

USAGERS

1. Dans combien de temps le GASP va-t-il me téléphoner?

À la suite de l'envoi de la demande, un responsable de la prise de rendez-vous du GASP communiquera avec vous par téléphone **dans les 72 heures** pour en confirmer la réception et la prise en charge.

2. Mon rendez-vous aura lieu dans combien de temps?

Un rendez-vous vous sera attribué en fonction de votre priorité clinique, c'est-à-dire, selon l'urgence de votre condition de santé. Cette priorité a été évaluée par votre médecin. Le rendez-vous est également attribué en fonction de la disponibilité des plages horaires de consultation pour le service spécialisé dont vous avez besoin.

3. Est-ce que je peux choisir l'établissement où je désire me faire traiter?

En tant qu'utilisateur, vous avez le droit de choisir l'établissement de santé où vous désirez vous faire traiter. Toutefois, sachez qu'il se peut, dans ce cas, que nous ne soyons pas en mesure de vous donner un rendez-vous dans l'établissement que vous aurez choisi dans le délai associé à votre priorité clinique. Cela dépend des plages horaires de consultation disponibles. Vous serez alors placé sur une liste d'attente.

Le GASP a été mis en place pour vous permettre d'obtenir un rendez-vous rapidement, selon l'urgence de votre cas, avec un spécialiste à proximité de votre lieu de résidence.

4. Est-ce que je peux choisir le médecin qui va me traiter?

En tant qu'utilisateur, vous avez le droit de choisir votre médecin traitant. Toutefois, sachez qu'il se peut, dans ce cas, que nous ne soyons pas en mesure de vous donner un rendez-vous avec celui-ci dans le délai associé à votre priorité clinique. Cela dépend des disponibilités du médecin. Vous serez alors placé sur une liste d'attente.

Le GASP a été mis en place pour vous permettre d'obtenir un rendez-vous rapidement, selon l'urgence de votre condition, avec un spécialiste à proximité de votre lieu de résidence.

5. Est-ce que j'aurai un rendez-vous à proximité de chez moi?

Tous les rendez-vous donnés par le GASP ont lieu dans la zone géographique du territoire desservi par le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal : Petite-Patrie – Villeray, Nord-de-l'Île – St-Laurent (autrefois Bordeaux-Cartierville – St-Laurent) ainsi qu'Ahuntsic – Montréal-Nord.

Dans la mesure du possible, nous vous donnerons un rendez-vous dans l'installation ou le cabinet offrant le service spécialisé dont vous avez besoin le plus près possible de votre lieu de résidence.

6. Qu'arrive-t-il si la date proposée ne me convient pas?

Le responsable de la prise de rendez-vous du GASP conviendra avec vous de la date et de l'heure de votre consultation. Toutefois, la date choisie doit respecter la priorité clinique identifiée par votre médecin référent.

Une fois le rendez-vous attribué, il est de votre responsabilité d'aviser l'établissement où aura lieu votre consultation si vous n'êtes pas en mesure de vous présenter à votre rendez-vous. Un numéro de téléphone en cas d'annulation vous sera donné par le GASP lors de la prise de rendez-vous.

7. Comment et quand mon médecin aura-t-il accès aux résultats de mes examens suite à ma consultation avec le spécialiste?

À la suite de votre rendez-vous avec le spécialiste, vos résultats seront envoyés directement à votre médecin de famille ou votre médecin référent qui assurera le suivi.

8. Qu'est-ce que je fais si on ne m'a pas téléphoné dans les 72 heures?

Si un responsable de la prise de rendez-vous du GASP n'a pas communiqué avec vous dans les **72 heures** suivant l'envoi de la demande de service spécialisé par votre médecin référent, vous pouvez téléphoner au numéro suivant : 514 336-Nord (6673).

9. Comment puis-je communiquer avec le GASP?

Le GASP du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal est géré par cet établissement de santé montréalais. Il ne reçoit pas d'usager, mais peut répondre à vos questions par téléphone du lundi au vendredi de 8 h à 16 h. Pour ce faire, composez le 514 336-Nord (6673).

10. Où puis-je faire une plainte?

Tout usager du réseau de la santé et des services sociaux qui croit que ses droits n'ont pas été respectés ou qui est insatisfait des services qu'il a reçus peut exprimer son insatisfaction ou déposer une plainte à ce sujet.

Si votre plainte concerne le processus d'attribution de rendez-vous par le GASP, un médecin ou une installation qui vous a offert un service, cliquez ici : ciuss-nordmtl.gouv.qc.ca/plaintes.

11. À qui dois-je m'adresser si je ne peux pas me présenter le jour de mon rendez-vous?

Si vous n'êtes pas en mesure de vous rendre à votre rendez-vous avec le spécialiste à la date convenue, il est de votre responsabilité d'informer l'installation où aura lieu la consultation. Le numéro de téléphone de cette installation vous sera donné par la personne du GASP lorsqu'elle communiquera avec vous pour vous attribuer un rendez-vous.

12. Mon médecin référent ne m'a pas proposé le service du GASP, mais je suis très intéressé. Est-il trop tard?

Avant tout, sachez que **vous ne pouvez pas** communiquer directement avec le GASP afin d'obtenir un rendez-vous. Pour obtenir une consultation avec un spécialiste, votre médecin de famille ou référent doit d'abord acheminer une demande de service au GASP qui communiquera par la suite avec vous afin de vous attribuer un rendez-vous.

De plus, prenez note que les rendez-vous attribués par le GASP ne concernent que certaines spécialités.

Dans certains cas, il se peut que votre médecin ait communiqué directement avec le spécialiste et qu'il vous ait obtenu un rendez-vous sans passer par le GASP. Il se peut également qu'il vous ait donné les coordonnées d'un spécialiste et qu'il vous ait suggéré de prendre un rendez-vous directement avec lui.

Dans tous les cas, sachez que vous pouvez informer votre médecin de l'existence du GASP et l'inviter à composer le 514 336-Nord (6673) pour plus de renseignement sur ce service.