

RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE

RETARDS ET ANNULATIONS

Le GMF-U CLM s'engage à offrir des soins et services de qualité dans des délais raisonnables. Afin de réduire les temps d'attente et d'optimiser l'accès aux soins, les usagers doivent respecter les règles suivantes concernant la gestion des rendez-vous :

1. Présence aux rendez-vous

- L'utilisateur doit se présenter à l'heure prévue pour son rendez-vous ou l'annuler s'il ne peut y assister.

2. Retards

- En cas de retard, le médecin ou le professionnel attendra l'utilisateur pendant **30 % de la durée prévue du rendez-vous**, sans prolonger la séance au-delà du temps initialement accordé.

3. Annulations et absences

- L'utilisateur doit informer le GMF-U **au moins 24 heures à l'avance** en cas d'annulation.
- En cas d'absence, il est de la responsabilité de l'utilisateur de contacter le GMF-U pour fixer un nouveau rendez-vous.

Ces mesures visent à assurer un accès équitable aux soins pour tous les usagers.

COMPORTEMENTS ATTENDUS

Le GMF-U applique une politique de **tolérance zéro** face à toute forme de **violence** ou de **harcèlement**.

Les comportements suivants ou autre comportement jugé dérangeant ne sont en aucun cas tolérés :

- **Agression verbale** : la personne crie, insulte, emploie un langage grossier, profère des menaces indirectes ou voilées, a des propos à connotation sexuelle ou raciste.
- **Agression non verbale** : la personne fixe d'un regard intimidant, tient une attitude et un comportement de provocation, fait des gestes menaçants ou à connotation sexuelle.
- **Agression physique** : la personne s'égratigne la peau, se tire les cheveux, s'automutile ou se frappe ou tente de frapper le personnel.
- **Agression contre l'environnement de travail** : la personne claque la porte, lance des objets ou donne des coups sur le mobilier.

Tout comportement non conforme à cette politique pourra entraîner des **mesures immédiates**, incluant l'interruption des services et, si nécessaire, l'intervention des autorités compétentes.

Cette politique vise à garantir un environnement sécuritaire et respectueux pour tous.

CONSENTEMENT ET ENGAGEMENT DE L'USAGER À RESPECTER LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE

En accédant aux services du GMF-U CLM, vous êtes présumé(e) avoir pris connaissance de ces règles et vous engagez à les respecter en tout temps.

Si vous avez des questions ou souhaitez exprimer une objection quant à l'une ou l'autre des règles de fonctionnement, nous vous invitons à en discuter avec un membre du personnel dès que possible.

À défaut d'une telle objection exprimée, nous considérons que vous consentez à vous conformer aux règles énoncées dans le document.

Nous vous remercions de votre collaboration.