société médicale du Nouveau-Brunswick | Tél. : [506-458-8860](https://www.google.com/search?q=NBMS+phone+number&oq=NBMS+phone+number&gs_lcrp=EgRlZGdlKgYIABBFGDkyBggAEEUYOTIHCAEQABjvBTIHCAIQABjvBTIHCAMQABjvBTIKCAQQABiABBiiBDIKCAUQABiABBiiBDIGCAYQRRhAMggIBxDpBxj8VdIBCDIxMDVqMGoxqAIAsAIA&sourceid=chrome&ie=UTF-8)  Courriel : [info@nbms.nb.ca](mailto:info@nbms.nb.ca) Site Web : [Accueil - Société médicale du Nouveau-Brunswick](https://www.smnb.ca/) |
| Soutien à la pratique de la SMNB | Courriel (EN) : [Practicesupport@nbms.nb.ca](mailto:Practicesupport@nbms.nb.ca)  Courriel (FR) : [soutienpratique@smnb.ca](mailto:soutienpratique@smnb.ca) Site Web : [Soutien à la pratique de la SMNB - Société médicale du Nouveau-Brunswick](https://www.smnb.ca/soutien-a-la-pratique-de-la-smnb) |
| [Ajouter autre] | [Ajouter] |