

**Équipes Santé familiale**  
*Améliorer les soins primaires*

**Guide du service téléphonique  
d'aide médicale (STAM)**

Ébauche à diffuser – Le 4 juillet 2005

## TABLE DES MATIÈRES

1. Objet	3
2. Contexte	3
3. Démarrage du STAM	3
4. Comment les patients utilisent le STAM	3
5. Processus d'appel	3
6. Obligations du STAM	4
7. Processus de communication avec le médecin de garde	4
8. Coûts et paiements relatifs au STAM	4
9. Où obtenir des renseignements supplémentaires	4

## Objet

Le présent guide contient des renseignements destinés aux équipes Santé familiale (ESF) au sujet du Service téléphonique d'aide médicale (STAM).

Il est le seizième d'une série de guides rédigés à l'intention des groupes qui ont entrepris la formation d'équipes Santé familiale.

Consulter le guide n° 4 au sujet du financement affecté à la diversification des praticiens, le guide n° 9 concernant les partenaires communautaires et le guide n° 3 pour des précisions sur les rôles et responsabilités des équipes interdisciplinaires.

Pour obtenir des renseignements généraux sur les équipes Santé familiale, consulter le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à [http://www.health.gov.on.ca/renouvellement/fhtf/fht\\_mnf.html](http://www.health.gov.on.ca/renouvellement/fhtf/fht_mnf.html) ou les fiches de renseignements pertinentes.

## Contexte

Le STAM est un élément clé de l'engagement du ministère d'aider les médecins à fournir des services de soins de santé primaires complets, accessibles et coordonnés, jour et nuit, tous les jours.

Il s'agit d'un service téléphonique de conseils de santé et de triage accessible après les heures d'ouverture pour les patients inscrits des établissements de soins de santé primaires participants de l'Ontario; il est conçu pour améliorer les rapports entre les patients et les fournisseurs de soins de santé en assurant la continuité des soins.

Les patients qui font appel au STAM peuvent parler à une infirmière autorisée de l'Ontario qui leur donnera des conseils et des renseignements en fonction de leur symptômes. En outre, dans le cas des patients inscrits, les infirmières du STAM auront accès au médecin de garde de l'ESF et, au besoin, pourront communiquer avec lui pour un triage secondaire.

## Démarrage du STAM

Aux termes des exigences que doivent respecter les ESF, le STAM sera accessible aux patients des médecins qui en font partie.

Le ministère communiquera la date de lancement du STAM à tous les médecins de l'ESF. Il leur fournira également une trousse de démarrage comprenant une série de documents de communication, un aide-mémoire et une fiche de renseignements sur le STAM qui répond à des questions fréquentes.

Le fournisseur du STAM communiquera alors avec le médecin en chef de chaque ESF pour obtenir l'horaire de travail des médecins de garde de l'ESF ainsi que les heures d'ouverture prolongées pour que les appelants puissent y être dirigés au besoin.

## Comment les patients utilisent le STAM

Des documents de communication sont fournis pour aider les médecins à renseigner les patients sur le STAM et ses avantages. Ils comprennent des affiches et des dépliants d'information ainsi que des cartes pour portefeuille portant le numéro sans frais du STAM et des renseignements.

Il est également recommandé aux ESF de fournir à leurs patients le numéro du STAM dans leur message de répondeur téléphonique après les heures d'ouverture.

## Processus d'appel

La patiente ou le patient qui s'adresse au STAM parle à une infirmière, à une préposée ou à un préposé.

Une fois mis en contact avec l'infirmière, ses renseignements démographiques et son inscription sont vérifiés.

En se fondant sur son évaluation et sur les lignes directrices cliniques, l'infirmière dit à la patiente ou au patient comment se soigner, lui demande de passer chez son médecin (dans les 24 à 72 heures), communique avec le médecin de garde ou demande à la patiente ou au patient de se rendre à la salle d'urgence la plus proche.

Si un triage secondaire se révèle nécessaire, l'infirmière du STAM communique avec le médecin de garde (voir la marche à suivre plus loin).

Avec le consentement de l'appelant, l'infirmière du STAM envoie également à son médecin de soins primaires une télécopie décrivant la teneur de l'appel.

## **Obligations du STAM**

Le STAM est accessible du lundi au jeudi de 17 h à 9 h, du vendredi 17 h au lundi 9 h et les jours fériés. Un médecin de l'ESF doit être de garde pendant ces heures.

Chaque ESF doit remettre au fournisseur du STAM l'horaire de travail des médecins de garde et des renseignements concernant les heures d'ouverture prolongées. Il incombe à chaque ESF de fournir des renseignements à jour.

## **Processus de communication avec le médecin de garde**

L'infirmière du STAM communique avec le médecin de garde lorsque, d'après son évaluation et les lignes directrices cliniques, la patiente ou le patient inscrit pourrait nécessiter une consultation en personne ou par téléphone avec un médecin dans un certain délai et qu'il n'est pas possible de se prévaloir des heures d'ouverture prolongées de l'ESF. Avec le consentement de la patiente ou du patient, l'infirmière du STAM communique avec le médecin de garde et lui fournit un bref compte rendu des symptômes.

Lorsqu'un médecin n'est pas en mesure de répondre à l'appel par téléavertisseur, il est conseillé à l'appelant, avant la fin de l'appel au STAM, de se rendre à la salle d'urgence la plus proche si l'infirmière du STAM ou le médecin de garde ne l'a pas rappelé dans les 30 minutes.

Après avoir parlé à l'infirmière du STAM, le médecin de garde peut s'adresser directement à la patiente ou au patient ou demander à l'infirmière principale du STAM de rappeler ce dernier.

## **Coûts et paiements relatifs au STAM**

*Le ministère assume les coûts associés au STAM et le paiement mensuel versé aux ESF pour les périodes de disponibilité des médecins de garde.*

Il revient à chaque ESF de déterminer la répartition des paiements mensuels parmi ses membres et son personnel.

## **Où obtenir des renseignements supplémentaires**

Le ministère affectera un coordonnateur ou une coordonnatrice à chaque ESF potentielle. Celui-ci ou celle-ci sera votre personne-ressource auprès du ministère et vous accompagnera à travers les étapes de la création d'une ESF.

Si l'on ne vous a pas encore affecté un coordonnateur ou une coordonnatrice, veuillez communiquer avec le ministère par courriel : [FHTinquiry@moh.gov.on.ca](mailto:FHTinquiry@moh.gov.on.ca)

par la poste : Équipe de renouvellement des soins primaires  
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
1075, rue Bay, 9<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5S 2B1

par téléphone : 416 212-6155 ou, sans frais, 1 866 766-0266

Pour obtenir des renseignements généraux sur les équipes Santé familiale, veuillez consulter les feuilles de renseignements sur les équipes Santé familiale ou le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à : [http://www.health.gov.on.ca/transformation/fht/fht\\_mn.html](http://www.health.gov.on.ca/transformation/fht/fht_mn.html)