



Expéditeur
Le sous-ministre

Date
2018-11-13

Destinataires (*)

Les présidentes-directrices générales et les présidents-directeurs généraux des centres intégrés de santé et de services sociaux et centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux;

Les chefs de départements régionaux de médecine générale;

Les gestionnaires administratifs responsables du dossier des guichets d'accès pour la clientèle orpheline;

Les coordonnateurs médicaux locaux.

Sujet

Gestion de l'enregistrement de l'usager inscrit au guichet d'accès aux médecins de famille, lors du refus, par l'usager, de l'attribution à un médecin de famille par le guichet d'accès pour la clientèle orpheline

OBJET

Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) demande aux guichets d'accès pour la clientèle orpheline (GACO) d'adopter une procédure permettant une saine gestion de la liste des enregistrements des usagers inscrits au guichet d'accès aux médecins de famille (GAMF), dans le cas où l'usager refuse l'attribution à un médecin de famille.

CONTEXTE

Une première opération d'épuration des enregistrements contenus dans le GAMF a été lancée en novembre 2016 et s'est terminée en décembre 2017. Une seconde opération d'épuration des enregistrements a été lancée en juin 2018. Ces opérations visent la prise en charge des enregistrements inscrits au GAMF. Les GACO doivent, dans cet exercice,

(*) Cette circulaire s'adresse également, en adaptant les destinataires, au Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James, à la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik et au Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James.

Site Internet : publications.msss.gouv.qc.ca
« Normes et Pratiques de gestion »

Direction(s) ou service(s) ressource(s)	Numéro(s) de téléphone	Numéro de dossier			
Direction des services de proximité intégrés	418 266-6969	2018-029			
Document(s) annexé(s)	Volume	Chapitre	Sujet	Document	
	01	02	10	13	

traiter l'ensemble de ces enregistrements, soit par :

- l'attribution et l'inscription du patient auprès d'un médecin de famille;
- la suspension de l'enregistrement au GAMF, si les coordonnées téléphoniques ne permettent pas de joindre le patient;
- le retrait de l'enregistrement du GAMF, si le patient n'a plus besoin d'une inscription et d'un suivi par un médecin de famille.

Certains GACO indiquent que les patients qui demeurent en attente depuis plusieurs années sont souvent ceux qui ont refusé l'attribution de médecin. Il est souligné que les GACO n'ont pas les outils nécessaires afin de retirer ou suspendre les enregistrements de patients au GAMF, lorsque ces derniers refusent l'attribution à un médecin de famille. Afin d'optimiser et harmoniser les pratiques courantes de gestion des enregistrements dans le GAMF, le MSSS établit les modalités quant au refus de l'attribution par l'utilisateur.

MODALITÉS

Gestion des enregistrements de patients au GAMF lorsque ces derniers refusent l'attribution de médecin.

Section 1 : Refus d'attribution d'un médecin par un patient sur une base discriminatoire

Lorsque le patient refuse l'attribution à un médecin de famille sur une base discriminatoire, c'est-à-dire sur la base des caractéristiques personnelles suggérées par la Commission canadienne des droits de la personne, soit :

- âge;
- état civil;
- religion, race ou couleur;
- condition sociale;
- grossesse;
- origine ethnique ou nationale;
- convictions politiques;
- handicap;
- orientation sexuelle, sexe, identité ou expression de genre.

Le GACO doit aviser par écrit le patient :

- que le GAMF ne peut prendre en considération ce type de demandes lors de l'attribution à un médecin de famille et que sa demande sera retirée du GAMF s'il maintient son refus;

- qu'il est possible pour le patient de rechercher lui-même un médecin de famille s'il le désire. La communication devra spécifier aussi au patient qu'il lui est possible de se réinscrire au GAMF, mais que le délai d'attente sera remis à zéro à compter de la date de son nouvel enregistrement;
- que le patient a un délai de 30 jours suivant la date de correspondance, pour répondre par écrit au GACO s'il maintient ou non son refus. Le patient est alors avisé, que si aucun retour n'est effectué après les 30 jours, le GACO considérera que le patient souhaite maintenir son refus. Si le patient souhaite maintenir son refus :
 - o le GACO doit aviser par écrit le patient de la confirmation du retrait du patient du GAMF et indiquer les raisons pour lesquelles l'enregistrement du patient est retiré;
 - o le GACO devra indiquer les raisons pour lesquelles l'enregistrement du patient est retiré du GAMF lors de l'envoi de la liste des retraits du GAMF à la RAMQ.

Section 2 : Refus d'attribution à un médecin de famille pour toutes autres raisons

2.1 Au premier refus d'attribution d'un médecin par un patient

Au premier refus du patient de l'attribution d'un médecin de famille, le GACO doit aviser par écrit le patient :

- que le GAMF a pour mandat d'aider à trouver un médecin de famille aux personnes qui le désirent, et qu'à ce titre, le GAMF a réalisé son mandat en lui attribuant un médecin de famille;
- qu'il est possible, si le patient le désire, de rechercher lui-même un médecin de famille;
- que le GAMF tentera de lui trouver un autre médecin de famille, cependant, au prochain refus d'attribution de médecin de famille, l'enregistrement du patient sera retiré du GAMF.

2.2 Au deuxième refus d'attribution d'un médecin par un patient

Si le patient refuse une seconde fois l'attribution à un médecin de famille pour toute autre raison que sur une base discriminatoire, le GACO doit aviser par écrit le patient :

- que le GAMF a pour mandat d'aider à trouver un médecin de famille

- aux personnes qui le désirent, et, qu'à ce titre, le GAMF a réalisé son mandat en lui attribuant un médecin de famille;
- que son enregistrement sera retiré s'il maintient son refus;
 - qu'il est possible, s'il le désire, de rechercher lui-même un médecin de famille;
 - que le patient a un délai de 30 jours, suivant la date de correspondance, pour répondre par écrit au GACO s'il maintient ou non son refus. Le patient est alors avisé, que si aucun retour n'est effectué après les 30 jours, le GACO considérera que le patient souhaite maintenir son refus.

Si le patient souhaite maintenir son refus :

- le GACO doit aviser le patient, par écrit, de la confirmation du retrait du patient du GAMF, indiquer les raisons pour lesquelles l'enregistrement du patient est retiré et mentionner au patient qu'il est permis de s'enregistrer à nouveau dans le GAMF, mais que la date de son nouvel enregistrement prévaudra pour le calcul du délai d'attente;
- le GACO devra indiquer les raisons pour lesquelles l'enregistrement du patient est retiré du GAMF lors de l'envoi de la liste des retraits du GAMF à la RAMQ.

Dans tous les cas, le GACO a la responsabilité de déployer tous les efforts nécessaires afin de trouver un médecin de famille pour les patients qui vivent des situations de vulnérabilité particulières.

**ENTRÉE EN
VIGUEUR**

Dès à présent

SUIVI

Pour de plus amples renseignements, vous pouvez communiquer avec la Direction des services de proximité intégrés du MSSS, au DOSPLI.GMF@msss.gouv.qc.ca.

Le sous-ministre,

Original signé par

Michel Fontaine