

How is the orphan clientele prioritized?

As a guide, five categories of individuals have been identified in order to determine the urgency of the time a physician accepts them as a patient, i.e.:

P1 : An individual who needs to consult a physician **rapidly**. More specifically, individuals with temporary or permanent diminished autonomy, who have health problems requiring complex and immediate medical care.

P2 : An individual who needs to consult a physician on a **short-term** basis. More specifically, individuals having a particular health situation or who are at risk, whether it be permanent or temporary, and who need to be seen by a physician in order to avoid going to emergency or to the hospital.

P3 : An individual who needs to consult a physician on a **medium-term** basis. More specifically, individuals having a known but controlled health problem, for which a physician's monitoring is required in order to maintain their health and to forecast the onset of complications.

P4 : An individual who needs to consult a physician on a **non-urgent** basis. More specifically, individuals without a known health problem but whose health could require a regular annual follow-up.

P5 : An individual who is in good health, without any medical problems.

IMPORTANT

Any individual who notices deterioration in his/her health should notify the access gateway in order to be reclassified properly.

**ACCESS GATEWAY: 418 269-2572 or
1 866 268-2572, extension 241**

ACCESS GATEWAY FOR ORPHAN CLIENTELES WHO DON'T HAVE A FAMILY PHYSICIAN



AN ENVIRONMENT FOCUSED ON CARING FOR CLIENTS

Centre de santé et de services sociaux
de La Côte-de-Gaspé

GUICHET D'ACCÈS POUR LA CLIENTÈLE ORPHELINE N'AYANT PAS DE MÉDECIN DE FAMILLE



UN MILIEU OÙ LE CLIENT EST AU CŒUR DES SOINS!

Centre de santé et de services sociaux
de La Côte-de-Gaspé

Que signifie « clientèle orpheline »?

La clientèle orpheline est un terme qui veut dire une personne qui n'a pas de médecin de famille.

Qu'est-ce qu'un guichet d'accès pour les clientèles orphelines?

C'est un mécanisme que le CSSS de La Côte-de-Gaspé met en place afin de :

- identifier les personnes à la recherche d'un médecin de famille;
- identifier les personnes qui ont besoin d'être prises en charge par un médecin;
- tenir un registre des demandes d'accès;
- diriger la clientèle selon les priorités identifiées en tenant compte des ressources disponibles.

Comment fonctionne ce service?

Les personnes qui n'ont pas de médecin de famille communiquent au 418 269-2572, ou 1 866 268-2572, poste 241, afin d'être évaluées.

Cette évaluation permet de mettre en priorité le moment de la prise en charge par un médecin.

Le moment de prise en charge est établi en fonction de la situation médicale.

Il est toutefois important de préciser que les médecins assurent déjà le suivi de patients qu'ils traitent lors d'épisodes aigus.

Comment est priorisée la clientèle orpheline?

À titre indicatif, cinq catégories de personnes ont été identifiées afin de déterminer l'urgence de la prise en charge par un médecin, soit :

P1 : Personne ayant besoin d'une prise en charge médicale **rapidement**. Plus spécifiquement, les personnes en perte d'autonomie, temporaire ou permanente, qui ont des problèmes de santé nécessitant des soins médicaux complexes et immédiats.

P2 : Personne ayant besoin d'une prise en charge à **court terme**. Plus spécifiquement, les personnes ayant une condition de santé particulière ou à risque, permanente ou temporaire, nécessitant une prise en charge en première ligne pour éviter le recours à l'urgence ou l'hospitalisation.

P3 : Personne ayant besoin d'une prise en charge à **moyen terme**. Plus spécifiquement, les personnes ayant un problème de santé connu mais contrôlé, pour lequel une prise en charge médicale est requise pour favoriser le maintien de la condition de santé et la prévention de complications.

P4 : Personne ayant besoin d'une prise en charge **non urgente**. Plus spécifiquement, les personnes n'ayant pas de problème de santé connu, mais dont l'état de santé pourrait nécessiter un suivi annuel régulier.

P5 : Pour les personnes en bonne santé n'ayant pas de problème de santé.

IMPORTANT

Toute personne qui constate une détérioration de son état de santé doit en aviser le guichet afin d'être reclassée correctement.

**GUICHET D'ACCÈS 418 269-2572 ou
1 866 268-2572, poste 241**

What does "orphan clientele" mean?

It means an individual who does not have a family physician.

What is an access gateway for orphan clienteles?

It is a mechanism that the CSSS de La Côte-de-Gaspé has implemented in order to:

- identify individuals who are seeking a family physician;
- identify individuals who need to consult a physician;
- keep an access request log;
- refer the clientele according to the priorities identified, while taking into account the available resources.

How does this service work?

An assessment of these individuals allows for prioritizing the time at which a physician accepts them as a patient.

The time at which a physician accepts an individual as a patient is determined by his/her medical situation.

However, it is important to clarify that physicians already ensure the follow-up of patients they treat for acute illnesses.