

COLLEGE OF PHYSICIANS AND SURGEONS OF NEW BRUNSWICK

GUIDELINE

ONE PROBLEM PER VISIT

The College of Physicians and Surgeons of New Brunswick recognizes that unexpected demands on physicians' time can place burdens on practice schedules that are typically very tight. It is, nevertheless, essential that physicians respond appropriately to the needs of patients who present with multiple questions or problems. The College, therefore, encourages its members to be familiar with, and to observe, the following guidelines.

- 1) Avoid an inflexible "one problem per visit" policy. Be prepared to deal with additional problems or questions if necessary. Factors to take into account are the patient's age, degree of infirmity, intellectual sophistication, and the distance from their home to your office.
- 2) Itemize and prioritize the patient's problems early in the appointment to make good use of time.
- 3) Always consider the possibility of urgent, or emergent, problems.
- 4) Use tact and diplomacy when explaining why you must schedule a future appointment rather than deal with the problem immediately. (e.g. "There are other patients waiting for me right now" or "I am not set up to do that procedure or investigation right now" or "To deal properly with that question, I'll need more time than I have right now").
- 5) Recognize that office staff play a key role in communicating with patients, and brief them accordingly.

11/13

COLLEGE DES MEDECINS ET CHIRURGIENS DU NOUVEAU BRUNSWICK

DIRECTIVE

UN PROBLÈME PAR CONSULTATION

Le Collège des médecins et chirurgiens de Nouveau-Brunswick reconnaît que des demandes de disponibilité imprévues peuvent venir alourdir l'horaire des médecins, déjà très serré habituellement. Il est quand même essentiel que les médecins répondent adéquatement aux besoins de patients qui présentent plusieurs problèmes ou questions. Le Collège encourage donc ses membres à bien connaître les lignes directrices qui suivent et à les respecter.

- (1) Évitez d'être trop intransigeant dans l'application de votre politique « un problème par consultation ». Soyez disposé à traiter d'autres questions ou problèmes si nécessaire. Il faut savoir tenir compte de facteurs tels que l'âge du patient, son degré d'invalidité, son niveau de raisonnement et la distance entre son domicile et votre bureau.
- (2) Dès le début de la consultation, consignez les problèmes que présente le patient et mettez-les en ordre de priorité, afin de mieux gérer le temps de la consultation.
- (3) Tenez toujours compte de la possibilité de problèmes urgents ou émergents.
- (4) Soyez diplomatique quand vous expliquez pourquoi vous devez prévoir un nouveau rendez-vous plutôt que de traiter le problème immédiatement. (P. ex. : D'autres patients m'attendent en ce moment. » ou « Je ne suis pas installé pour pratiquer cette intervention, ou cette investigation, en ce moment. » ou « Pour m'occuper de ce problème comme il faut, je dois avoir plus de temps que j'en ai en ce moment. »)
- (5) Reconnaissez que le personnel de bureau joue un rôle clé dans votre communication avec les patients et donnez-lui les consignes appropriées.

11/13