



CODE D'ÉTHIQUE MEDICA

Radiologie Cœur-de-l'Île
529 Jarry Est, Bureau 304
Montréal (Québec) H2P 1V4
Téléphone : (514)387-8725
Télécopieur : (514)508-4418

Radiologie Ellendale
5950 Boul. Côtes-des-Neiges, Bureau 200
Montréal (Québec) H3S 1Z6
Téléphone : (514)739-6169
Télécopieur : (514)739-5610

Radiologie Luso
1 avenue Mont-Royal Est
Montréal (Québec) H2T 1N4
Téléphone : (514)849-2391
Télécopieur : (514) 849-2394

Radiologie Plein Ciel
475 Boul. Côte-Vertu
Montréal (Québec) H4L 1X7
Téléphone : (514)744-3444
Télécopieur : 514-337-9587

Radiologie Villeray
1021 Jean Talon Est
Montréal (Québec) H2R 1V6
Téléphone : (514)543-7775
Télécopieur : (514)514543-7555

www.radiologiemedica.com
email : medica@radiologiemedica.com

Document préparé par Roula Chebli,
et approuvé par le conseil d'administration
en Décembre 2022.
Publication produite par MEDICA.

Dans le présent texte, le masculin est utilisé pour alléger la lecture et représente tant les femmes que les hommes. Ce code d'éthique s'inspire des chartes des droits et libertés québécoises et canadiennes et de la Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec.

Table des matières

DÉFINITION DES TERMES	4
INTRODUCTION	5
QUI SOMMES-NOUS?	6
OBJECTIFS	7
DROITS DES PATIENTS	8
RESPONSABILITÉ DES PATIENTS	9
NOS VALEURS	11
RESPECT	12
CONFIDENTIALITÉ	12
FIABILITÉ	13
RAPIDITÉ	13
ACCESSIBILITÉ	14
SÉCURITÉ	14
RÉALISATION	15
COLLABORATION	15
NOTES FINALES	16

DÉFINITION DES TERMES

Aux fins du présent document, les termes suivants sont ainsi définis :

EMPLOYÉS: les personnes qui exercent leur profession ou donnent des services patients de MEDICA. Ce terme inclut aussi la direction (conseil administratif).

MEDICA: désigne un regroupement de clinique de radiologie qui comprend les installations suivantes :

- Radiologie Cœur-de-l'Île
- Radiologie Ellendale
- Radiologie Luso
- Radiologie Plein Ciel
- Radiologie Villeray

PATIENT(S): désigne toute personne qui utilise un service de MEDICA.

USAGER(S): désigne toute personne qui utilise un service de MEDICA.

INTRODUCTION

Ce code d'éthique a été rédigé et mis en pratique afin de favoriser nos relations avec notre clientèle ainsi qu'avec tout notre personnel. Nous tenons également à informer nos patients sur leurs droits et leurs responsabilités lors de l'usage de nos services. Nous voulons également les informer sur la responsabilité de notre personnel.

Ce guide est un repère qui nous permet de maximiser notre qualité de service pour honorer les besoins de notre clientèle tout en répondant à leurs attentes.

QUI SOMMES-NOUS?

La clinique de radiologie MÉDICA Ellendale a été fondée en 1994 par Dr Donald Eddé en collaboration avec Mme Nadia Jabbour. Au départ, la vision était d'ouvrir un laboratoire d'imagerie médicale qui serait au sein d'institutions médicales afin de leur dispenser nos services.

La clinique Ellendale continuait néanmoins son évolution et au fil du temps, elle réussit à regrouper une panoplie de spécialités radiologiques afin de mieux servir la communauté. En parallèle, une deuxième clinique de radiologie faisant partie du groupe MEDICA, la radiologie St-Denis a été créée en 1999. En 2011, cette clinique déménage et change de nom pour la radiologie Cœur-de-l'Île, afin d'offrir les services aux usagers de la polyclinique médicale Cœur-de- l'Île, Villeray - Petite Patrie. En 2013, la direction de MEDICA prend en charge la responsabilité administrative et médicale de la clinique de radiologie Luso pour desservir la clinique médicale Luso et les patients du quartier Mont-Royal. En 2014, la radiologie Plein Ciel, située à ville St-Laurent, devient la quatrième clinique qui s'ajoute à l'équipe.

Nos cliniques sont situées dans des quartiers très peuplés et notre clientèle est très diversifiée (en âge et en culture). Nous sommes entourés de plusieurs cliniques médicales ainsi que des hôpitaux (hôpital Ste-Justine, hôpital Juif, hôpital Jean-Talon, hôpital Sacré Cœur, hôpital Saint Mary's).

Nous offrons un service radiologique à titre général et spécialisé tel que: Mammographie (centre pour le dépistage du cancer du sein accrédité par l'ACR et LSPQ et MSSS) à la radiologie Ellendale

- Ostéodensitométrie (détection précoce de l'ostéoporose) à la radiologie Ellendale
- Échographie (en haute résolution) à la radiologie Ellendale, la radiologie Cœur-de-l'Île, Villeray et Plein Ciel.

- Radiographie dans nos cinq sites.
- Fluoroscopies (gorgée barytée, repas baryté, lavement baryté, etc.) à la radiologie Ellendale.

Nos résultats (données radiologiques) sont accessibles à tous les médecins référents par notre site web sécurisé et les diagnostics sont établis à l'intérieur de 24 h et 48 h.

OBJECTIFS

MEDICA a pour but de/d' :

- Fournir un environnement sûr, calme, stable et heureux pour notre équipe ainsi que nos patients.
- Instaurer les valeurs et le code d'éthique propre à notre compagnie
- Établir et appliquer notre engagement de qualité
- Travailler avec compétence en tout temps.
- Pratiquer la prévention : maladie et sécurité.
- Déterminer et établir les diagnostics de manière précoce.
- Être à l'avant-garde dans la recherche, le développement et l'utilisation de la technologie.
- Développer l'économie et le succès de notre ville et de la région.

DROITS DES PATIENTS

MEDICA tient à ce que chaque patient soit informé de leurs droits qui sont :

- D'être traité avec respect et appelé par le nom de leur choix.
- D'être informé sur les services que nous offrons ainsi que leur modalité.
- D'exprimer leurs besoins et d'être traité conformément à leurs valeurs personnelles.
- D'être assuré de la confidentialité du traitement de leurs dossiers personnels et médicaux.
- D'être protégé et sécurisé dans leur environnement.
- D'être informé de tous les problèmes, questions, etc., qui concernent le centre.
- De poser des questions sur leurs examens, sur le déroulement de l'examen avant, pendant et après la procédure.
- Qu'on communique avec eux dans leur propre langue, dans la mesure du possible.
- D'être informé de la manière de déposer une plainte.
- D'avoir accès à leur dossier en respectant la confidentialité.

RESPONSABILITÉ DES PATIENTS

En tant qu'usager de MEDICA,

- Il est important pour nous de vous informer de nos services, des limites ou des restrictions applicables à l'établissement.
- Le patient a la responsabilité d'utiliser de manière adéquate, les services que nous offrons, de respecter les rendez-vous fixés et de nous prévenir dans un bref délai en cas d'annulation.
- De se présenter à l'accueil en donnant son prénom, nom et sa carte d'identité et/ou d'assurance maladie.
- De ne pas avoir en sa possession tout objet nuisible pour lui-même ou pour autrui et avoir une attitude respectueuse envers notre personnel ainsi que notre clientèle.
- Le patient est tenu de nous transmettre toute information nécessaire afin de prévenir toute situation risquée pour son état de santé.
- Le patient doit respecter toute consigne visant à la sécurité de l'établissement.
- Les patients sont invités à respecter les modalités des examens, si applicables, et à remplir les formulaires nécessaires.

NOS VALEURS

- RESPECT
- CONFIDENTIALITÉ
- FIABILITÉ
- RAPIDITÉ
- ACCESSIBILITÉ
- SÉCURITÉ
- RÉALISATION
- COLLABORATION

RESPECT

Nous respectons chaque personne (les patients et le personnel) en étant attentif et réceptif à leurs besoins et à leurs suggestions.

Nous tenons à être polis en tout temps lors de nos échanges avec toute personne et en toutes circonstances.

Nous sommes sensibles aux valeurs, à la langue et à la culture de chacun de nos patients et de notre personnel. Nous respectons la langue parlée de nos patients et nous les interpellons selon leur langue d'origine si possible.

Aucune forme d'agressivité n'est tolérée de la part du patient et du personnel également et nous trouvons toujours une solution pour projeter une image non violente, calme et compréhensive.

CONFIDENTIALITÉ

MEDICA tient à la confidentialité des renseignements personnels de ses patients.

Aucune information personnelle médicale ne sera publiée sauf au patient même à moins que la clinique reçoive l'autorisation écrite du patient. Cela inclut la divulgation de renseignements médicaux aux membres.

Aucun résultat médical ne sera transmis par téléphone. Les patients doivent se présenter en personne ou être représentés par une tierce personne avec une lettre d'autorisation dûment signée par le patient. Toute demande de transmission de dossier médicale signée par le patient provenant d'un bureau de médecin sera traitée dans les meilleurs délais.

Les technologues ne peuvent, en aucun cas, divulguer des renseignements médicaux ou des diagnostics précoces aux patients.

FIABILITÉ

Tout les employés de MEDICA sont des personnes compétentes qui exécutent leurs tâches minutieusement afin d'obtenir les meilleurs résultats possibles. Le professionnalisme est clé, du secrétariat aux radiologistes, pour s'assurer que nos patients demeurent dans un environnement de bien-être et de sécurité.

Les radiologues de MEDICA sont réputés pour leur expertise et leur professionnalisme dont le directeur médical Donald Éddé qui est également le directeur du département de la radiologie à l'hôpital Jean-Talon.

Les secrétaires du groupe MEDICA suivent toutes la même formation afin de fournir un service équitable à tous leurs patients

Les technologues du groupe MEDICA ont tous leur permis de profession OTIMROEPMQ à jour, et suivent continuellement des formations afin de travailler en concordance avec les exigences des radiologues et des nouvelles technologies.

RAPIDITÉ

Le groupe MEDICA s'engage à toujours donner des diagnostics le plus rapidement possible aux médecins référents surtout si le diagnostic est classé urgent.

Nos appareils et nos systèmes informatisés permettent aux technologues ainsi qu'aux médecins d'avoir accès aux images et aux rapports dans un bref délai.

Vu que nous offrons nos services dans plusieurs sites, nos délais de rendez-vous sont très raisonnables.

ACCESSIBILITÉ

Les emplacements des cliniques radiologiques du groupe MEDICA assurent une facilité d'accès. Elles sont accessibles pour les piétons (métro, autobus) ainsi que les conducteurs (autoroutes, route locale). Nous avons également des ascenseurs à la disposition de nos patients.

Nos cliniques sont ouvertes 7 jours sur 7, ce qui facilite la prise de rendez-vous des patients.

SÉCURITÉ

Le groupe MEDICA tient à la sécurité de leurs patients, le personnel et de ses environs.

Nous effectuons des tests de contrôle de qualité sur tous nos appareils ainsi que des tests de doses admises aux patients et au personnel.

Tout technologue et radiologue œuvrant portant un dosimètre approuvé et mis à jour par Santé Canada.

Des physiciens expérimentés inspectent nos appareils au 6 mois pour s'assurer du bon fonctionnement de ces derniers.

RÉALISATION

L'équipe MEDICA cherche toujours à innover par :

- Être à l'avant-garde de la technologie
- S'assurer et prévoir les besoins de nos patients ainsi que de nos médecins référents.
- Suivre toutes les formations nécessaires(directeur médical) afin d'améliorer notre expertise en radiodiagnostic.

COLLABORATION

Tout le personnel du groupe MEDICA travaille en équipe afin d'assurer le bon fonctionnement de notre compagnie.

Nous œuvrons dans un climat de collaboration , d'écoute et de respect.

NOTES FINALES

Tout manquement au code d'éthique de l'établissement de la part d'un employé peut faire l'objet d'une plainte auprès de la direction.

Tout manquement ou entorse au Code d'éthique sera traité de manière appropriée, rapide et rigoureuse.

La direction demeure responsable de la gestion des plaintes.

Le code d'éthique est en vigueur et mis en application depuis décembre 2013 par la direction.

Le code d'éthique a été révisé en 2016 **et en 2022** par la direction.