



Bienvenue au **Centre de médecine familiale universitaire Santé Bruyère**. Nous sommes ravis de vous accueillir au sein de notre cabinet et nous serons heureux de vous accompagner tout au long de votre parcours de soins.

En tant qu'**équipe de santé familiale universitaire**, notre mission est de fournir d'excellents soins aux patients tout en formant la relève de professionnels de la santé. À titre de patient de l'équipe de santé familiale, vous pourriez recevoir des soins dispensés par des résidents en médecine diplômés de la faculté de médecine qui terminent leur résidence, ou par d'autres stagiaires. Nos résidents et stagiaires sont encadrés en permanence par nos médecins et nos infirmières praticiennes pour veiller au suivi et à la prise en charge efficace de votre état de santé.

Coordonnées de chaque centre

Notre équipe de santé familiale exerce ses activités dans deux centres de médecine familiale :

Centre médical Bruyère	Centre médical Primrose
75, rue Bruyère Ottawa K1N 5C8 Téléphone : 613 241-3344 Télécopieur : 613 241-1971	35, avenue Primrose Ottawa K1R 0A1 Téléphone : 613 230-7788 Télécopieur : 613 241-2755

Heures de bureau

- **Du lundi au jeudi** : de 8 h à midi et de 13 h à 16 h
- **Vendredi** : de 8 h à midi et de 13 h 30 à 16 h

Heures du service téléphonique

- **Du lundi au mercredi** : de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h
- **Jeudi** : de 10 h 30 à midi et de 13 h à 16 h
- **Vendredi** : de 8 h 30 à midi et de 13 h 30 à 16 h
- **Samedi** : appelez le centre entre 8 h 30 et 11 h 30 pour prendre rendez-vous le jour même
- **Dimanche et jours fériés** : fermé





Rendez-vous et annulations

Toutes les visites se font **sur rendez-vous seulement**. Vous pouvez prendre rendez-vous en communiquant avec nos réceptionnistes, en vous adressant à un commis aux rendez-vous après votre visite, ou en réservant en ligne sur notre site Web :

<https://www.bruyere.org/fr/reservez-en-ligne>.

- **Services en personne** : tous les rendez-vous ont lieu en personne, sauf indication contraire de votre professionnel de la santé.
- **Annulations** : si vous ne pouvez pas vous présenter à un rendez-vous, veuillez appeler le centre et sélectionner l'**option 2** pour l'annuler à tout moment. Vous devez nous prévenir au moins **24 heures à l'avance**; à défaut, des frais d'annulation vous seront facturés.
- **Formulaires** : si vous devez faire remplir des formulaires, vous devez les apporter lors de votre rendez-vous avec votre partie déjà remplie. Généralement, des frais sont facturés pour faire remplir les formulaires. Veuillez noter que l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario accorde aux prestataires un délai maximal de 60 jours pour remplir ces documents.

Cartes Santé et frais

Vous devez apporter votre **carte Santé à jour** à chaque rendez-vous. Si vous ne présentez pas de carte Santé valide dans les deux semaines suivant votre visite, les frais de la consultation vous seront facturés.

Veuillez noter que certains des services fournis par votre fournisseur de soins de santé ne sont pas pris en charge par le Régime d'assurance-santé de l'Ontario. Certaines demandes, telles que remplir des formulaires et certaines interventions, donneront lieu à des frais.

Ordonnances et résultats de tests

- **Prescriptions** : la gestion de votre médication est plus facile et plus sécuritaire si vous faites toujours affaire avec la même pharmacie. Si vous ressentez des effets indésirables liés à votre traitement, contactez votre pharmacie ou prenez rendez-vous avec votre médecin.
- **Renouvellements** : prenez rendez-vous pour renouveler vos ordonnances avant d'épuiser votre réserve de médicaments. Pour les maladies chroniques et stables, demandez à votre pharmacien de nous envoyer une demande de renouvellement par télécopieur au moins **une semaine** à l'avance. Veuillez noter que le renouvellement de votre ordonnance peut prendre jusqu'à sept jours.



- **Résultats de tests :** en général, nous n'appelons pas si les résultats sont normaux. Toutefois, nous communiquerons avec vous en cas de résultat anormal important ou lorsqu'un entretien de suivi s'avère nécessaire. Vous pouvez aussi prendre un rendez-vous en tout temps pour voir vos résultats.

Stationnement

Des places de stationnement payantes sont disponibles sur les terrains de l'hôpital, mais le nombre peut être restreint pendant les heures d'affluence. Il est possible de se stationner dans la rue à proximité; les tarifs et les restrictions de la Ville d'Ottawa s'appliquent. Veuillez prévoir suffisamment de temps pour trouver un stationnement et arriver à l'heure à votre rendez-vous.

Après les heures d'ouverture et urgences

Nos centres offrent des rendez-vous d'urgence le jour même, en soirée et le samedi aux patients inscrits. Ces rendez-vous sont réservés aux cas médicaux actifs ou semi-urgents. Pour ce genre de consultation, vous devez communiquer avec le commis aux rendez-vous avant de vous présenter au centre.

Pour toute urgence médicale en dehors des heures de bureau normales :

- **Résidents de l'Ontario :** composez le **811** pour parler à une infirmière de **Santé811**.
- **Résidents du Québec :** composez le **811** pour communiquer avec **Info-Santé**.
- **Urgences :** en cas d'urgence, appelez le **911** ou présentez-vous immédiatement au service des urgences le plus près.

*Veuillez noter que vous pouvez appeler la ligne principale de votre centre à tout moment en dehors des heures d'ouverture et écouter le message d'accueil pour être redirigé vers le service approprié.

Notre équipe multidisciplinaire et nos services

Notre équipe multidisciplinaire comprend des médecins, des infirmières praticiennes, du personnel infirmier autorisé, des diététistes, des travailleurs sociaux et un agent de liaison communautaire, ainsi qu'un pharmacien et un kinésiologue. Nous proposons également divers services et programmes spécialisés :

- Programme d'éducation sur le diabète
- Programme de soins aux aînés
- Équipe de soins partagés en santé mentale



- Youth Health Navigator (infirmière pivot en santé des jeunes)
- Centre de dermatologie et d'interventions mineures
- Centre de soins d'affirmation de genre

Pour certains services spécialisés, vous devez être aiguillé par votre médecin traitant. N'hésitez pas à vous adresser au personnel pour obtenir plus de renseignements.

Bienvenue au centre. Nous sommes heureux de vous accompagner dans votre parcours de soins!