

## **RESPONSABILITÉS DES COORDONNATEURS MÉDICAUX LOCAUX DE MONTRÉAL**

### **Guichet d'accès à un médecin de famille (GAMF)**

#### **Contexte**

Le Département régional de médecine générale (DRMG) de Montréal est responsable de la nomination des coordonnateurs médicaux locaux (CML) et de ceux qui les assistent au sein des RLS (Réseaux locaux de services), sous la recommandation des Conseils des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) des établissements. Le DRMG présente ici leur mandat, dans le cadre d'une révision de leur rôle, mais aussi pour s'assurer qu'après quelques années de fonctionnement, les CML, en collaboration avec les CIUSSS (Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux), assurent toujours leur rôle dans l'organisation et la coordination des services médicaux de première ligne. Au plan opérationnel, le coordonnateur médical local, le gestionnaire ainsi que le personnel clinique et administratif du guichet d'accès sont des intervenants privilégiés dans l'application des processus.

En janvier 2017, en conformité avec l'Entente particulière relative aux services de médecine de famille de prise en charge et de suivi de la clientèle, les médecins coordonnateurs médicaux locaux agiront dès maintenant en tant que répondants auprès des CRDS (Centre de répartition des demandes de services) pour les demandes issues de leur réseau local de services (RLS) respectif.

#### **Rôle des guichets d'accès pour la clientèle sans médecin de famille**

Les guichets d'accès pour la clientèle sans médecin de famille (GAMF) ont été créés en tant qu'outil essentiel permettant aux CIUSSS d'assurer une part de leur responsabilité populationnelle, en lien avec la responsabilité du DRMG en matière d'organisation des services médicaux de première ligne.

#### Mandat du GAMF :

Le mandat premier des Guichets d'accès est d'accompagner la clientèle sans médecin de famille de leur territoire (RLS) dans la recherche d'un médecin de famille.

Pour se faire, le coordonnateur médical local (CML) et le gestionnaire du GAMF doivent :

1. Faire connaître le GAMF à la population et aux médecins du territoire et les encourager à utiliser le guichet (ceci permettra de bien évaluer le besoin de la population locale en ayant des données standardisées, valides, fiables et comparables ;
2. Prioriser les demandes d'accès à un médecin de famille selon la condition clinique de l'utilisateur qui en fait la demande ;
3. Effectuer le suivi de la liste d'attente selon le niveau de priorité et si requis, effectuer les démarches nécessaires au bon fonctionnement ;
4. Mobiliser les médecins de famille de leur territoire de RLS afin d'encourager la prise en charge de la clientèle sans médecin de famille ;
5. Participer à la mise en place d'approches novatrices en termes de partenariat, avec le CIUSSS et les ressources médicales du territoire de RLS pour répondre à des besoins spécifiques (tels que, l'examen gynécologique périodique fait par des infirmières, suivi en périnatalité, clinique de diabète, Etc.) ;
6. Favoriser la continuité des soins de la clientèle du territoire, en référant, au besoin, aux programmes et services offerts par le CIUSSS ;

## **Responsabilités des Coordonnateurs médicaux locaux (CML) et de ceux qui les assistent au sein des Réseaux locaux de services (RLS) :**

### Direction du GAMF

- Le coordonnateur médical local et le gestionnaire du guichet (GAMF) doivent systématiquement travailler en cogestion pour tout ce qui concerne les décisions stratégiques, organisationnelles et fonctionnelles du guichet ;
- Le coordonnateur médical local exerce une autorité fonctionnelle auprès des employés du guichet alors que le gestionnaire est le supérieur hiérarchique de ceux-ci, le tout en cogestion.

### Responsabilités du coordonnateur médical local lié au GAMF

Le coordonnateur médical local, avec la collaboration du gestionnaire et des employés du GAMF, a les rôles et responsabilités suivantes :

1. Collaborer à l'organisation et à la coordination des services médicaux de 1<sup>ère</sup> ligne ;
2. Collaborer et participer au fonctionnement des tables locales de médecine générale par RLS ;
3. Agir à titre de répondant pour le guichet d'accès à un médecin de famille ;
4. Assurer la liaison entre le CIUSSS et les médecins de famille du territoire (RLS) ;
5. Participer à la création des mécanismes de coordination entre la 1<sup>ère</sup> et 2<sup>e</sup> ligne ;
6. Faciliter le fonctionnement des réseaux de première ligne particulièrement au regard de l'organisation d'une garde locale, du partage de l'offre de service pour les heures défavorables, des services diagnostiques accessibles aux médecins de famille et de la définition des projets cliniques sur son territoire (RLS) ;
7. Collaborer à la mise en place de mécanismes de prise en charge à la suite de la retraite ou au départ d'un médecin de famille ;
8. Participer aux priorités de recrutement, en soutien au DRMG ;
9. Appliquer les modalités du présent cadre de référence et du guide de gestion de l'amendement 140;
10. Suivre les indicateurs d'évaluation et informer le CIUSSS et le DRMG ;
11. Informer régulièrement les responsables du CIUSSS et le DRMG du bilan des données et des attributions ;
12. Répondre aux questions des médecins du territoire concernant GAMF ;
13. Identifier les paramètres de pilotage du GAMF (présence du personnel infirmier, distance maximum, etc.)

### Rôles et responsabilités du coordonnateur médical local liés au CRDS

1. Intervient auprès des médecins de famille pour les problèmes liés à la conformité des demandes de services ;
2. Agit à titre de médecin-conseil auprès des médecins de famille sur les questions d'interprétation des formulaires ou des procédures, soumet les problématiques et commentaires au comité de vigie lorsque la situation l'exige ;
3. Recueille les propositions pour l'amélioration continue des formulaires de l'APSS (accès priorisé aux services spécialisés) ;
4. Discute des enjeux identifiés, émet des recommandations et les soumet au comité de vigie du CRDS ;
5. Contribue à la bonne progression de l'APSS et du CRDS ;
6. Procède au suivi et à l'évaluation des résultats ;
7. Participe activement au comité de vigie du CRDS et délègue un représentant à ce comité ;
8. Participe au développement des indicateurs de gestion du CRDS
9. Travaille en étroite collaboration avec le coordonnateur des médecins répondants en spécialité.

## Réunions régulières des Coordonnateurs médicaux locaux

- *Rencontres régionales statutaires* : Les Coordonnateurs médicaux locaux (CML) et ceux qui l'assistent, doivent participer à 4 rencontres régionales par année, rencontres organisées par le chef du DRMG de Montréal ;
- *Tables locales du DRMG* : Les CML et ceux qui l'assistent sont invités à participer aux tables locales du DRMG de leur RLS (environ 5 fois par an), rencontres organisées par le chef de table locale du DRMG ;
- *CIUSSS* : Les CML et ceux qui l'assistent sont aussi invités à participer aux rencontres du CIUSSS en lien avec leurs responsabilités et le rôle du guichet d'accès (GAMF).

### **Responsabilités du CIUSSS à l'égard du coordonnateur médical local**

Il incombe au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) :

1. D'assurer aux CML, les ressources nécessaires au bon fonctionnement des guichets d'accès selon les besoins de la population ;
2. D'accompagner les CML dans ses démarches administratives pour la gestion du guichet d'accès ;
3. D'aviser les CML de toute problématique rencontrée (administrative ou organisationnelle).

### **Responsabilités du DRMG à l'égard du coordonnateur médical local**

Le DRMG s'assure :

1. De fournir les informations nécessaires aux CML afin qu'ils puissent accomplir leurs rôles ;
2. De jouer son rôle de supervision et de contrôle du fonctionnement des guichets de la région montréalaise.

Adopté le 7 juin 2016  
DRMG-COMDIR

Révisé et adopté le 28 mars 2017  
DRMG-COMDIR