

## POLITIQUE DE RETARD ET D'ANNULATION DE RENDEZ-VOUS

Votre rendez-vous, vos soins et votre temps sont importants. Afin d'assurer un bon déroulement de nos cliniques et de réduire votre temps d'attente, nous avons une politique concernant les retards et les annulations de dernière minute. Cette politique s'applique à la fois à nos rendez-vous par télémédecine et à nos rendez-vous en personne.

Nous avons actuellement une liste d'attente de patients qui attendent de voir nos médecins et nos infirmier·ère·s ; nous planifions nos horaires de sorte que nos médecins et nos infirmier·ère·s puissent voir de nombreux patients chaque jour. Afin de garantir que nos patients reçoivent les soins dont ils ont besoin, notre équipe exige que les patients arrivent à l'heure pour leur rendez-vous.

### Préavis de 48 heures

Si vous ne pouvez pas vous présenter à votre rendez-vous initial, veuillez nous prévenir au moins 48 heures à l'avance et nous le reporterons sans frais. Nous pourrions ainsi permettre à une personne inscrite sur la liste d'attente de recevoir un rendez-vous à votre place.

Des frais de 30 \$ seront ajoutés à votre dossier pour un rendez-vous manqué\*. Aucun autre rendez-vous ne sera donné tant que ces frais ne seront pas payés.

(\*Si le rendez-vous manqué est dû à une situation imprévisible, veuillez nous envoyer un courriel expliquant la situation et nous fournir toute information pertinente. Après révision, il est possible que nous annulions les frais.)

### Préavis de 24 heures

Si vous ne pouvez pas vous présenter à votre rendez-vous de suivi, veuillez nous prévenir au moins 24 heures à l'avance et nous le reporterons sans frais. Nous pourrions ainsi permettre à une personne inscrite sur la liste d'attente de recevoir un rendez-vous à votre place.

Des frais de 30 \$ seront ajoutés à votre dossier pour un rendez-vous manqué\*. Aucun autre rendez-vous ne sera donné tant que ces frais ne seront pas payés.

(\*Si le rendez-vous manqué est dû à une situation imprévisible, veuillez nous envoyer un courriel expliquant la situation et nous fournir toute information pertinente. Après révision, il est possible que nous annulions les frais.)

### Rendez-vous télémédecine manqué

Si vous ne répondez pas à l'appel de notre équipe dans les 15 minutes suivant l'heure prévue de votre rendez-vous, Santé Cannabis se réserve le droit d'annuler le rendez-vous. Des frais de rendez-vous manqué de 30 \$ seront appliqués à votre dossier\*. Aucun autre rendez-vous ne sera donné tant que ces frais ne seront pas payés.

(\*Si l'appel manqué est dû à une situation imprévisible, veuillez nous envoyer un courriel expliquant la situation et nous fournir toute information pertinente. Après révision, il est possible que nous annulions les frais.)

## **Retard ou absence au rendez-vous en personne**

### **15 minutes de retard ou moins**

Si vous arrivez à notre clinique dans les 15 minutes qui suivent l'heure prévue de votre rendez-vous, vous pourrez commencer votre rendez-vous sans frais.

### **15-30 minutes de retard**

Si vous arrivez dans un délai de 15 minutes à 30 minutes qui suivent l'heure prévue de votre rendez-vous, il se peut que nous soyons occupés à recevoir d'autres patients. Nous vous accueillerons dès que notre équipe sera disponible, nous priorisons les rendez-vous qui sont à l'heure.

### **Plus de 30 minutes de retard**

Malheureusement, après 30 minutes de retard, nous considérons votre rendez-vous comme manqué et nous ne pourrions pas vous accommoder le jour même. Des frais de rendez-vous manqué de 30 \$ seront appliqués à votre dossier\*. Aucun autre rendez-vous ne sera donné tant que ces frais ne seront pas payés.

(\*Si le rendez-vous manqué est dû à une situation imprévisible, veuillez nous envoyer un courriel expliquant la situation et nous fournir toute information pertinente. Après révision, il est possible que nous annulions les frais.)

Nous vous remercions de votre compréhension.