

Philosophie

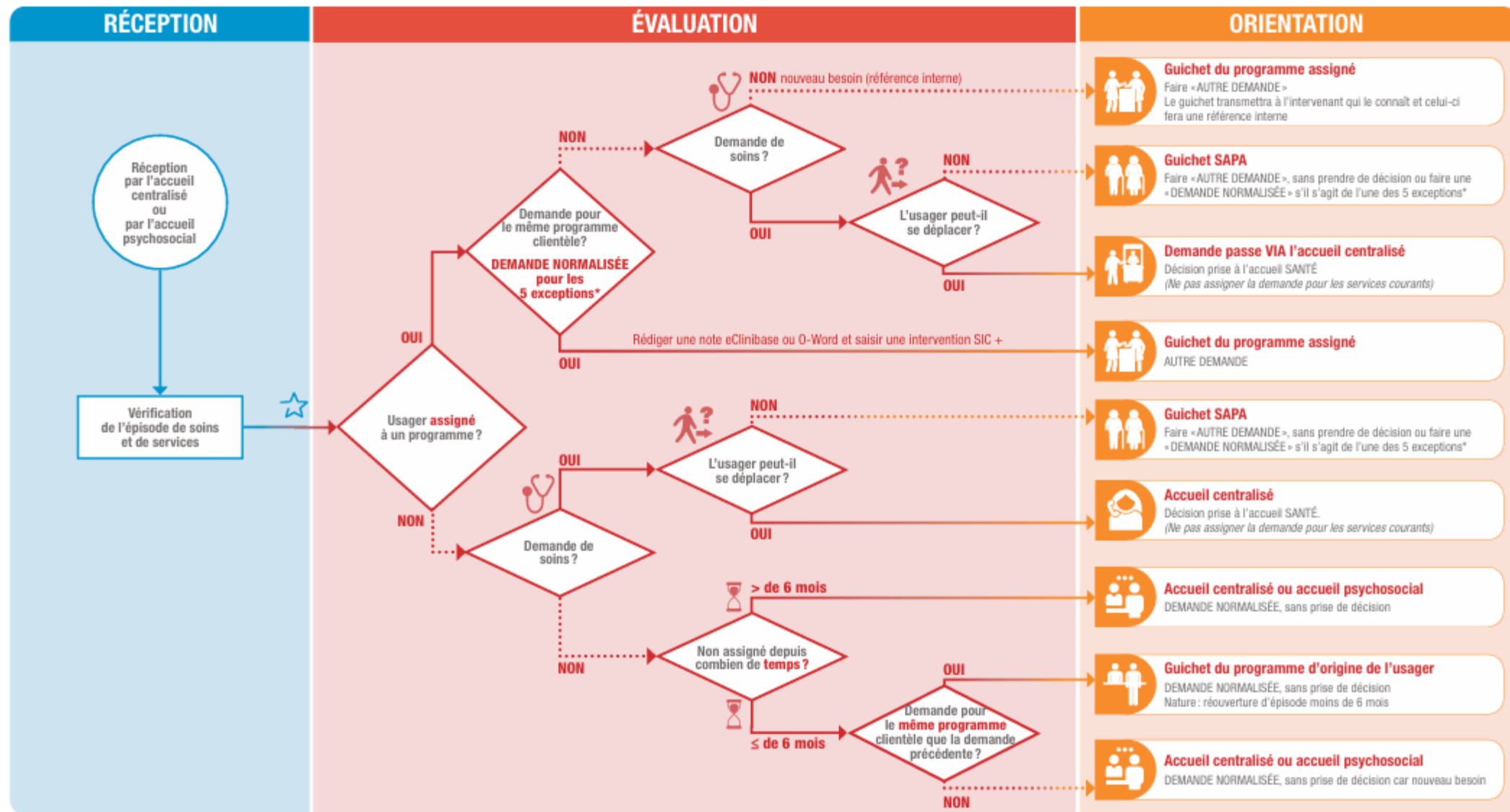
Offrir des soins et services de première ligne accessibles, continus et intégrés, centrés sur la personne et son parcours de vie, dans le respect de ses besoins et de ses choix. Cette approche met de l'avant l'empowerment de l'utilisateur : nous l'accompagnons pour renforcer sa capacité à prendre soin de lui, à comprendre ses options et à exercer un rôle actif dans ses soins et ses auto-soins.

Elle s'appuie sur la responsabilité populationnelle du CIUSSS, la proximité des CLSC enracinés dans leur communauté, et sur des équipes interdisciplinaires qui collaborent étroitement avec les usagers et les partenaires locaux pour répondre de manière proactive, concertée et durable aux besoins de la population

Cheminement des usagers pour les services courants en CLSC				
Provenance/ Partenaires	Portes d'accès/ Outils/Formulaires	Offre de services	Critères	Extrants/Partenaires
Patient imprévu / Walk-in GMF Urgences Services médicaux en CLSC Pharmaciens Services en milieu hospitalier de partout Organismes communautaires	Clic Santé Accueil centralisé Formulaire Référence au CIUSSS de l'Est-partenaire externe DSIE	Soins infirmiers sur ou sans RV - Soins d'urgences mineurs: blessures, coupures (colle tissulaire), brûlure, irrigation des yeux, etc. (ne nécessitant pas une évaluation médicale) - Soins de plaies et des altérations de la peau et des téguments (initier et changer un plan de traitement) - Enseignement de maladie chronique (diabète, HTA, MPOC) - Traitement de désensibilisation allergique - Soins de cathéters veineux centraux et ses traitements par intra-veinothérapies - Injections (IV, IM, SC) - Soins de stomies - Soins de sondes urinaires et de pessaires - Retrait d'agrafes et de sutures - ECG adulte avec prescription des médecins en CLSC - Indice tibio-brachial sous prescription - Soins post-opératoires et soins de patients sous chimiothérapie Vaccination générale - Conditions médicales et pré ou post-greffe - Validation du statut vaccinal - Rage et Tetanos (morsures animaux) - Influenza / pneumovax - Femmes enceintes - Vaccination pour les stages - MADO Dépistage des ITSS 25 ans et plus - Évaluation - Dépistage (prélèvements sanguins, vaginaux et urétraux) - Traitement et suivi - Corridor de services avec médecin ou IPS, au besoin - Prévention et promotion de la santé sexuelle (prescription, contraception, enseignement et counseling) Interruption de grossesse	Personne ambulante (apte à se déplacer avec ou sans accompagnateur) nécessitant une consultation ponctuelle ou un épisode de soins infirmiers Fournir son propre matériel lorsque la condition de santé est permanente (le CLSC ne les fourni pas) - Grossesse non-désirée ou diagnostic de grossesse arrêtée - Enceinte jusqu'à 13 semaines de grossesse pour l'interruption par instrument - Enceinte jusqu'à 9 semaines de grossesse pour l'interruption par médicaments - Avoir une carte d'assurance maladie valide ou un certificat de demandeur d'asile	Pharmacie GMF SAD Organismes communautaires Services de santé publique (CAT, CEMC, etc)

Orientation des demandes entre les accueils et les guichets

Processus de vérification de l'épisode de soins et de services



★ Réf.: modèle de l'accès intégré et harmonisé

Mise à jour: 10 décembre 2019

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Île-de-Montréal
Québec

Philosophie

Le centre de prélèvement s’inscrit comme une porte d’entrée essentielle du réseau de la première ligne. Sa philosophie repose sur une approche humaine, sécuritaire et efficiente, centrée sur l’usager, tout en assurant une utilisation responsable et optimale des ressources.

Le centre de prélèvement s’engage à offrir des services accessibles, respectueux et adaptés aux besoins de chaque personne.

Chaque usager est accueilli avec bienveillance, écoute et professionnalisme, dans un souci de réduire l’anxiété liée aux prélèvements et de favoriser une expérience positive, peu importe le motif de consultation.

La qualité et la sécurité constituent des priorités incontournables.

Les prélèvements sont réalisés selon les meilleures pratiques cliniques, dans le respect des normes en vigueur (opti-lab), afin d’assurer la fiabilité des résultats.

Cheminement des usagers pour les centres de prélèvements																													
Provenance/ Partenaires	Portes d'accès/ Outils/Formulaires	Offre de services		Critères	Extrants/Partenaires																								
Patients imprévus walk-in (requête urgente) GMF URGENCES Services médicaux en clsc pharmaciens Services en milieu hospitalier de partout Centrale appel téléphonique	Clic-Santé Walk-in (urgences)	Service 1 • Sur RV du lundi au vendredi via Clic Santé (fermés les jours fériés et les fins de semaine) • Offre de service pour la clientèle de 2 ans et plus • Prises de sang, culture d'urine et de selle, recherche de parasites, culture vaginale, collecte urinaire, etc. • Quelques plages disponibles quotidiennement pour les urgences (walk-in) • 8 centres de prélèvements <table><tr><th>CLSC de l'EST</th><th>CLSC Rivière des Prairies</th><th>CLSC Mercier</th><th>CLSC St-Michel</th><th>CLSC St-Léonard</th><th>CLSC Olivier-Guimond</th><th>CLSC Hochelaga-Maisonneuve</th><th>CLSC Rosemont</th></tr><tr><td>13926, rue Notre-Dame Est Montréal (QC) H1A 1T5 514 642-4050, poste 77406</td><td>8655, boulevard Perre Montréal (Québec) H1E 4M7 514 494-4924, poste 72357</td><td>9503, rue Sherbrooke Est Montréal (Québec) H1L 6P2 514 356-2572, poste 73003</td><td>3355, rue Jarry Est Montréal (QC) H1Z 2E5 514 722-3000, poste 1800</td><td>5540, rue Jarry Est Montréal (QC) H1P 1T9 514 722-3000, poste 1800</td><td>5810, rue Sherbrooke Est Montréal QC H1N 1B2 514 255-2365, poste 10363</td><td>4201, rue Ontario Est Montréal (Québec) H1V 1K2 514 253-2181, poste 15471</td><td>2909, rue Rachel Est Montréal (QC) H1W 0A9 514 524-3541, poste 21330</td></tr><tr><td>8:00-20:00 lundi au vendredi 8:00-16:00 finées et fins de semaine</td><td>8:00-20:00 lundi au vendredi</td><td>8:00-20:00 lundi au vendredi</td><td>8:00-20:00 lundi au vendredi 8:00-16:00 finées et fins de semaine</td><td>8:00-20:00 lundi au vendredi</td><td>8:00-16:00 lundi au vendredi</td><td>8:00-20:00 lundi au vendredi 8:00-16:00 finées et fins de semaine</td><td>8:00-20:00 lundi au vendredi</td></tr></table>		CLSC de l'EST	CLSC Rivière des Prairies	CLSC Mercier	CLSC St-Michel	CLSC St-Léonard	CLSC Olivier-Guimond	CLSC Hochelaga-Maisonneuve	CLSC Rosemont	13926, rue Notre-Dame Est Montréal (QC) H1A 1T5 514 642-4050, poste 77406	8655, boulevard Perre Montréal (Québec) H1E 4M7 514 494-4924, poste 72357	9503, rue Sherbrooke Est Montréal (Québec) H1L 6P2 514 356-2572, poste 73003	3355, rue Jarry Est Montréal (QC) H1Z 2E5 514 722-3000, poste 1800	5540, rue Jarry Est Montréal (QC) H1P 1T9 514 722-3000, poste 1800	5810, rue Sherbrooke Est Montréal QC H1N 1B2 514 255-2365, poste 10363	4201, rue Ontario Est Montréal (Québec) H1V 1K2 514 253-2181, poste 15471	2909, rue Rachel Est Montréal (QC) H1W 0A9 514 524-3541, poste 21330	8:00-20:00 lundi au vendredi 8:00-16:00 finées et fins de semaine	8:00-20:00 lundi au vendredi	8:00-20:00 lundi au vendredi	8:00-20:00 lundi au vendredi 8:00-16:00 finées et fins de semaine	8:00-20:00 lundi au vendredi	8:00-16:00 lundi au vendredi	8:00-20:00 lundi au vendredi 8:00-16:00 finées et fins de semaine	8:00-20:00 lundi au vendredi	• Avoir une requête de laboratoire signée par un médecin ou un prescripteur valide • Avoir un rv • Avoir une RAMQ ou un PFSI valide	Pharmacie Médecin et IPS prescripteurs
CLSC de l'EST	CLSC Rivière des Prairies	CLSC Mercier	CLSC St-Michel	CLSC St-Léonard	CLSC Olivier-Guimond	CLSC Hochelaga-Maisonneuve	CLSC Rosemont																						
13926, rue Notre-Dame Est Montréal (QC) H1A 1T5 514 642-4050, poste 77406	8655, boulevard Perre Montréal (Québec) H1E 4M7 514 494-4924, poste 72357	9503, rue Sherbrooke Est Montréal (Québec) H1L 6P2 514 356-2572, poste 73003	3355, rue Jarry Est Montréal (QC) H1Z 2E5 514 722-3000, poste 1800	5540, rue Jarry Est Montréal (QC) H1P 1T9 514 722-3000, poste 1800	5810, rue Sherbrooke Est Montréal QC H1N 1B2 514 255-2365, poste 10363	4201, rue Ontario Est Montréal (Québec) H1V 1K2 514 253-2181, poste 15471	2909, rue Rachel Est Montréal (QC) H1W 0A9 514 524-3541, poste 21330																						
8:00-20:00 lundi au vendredi 8:00-16:00 finées et fins de semaine	8:00-20:00 lundi au vendredi	8:00-20:00 lundi au vendredi	8:00-20:00 lundi au vendredi 8:00-16:00 finées et fins de semaine	8:00-20:00 lundi au vendredi	8:00-16:00 lundi au vendredi	8:00-20:00 lundi au vendredi 8:00-16:00 finées et fins de semaine	8:00-20:00 lundi au vendredi																						

Philosophie
Offrir des soins et services de première ligne accessible, continus et intégrés, centrés sur la personne et son parcours de vie, dans le respect de ses besoins et de ses choix. Cette approche met de l'avant l'empowerment de l'utilisateur : nous l'accompagnons pour renforcer sa capacité de prendre en charge sa maladie chronique et à comprendre ses options et exercer un rôle actif dans ses soins et dans ses habitudes de vie.

Elle s'appuie sur la responsabilité populationnelle du CIUSSS, la proximité des installations et sur une équipe multidisciplinaire forte qui collabore étroitement avec l'utilisateur et les partenaires locaux. Le but étant de répondre de manière proactive et durable aux besoins des utilisateurs de notre population.

Cheminement des usagers pour le centre d'expertise en maladies chroniques (CEMC)					
Provenance/ Partenaires	Portes d'accès/ Outils/Formulaires	Offre de services		Critères	Extrants/Partenaires
GMF URGENCES CENTRES HOSPITALIERS AUTO-RÉFÉREMENT MÉDECINS EN COMMUNAUTÉ	Formulaire de référencement Téléphone et/ou courriel (auto-référencement) Accueil centralisé (volet nutrition adulte)	Service 1 Le programme personnalisé du Centre d'expertise en maladies chroniques (CEMC) se déroule généralement sur une période de 2 ans et comprend des rencontres de groupe et individuelles avec des intervenants spécialisés. *Programme en révision avec l'équipe régionale · L'évaluation de vos habitudes alimentaires et de votre condition physique · Le suivi d'un plan d'action en rencontre individuelle · Des rencontres de groupe axées sur l'adaptation et la motivation · Des suivis de bilans sanguins et de mesure de fonction respiratoire, au besoin		√ Présenter une ou des maladies chroniques tel que : · Prédiabète ou diabète de type 2 · Maladies pulmonaires obstructives chroniques (MPOC) · Hypertension artérielle (HTA) · Problèmes cardiovasculaires (MPOC) √ Demeurer dans le territoire de l'Est de l'Île de Montréal ou le référent est un MD du territoire. √ Ne pas être inscrit individuellement à MD de famille pratiquant dans un GMF du territoire ·	Pharmacie Médecin/IPS CAT Services courants

Philosophie
Offrir des soins et services de première ligne accessible, continus et intégrés, centrés sur la personne et son parcours de vie, dans le respect de ses besoins et de ses choix. Cette approche met de l'avant l'empowerment de l'utilisateur : nous l'accompagnons pour renforcer sa capacité de prendre en charge son volet nutritionnel et à comprendre ses options et exercer un rôle actif dans ses soins et dans ses habitudes de vie.

Elle s'appuie sur la responsabilité populationnelle du CIUSSS, la proximité des installations et sur une équipe multidisciplinaire forte qui collabore étroitement avec l'utilisateur et les partenaires locaux. Le but étant de répondre de manière proactive et durable aux besoins des utilisateurs de notre population.

Cheminement des usagers pour le centre d'expertise en maladies chroniques (Nutrition adulte)					
	Provenance/ Partenaires	Portes d'accès/ Outils/Formulaires	Offre de services	Critères	Extrants/Partenaires
	GMF URGENCES CENTRES HOSPITALIERS AUTO-RÉFÉREMENT MÉDECINS EN COMMUNAUTÉ	Formulaire de référencement Téléphone et/ou courriel (auto-référencement) Accueil centralisé (volet nutrition adulte)	Service Nutrition adulte La nutrition adulte en CLSC vise à améliorer la santé des adultes en offrant des conseils et des services nutritionnels adaptés à leurs besoins spécifiques. Les services incluent des évaluations nutritionnelles, des conseils personnalisés, et un suivi pour maintenir ou améliorer la santé. Basé sur les objectifs de l'utilisateur	· Perte pondérale significative ET involontaire (10% et + en 6 mois ou 5% et + en 1 mois) · Diverticulite en phase aiguë sous ATB · Anémies nutritionnelles · Troubles digestifs (RGO/dyspepsie/Gastroparésie) · SII (côlon irritable avec phase diarrhée et/ou constipation) ou diète sans FODMAP demandée · Diarrhée chronique · Diverticulose · Stéatose hépatique · IRC stade 1 et 2 avec DFG ≥ 60 · Lithiases urinaires/Goutte · Perte pondérale involontaire et moins sévère que P3 · MII sans complications · Diète sans gluten mais SANS maladie cœliaque diagnostiquée (sensibilité au gluten non cœliaque) · Dyslipidémie · Ostéopénie/ostéoporose · Excès de poids/obésité · Plaie	Pharmacie Médecin/IPS CAT Services courants CEMC

Philosophie

La **philosophie du GACO** repose principalement sur la notion de **continuité et d'équité des soins** pour les personnes sans médecin de famille. S'assurer qu'aucun patient "orphelin" ne soit laissé sans accès durable à un professionnel de première ligne.

Cheminement des usagers au Guichet accès clientèle orpheline (GACO)				
Provenance/ Partenaires	Portes d'accès/ Outils/Formulaires	Offre de services	Critères	Extrants/Partenaires
GAMF Courriels partenaires internes GAP	GAMF Courriels MYLE DMÉ CISCO finesse (ligne d'appels)	1. Inscription et gestion de la demande - Inscription au GAMF - Mise à jour du dossier patient - Vérification de l'admissibilité 2. Évaluation clinique (priorisation) - Évaluation clinique des patients par une infirmière - Attribution d'un niveau de priorité - Ajustement de la priorité selon l'évaluation 3. Accompagnement et soutien - Répondre aux questions des patients - Expliquer le fonctionnement et les délais - Aide pour la navigation dans le système de santé 4. Suivi des dossiers - Révision périodique des dossiers patients - Possibilité de réévaluation au besoin - Maintien actif des dossiers 5. Jumelage à un professionnel de la santé - Médecin de famille - IPS 6. Orientation vers des ressources - Guichet d'accès à la première ligne (GAP) - CLSC ou autres services	•Ne pas avoir de médecin de famille Le GACO est destiné aux patients orphelins •Résider sur le territoire du CIUSSS de l'Est de l'Île de Montréal Avoir une adresse valide •Avoir une carte d'assurance maladie valide (RAMQ) et un code postal •Être inscrit sur la liste d'attente (GAMF)	Attribution MD/IPS Partenaires internes GAP

Cheminement des usagers au Guichet accès première ligne (GAP)

Philosophie

Le GAP du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal repose principalement sur l'accès rapide, équitable et sécuritaire aux soins de santé pour les personnes qui n'ont pas de médecin de famille ou qui n'arrivent pas à consulter leur professionnel habituel

Provenance/ Partenaires	Portes d'accès/ Outils/Formulaires	Offre de services	Critères	Extrants/Partenaires
GAP : 811 * 3 et GAP numérique Info Santé (GAP Pro) Forms services internes: Services courants / CEMC / Jeunesse / GASMA / PSL Clinique Chauveau / SIA / Guichet d'accès intégré jeunesse / SAD/GAPPA / MDJ/ Liaison urgence HMR Forms : Pharmacies communautaires	Portail Akinox GAP Pro Forms RVSQ Navig	Le Guichet d'accès à la première ligne (GAP) est un service réservé aux personnes sans médecin de famille ou inscrites à un groupe de médecins qui ont un problème de santé ponctuel, non urgent ou semi urgent. Les personnes qui ont un problème de santé ponctuel, non urgent ou semi urgent peuvent contacter le GAP de leur région pour demander une consultation médicale ou auprès des services sociaux. Leur demande est alors analysée afin de les orienter vers le service professionnel ou médical qui répond le mieux à leur besoin. Ce service est offert de façon temporaire aux personnes sans médecin de famille jusqu'à ce qu'elles aient accès à un médecin de famille.	•Ne pas avoir de médecin de famille Le GAP est réservé aux personnes sans médecin de famille ou en attente d'en obtenir un. •Résider sur le territoire du CIUSSS de l'Est de l'Île de Montréal •Avoir un problème de santé ponctuel Le service est pour des situations temporaires et précises, pas pour un suivi à long terme. •Problème non urgent ou semi urgent Exemples : infection urinaire, renouvellement de prescription, formulaire médical Avoir une carte d'assurance maladie valide (RAMQ) ou un document PFSI valide (touristes exclus)	Pharmacies CLSC RDV Médecin/IPS PSL GACO GAIJ Urgence CEMC

Philosophie

L'équipe de vaccination mobile de la DSMSSS collabore avec différents services afin de les supporter dans l'opérationnalisation de différentes campagnes de vaccination de masse pour une clientèle identifiée selon des critères de vulnérabilité. L'équipe offre aussi la vaccination annuelle aux employés du CEMTL au sein de leur organisation en période automnale pour les virus Aérien.

Cheminement des usagers pour MOBILITÉ - V.2026				
Provenance/ Partenaires	Portes d'accès/ Outils/Formulaires	Offre de services	Critères	Extrants/Partenaires
CHSLD RPA toutes catégories Travailleurs de la santé DRSP HLM/OBNL/Organismes du territoire	Planification annuelle de campagne vaccinale virus aérien avec partenaires CEMTL Critères d'éligibilité à l'équipe mobilité Critères d'éligibilité à vaccination du PIQ Dépistage infectieux sur critères de la PCI pour clientèle cible RDV Clic santé pour les travailleurs de la santé	L'équipe mobile met à disposition une offre de vaccination et/ou de dépistage, basée sur des critères définis et activée en complémentarité avec les ressources existantes. Les interventions sont réalisées lorsque la demande, la pertinence clinique et la capacité de l'équipe le permettent Validation du profil vaccinale de la clientèle visitée pour la vaccination massive. - Covid - Influenza - Contre le zona - Contre pneumocoque Vaccination travailleur de la santé selon calendrier préétablie Vaccinations saisonnière virus aérien ciblé par Santé Québec, population vulnérable Saisie de la vaccination au Registre de vaccination du Québec de sa vaccination Dépistage selon besoin identifié par la PCI	Découler d'une directive Santé Québec S'inscrire dans une démarche de vaccination/dépistage massive Être en complémentarité avec de la vaccination/dépistage déjà en place Être en cohérence avec les indicateurs SQ Être en considération avec la capacité de l'équipe mobile Volumétrie minimale requise Clientèle avec critères de vulnérabilité reconnus	Pharmacie communautaire PSL

Cheminement des usagers pour l'AAOR					
	Provenance/ Partenaires	Portes d'accès/ Outils/Formulaires	Offre de services	Critères	Extrants/Partenaires
Mission Le service d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence (AAOR) constitue la porte d'entrée principale des demandes de nature sociale ou psychologique. L'AAOR a pour mandat d'analyser globalement la demande et les besoins de la personne, en évaluer la priorisation, poser les interventions pertinentes selon l'urgence de la situation et enfin, soutenir et orienter vers les services offerts par le CIUSSS, les organismes publics ou les ressources communautaires. Ce service vise à assurer une réponse rapide, adaptée, équitable et continue aux besoins de la population, tout en garantissant la continuité et la fluidité de son cheminement dans le réseau.	Population	Présentiel sans rendez-vous	Accueil Prise de contact immédiate - Collecte des informations relatives à la situation problématique, raisons et circonstances de la demande - Identification du motif de consultation - Validation des attentes et forces de la personne et de son milieu	Aucun critère d'exclusion	Services psychosociaux généraux
	Proches/ communauté			Consentement de l'utilisateur requis	MASMA
	Santé physique/ GMF/CH/ Pharmacies	Téléphone	Analyse Compréhension globale de la situation - Analyse holistique afin de préciser la nature des problèmes et des besoins de la personne - Clarification de la demande - Estimation du degré d'urgence - Identification des facteurs de risque et vulnérabilités - Détermination du niveau de service requis		GAIJ
	CPE/ Réseau scolaire				GAPPA
	Centre jeunesse	Courriel	Orientation Choix du bon service - Exploration de stratégies d'aide appropriées et de pistes de solution en fonction de la situation et des besoins - Soutenir la prise de décision - Informar sur les services disponibles du CIUSSS et de ses partenaires - Intervention brève si nécessaire		Guichet DI-TSA-DP
	Police/Ville/ Sécurité publique				Guichet DP motrice
	UPS-Justice				Équipe proximité / itinérance
	Info-Social				Équipe mobile Résolution/ UPS-Justice
	Organismes communautaires		Référence Mise en action - Référence vers le bon service / bon partenaire - Coordination avec le réseau ou la communauté - Accompagnement si nécessaire pour accéder au service - Assurer la mise en place d'un filet de sécurité au besoin - Assurer la continuité du parcours		CH/GMF
					Police
					Organismes communautaires
					Autres

Cheminement des usagers pour les services psychosociaux généraux

Mission

Le service de consultation sociale et psychoéducatif offre des services professionnels aux personnes présentant des difficultés psychosociales ponctuelles, situationnelles et réversibles. Ces situations peuvent aussi être de nature aiguë.

Le service vise à améliorer leur fonctionnement social et prévenir la détérioration de leur situation.

Provenance/ Partenaires	Portes d'accès/ Outils/Formulaires	Offre de services	Critères	Extrants/Partenaires
AAOR MASMA GAIJ/ clinique jeunesse GAPPA Guichet DI-TSA-DP Guichet DP motrice CH/GMF/Avis de grossesse DPJ/ Centre Jeunesse CAVAC CDVASIM Info-social Organismes communautaires Autres partenaires externes	Accueil santé centralisé AAOR Avis de grossesse PRIE Référence interne	Consultation sociale et psychoéducatif Comprend des activités d'intervention sociale qui visent à soutenir les personnes dans l'amélioration de leur fonctionnement social par l'atteinte de leurs objectifs de changement et par la réponse à leurs besoins sociaux et communautaires. (Évaluation du fonctionnement social ou psychoéducatif et plan d'intervention.) Service offert sur rendez-vous en présence, au téléphone ou à distance. La consultation est principalement en individuel. Une consultation de couple ou familiale (adultes majeurs) peut être offerte selon le cas. La durée des interventions prévue au service de consultation sociale et psychoéducatif est d'un maximum de 10 à 12 rencontres.	Personne autonome de 18 ans et + ▪ Symptômes d'intensité légère à modérée depuis moins de six mois. ▪ Altération de légère à modérée dans une à deux sphères du fonctionnement (famille-travail-relations) ▪ Présence de facteurs environnementaux légère à modérée Niveau de service compatible avec une intervention de courte durée Consentement à la démarche	MASMA GAIJ/ clinique jeunesse GAPPA Guichet DI-TSA-DP Guichet DP motrice CH/GMF/Clinique médicale DPJ/ Centre Jeunesse Police-Ville Équipe Résolution Organismes communautaires Autres

Cheminement des usagers pour les accueils réceptions en CLSC et la centrale téléphonique

Philosophie

L'accueil réception en CLSC inscrit comme une porte d'entrée essentielle du réseau de la première ligne.

Chaque usager est accueilli avec bienveillance, écoute et professionnalisme.

Le personnel de l'accueil joue le rôle de d'ambassadeur, formé, outillé, capable de comprendre le besoin de l'utilisateur et de l'orienter au bon service, au bon endroit, au bon moment.

Provenance/ Partenaires	Portes d'accès/ Outils/Formulaires	Offre de services	Critères	Extrants/Partenaires
Patients imprévus walk-in GMF pharmaciens Services en milieu hospitalier de partout Urgences GAP Clinique médical environnante	Clic-Santé Walk-in (urgences) Accueil centralisé Téléphone et ou courriel (auto référencement) RVSQ Centrale d'appel vaccination dépistage et prélèvement	Accueil réception •Accueil et réponde aux besoins des usagers (ouverture des dossiers, mettre la présence de l'utilisateur. Diriger l'utilisateur aux bons endroits). Facturation pour les soins courants. •Authentification de la RAMQ, confirmation des RDV des médecins, gestion des colis. •Lancer les codes des mesures d'urgences. •Prise en charge détresse psychologique : valide le besoin de l'utilisateur et le référer au bon endroit. •CAMI (centres d'accès au matériel d'injection), UDI (utilisateurs des drogues injectables) Accueil l'utilisateur et valide son besoin du CAMI, informer l'utilisateur que quelqu'un viendra le voir d'ici 15 minutes et appel la personne professionnelle qui viendra au CAMI. Accueil prélèvements •Mettre la présence des usagers dans Clic santé, reçoit les requêtes de •laboratoire des usagers, valide les informations et fait la saisi des données dans SoFTweb (sortent les •étiquettes pour les coller sur les tubes) Centrale de RDV Donner des RDV aux usagers pour le service courant, la petite enfance, la jeunesse selon les protocoles en place Téléphonie Reçoit les appels des usagers de tous les services pour les 8 CLSC et les CHSLD de LTEAS, les valident et les transferts aux bons endroits.	• Avec ou sans rdv • Avoir une RAMQ ou un PFSI • Avoir un rdv. RDVS urgents • Avoir une requête de laboratoire signée par un médecin ou un prescripteur valide. • Avoir une RAMQ ou un PFSI • Avec ou sans Feuille d'ordonnance	Pharmacie GUICHETS GAP

Philosophie

Le GMF-U offre des soins de première ligne accessibles, globaux, continus et centrés sur le patient.

Il privilégie une approche interprofessionnelle collaborative visant la promotion de la santé, la prévention des maladies et la prise en charge des conditions aiguës et chroniques.

En tant que milieu universitaire, le GMF-U a également pour mission de former la relève en santé. Il contribue activement à l’enseignement et au développement des compétences des étudiants et des résidents en médecine familiale ainsi que d’autres professionnels de la santé, dans un environnement favorisant l’excellence clinique, la pratique fondée sur les données probantes et l’amélioration continue de la qualité.

Il participe aussi à l’avancement des connaissances par la recherche et l’innovation, dans le but d’améliorer l’organisation et la prestation des soins de première ligne.

Cheminement des usagers pour les GMF-U					
	Provenance/ Partenaires	Portes d'accès/ Outils/Formulaires	Offre de services	Critères	Extrants/Partenaires
	GAMF URGENCES INFO-SANTÉ 811 AUTO-RÉFÉRENCEMENT CLSC PHARMACIES COMMUNAUTAIRES	DMÉ RVSQ CENTRALE DE RENDEZ-VOUS	Consultation médicale - Suivi de santé global et prise en charge des maladies aiguës et chroniques - Médecine préventive et dépistage - Santé de la femme, de l'enfant et des personnes âgées - Santé mentale de première ligne - Soins mineurs et sans rendez-vous - Chirurgies mineures - Clinique d'infiltrations - Suivi de grossesse Soins infirmiers - Pansements et soins de plaies - Vaccination - Prélèvements (prises de sang, etc.) - Suivi de maladies chroniques (diabète, HTA, cholestérol) - Suivi pédiatrique (0-5 ans) - Dépistage de perte d'autonomie - Spirométrie - Santé de la femme - Dépistage ITSS Santé psychosociale - Accueil psychosocial - Intervention en situation de crise ou difficulté (deuil, adaptation, violence, etc.) - Soutien socio-économique - Orientation vers ressources communautaires Physiothérapie - Évaluation de troubles musculosquelettiques - Entorses, tendinites, douleurs articulaires ou musculaires - Suivi fonctionnel - Cours d'aquathérapie et d'activation Ergothérapie - Évaluation du fonctionnement (AVQ/AVD) - Stratégies d'adaptation et d'organisation - Structuration de la routine et équilibre de vie - Soutien au retour au travail, aux études et à la participation sociale	- Usagers inscrits - Pour les cliniques populationnelles, avoir une RAMQ ou un PFSI	Pharmacies communautaires CLSC Hôpitaux et cliniques spécialisées Laboratoires et imageries Organismes communautaires GAP

Philosophie

Le centre de prélèvement s’inscrit comme une porte d’entrée essentielle du réseau de la première ligne. Sa philosophie repose sur une approche humaine, sécuritaire et efficiente, centrée sur l’usager, tout en assurant une utilisation responsable et optimale des ressources.

Le centre de prélèvement s’engage à offrir des services accessibles, respectueux et adaptés aux besoins de chaque personne.

Chaque usager est accueilli avec bienveillance, écoute et professionnalisme, dans un souci de réduire l’anxiété liée aux prélèvements et de favoriser une expérience positive, peu importe le motif de consultation.

La qualité et la sécurité constituent des priorités incontournables.

Les prélèvements sont réalisés selon les meilleures pratiques cliniques, dans le respect des normes en vigueur (opti-lab), afin d’assurer la fiabilité des résultats.

Cheminement des usagers pour les services en PSL					
Provenance/ Partenaires	Portes d'accès/ Outils/Formulaires	Offre de services		Critères	Extrants/Partenaires
Patients imprévus walk-in GMF pharmaciens Services en milieux hospitalier de partout CLSC GAP Clinique médical environnante	Clic-Santé Walk-in (urgences) Accueil centralisé CLSC DRSP Centrale d'appel vaccination dépistage et prélèvement	Prélèvement sanguin • Sur RV du lundi au vendredi via Clic Santé (fermés les jours fériés et les fins de semaine) • Offre de service pour la clientèle de 2 ans et plus • Prises de sang, culture d'urine et de selle, recherche de parasites, culture vaginale, collecte urinaire, etc. • Quelques plages disponibles quotidiennement pour les urgences (walk-in) Vaccination générale • Sur RV du lundi au vendredi via Clic Santé (fermés les jours fériés et les fins de semaine) • Mise à jour du carnet de vaccination • Application OIP • Vaccination pour les employés et stagiaire milieu de la santé Vaccination massive • Sur rdv 7 jours / 7 de 8h à 20h en semaine et de 8h à 16h la fds. Dépistage ITSS • Sur RV du lundi au vendredi via Clic Santé (fermés les jours fériés et les fins de semaine) • Clientèle de 14 ans et plus asymptomatique Dépistage Streptocoque • Sur Rdv du lundi au dimanche via Clic Santé de 8h à 15h Dépistage Covid/Influenza • Sur Rdv du lundi au dimanche via Clic Santé de 8h à 15h Dépistage Maladie Chronique + Colo-rectal • Sur Rdv du lundi au vendredi via Clic Santé de 8h à 15h		• Avoir une requête de laboratoire signée par un médecin ou un prescripteur valide. • Avoir un rdv • Avoir une RAMQ ou un PFSI • Respect du jeun si applicable • Avoir un rdv • Critère d’admissibilité du PIQ • Avoir en sa possession l’OIP signé par le MD • Avoir un rdv • Critère d’admissibilité du PIQ • Avoir un rdv • Asymptomatique • Avoir un rdv • Répondre au critère du protocole médical national • Avoir un rdv • Répondre aux critères de gratuité du tes de dépistage • Répondre aux critères du protocole médical national	Pharmacie Médecins et IPS prescripteur GAP