



# UN PROCESSUS CLAIR POUR RÉSOUDRE LES PROBLÉMATIQUES EN GMF

**Nom :** Constance Sansoucis

**Âge :** 33 ans

**Nom :** Bertrand Lespérance

**Âge :** 40 ans



## EXPLICATION

Nous vous encourageons à créer des liens et à échanger avec les gestionnaires de votre CISSS ou de votre CIUSSS pour trouver des solutions rapidement et ainsi éviter de vous enliser dans des situations problématiques.

Néanmoins, en cas de difficultés, le programme GMF prévoit un mécanisme de résolution de problèmes en GMF qui se décline en cinq étapes.

La première étape consiste en une discussion entre le médecin responsable du GMF, le gestionnaire de l'établissement et le chargé de projet GMF. À la deuxième étape, l'instance régionale est consultée. L'intervention conjointe du DTMF et du PDG vise à dénouer la situation problématique. Nous vous suggérons de documenter vos démarches et vos échanges par écrit. Enfin, si le problème n'est toujours pas résolu, le comité technique intervient à la troisième étape. Ce comité est composé de représentants du MSSS et de la FMOQ. À ce stade, le comité technique prend connaissance du problème à l'aide d'un formulaire « Demande de résolution de problématique en GMF » dûment rempli par le GMF, accompagné de tout autre document jugé pertinent – d'où l'importance de conserver tous les documents écrits en lien avec la situation. En cas d'échec des discussions à l'étape 3, le problème pourra être exposé à un comité de conciliation (étape 4). Si aucune solution n'émerge, le GMF pourra alors avoir recours à l'arbitrage (étape 5).

À ce jour, ce mécanisme semble porter ses fruits. La plupart des problèmes sont en effet résolus aux étapes 1 et 2.

Pour plus de détails, veuillez consulter le point 9 du programme GMF. ■

La D<sup>re</sup> Marie-Pierre Laflamme et M<sup>me</sup> Marianne Casavant travaillent à la Direction de la planification et du développement organisationnel à la FMOQ.