

## **Bulletin d'information pour les clients**

### **Avis de changement dans la façon de fixer des rendez-vous**

Cher(e) client,

À partir du 19 janvier, 2009, la clinique de santé au Centre de santé communautaire du sud-est d'Ottawa va adopter un modèle d'Accès rapide. Ce nouveau modèle a pour but de raccourcir le temps d'attente pour consulter votre médecin ou infirmier(ère) praticien(ne) (IP) et être vu dans un délai minimal lorsque vos problèmes de santé se présentent.

Ce que cela veut dire pour vous, comme patient, c'est que vous allez pouvoir appeler pour fixer un rendez-vous et avoir une consultation médicale habituellement avec votre médecin ou IP primaire le même jour ou le jour suivant.

Si votre médecin ou IP n'est pas disponible pour consultation, vous aurez le choix de consulter un autre membre de l'équipe médicale si votre problème est urgent ou vous pourrez rappeler pour fixer un rendez-vous à partir de 48 heures ouvrables du moment que votre médecin ou votre IP est disponible pour consultation.

Les infirmiers(ères) de l'équipe de services de santé participeront aussi au model d'Accès rapide. Il sera donc possible pour vous de prendre un rendez-vous avec eux pour le même jour ou le jour suivant.

Cette nouvelle façon de prendre rendez-vous va éliminer la nécessité d'offrir la clinique sans rendez-vous puisque vous allez pouvoir avoir une consultation médicale dans un délai de 48 heures ouvrables.

Les patients qui ont absolument besoin de fixer des rendez-vous en avance auront la possibilité de le faire. Les disponibilités pour les rendez-vous en avance seront réduites, alors, nous ne pouvons pas vous assurer un rendez-vous dans un délai de temps raccourci.

Le service d'appel pour les clients qui ont des problèmes de santé urgents après les heures de clinique demeure le même. C'est-à-dire, afin d'obtenir une consultation médicale d'urgence, vous pouvez appeler le numéro de téléphone pour les urgences après les heures de bureau (613-239-4070) ou signaler le numéro de téléphone de la clinique pour l'obtenir (613-737-4809).

Votre patience et votre compréhension seront grandement appréciées pendant cette période de transition jusqu'à ce que nous ayons acquis notre efficacité habituelle.

Si vous avez des questions ou des inquiétudes, n'hésitez pas à consulter un membre de l'équipe de services de santé.

Sincèrement,

Linda Lafrance MScI, IA (cat. spéc.)  
Directrice des services de santé