

# **CODE D'ÉTHIQUE MEDICA**

**RADIOLOGIE ELLENDALE**

**RADIOLOGIE CŒUR-DE-L'ÎLE**

**RADIOLOGIE LUSO**

**DONALD EDDÉ, M.D. ET Ass.  
CENTRE DE DIAGNOSTIQUE PRÉCOCE ET ASSOCIÉS**

Groupe Médica  
Radiologie Ellendale  
5950 Côtes-des-Neiges, Bur 200  
Montréal (Québec) H3S 1Z6  
Téléphone : (514)739-6169  
Télécopieur : (514)739-5610

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

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

[www.radiologiemedica.com](http://www.radiologiemedica.com)

Document préparé par Janie Joseph,  
responsable à la qualité  
et approuvé par la direction MEDICA  
en Mars 2017

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.

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.

# TABLE DES MATIÈRES

Qui sommes-nous? .....	5
Objectifs .....	7
Droit des patients.....	8
Responsabilité des patients.....	9
Nos valeurs.....	10
Respect.....	11
Confidentialité .....	11
Fiabilité .....	12
Rapidité.....	12
Accessibilité.....	13
Sécurité .....	13
Réalisation .....	14
Collaboration .....	14
Notes finales.....	15

# 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.

Nos cliniques sont situées dans des quartiers très populeux 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).

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 et la radiologie Coeur-de-l'Île
- ◆ Radiographie

- ◆ 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 24h et 48h.

# OBJECTIFS

- ◆ 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.
- ◆ 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

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

- ◆ D'être traité avec respect et appelés 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 traités 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 votre dossier en respectant la confidentialité.

# RESPONSABILITÉ DES PATIENTS

- ◆ 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.
- ◆ Nous demandons à nos patients de ne pas avoir en leur possession tout objet nuisible pour vous-même ou pour autrui.
- ◆ Nous vous invitons à avoir une attitude respectueuse envers notre personnel ainsi que notre clientèle.
- ◆ Le patient doit nous transmettre toute information de leur état de santé afin de prévenir toute situation risquée pour son état de santé.
- ◆ La clientèle doit respecter toutes consignes visant à la sécurité de l'établissement.
- ◆ Les patients sont invités à respecter les modalités d'examen, si applicable, et des formulaires.

# 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.

Nous sommes contre toutes formes d'interactions agressives et nous trouvons toujours une solution pour projeter une image non violente, calme et compréhensive.

# CONFIDENTIALITÉ

Le groupe MEDICA et la radiologie Luso tiennent 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.

Aucune information personnelle médicale sera libérée en réponse à un appel téléphonique, à l'exception de confirmer qu'une excuse médiane a été délivré à un travailleur qui a raté mot pour cause de maladie.

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

# FIABILITÉ

Les employés du groupe MEDICA et la radiologie Luso 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.

Le groupe de radiologiste à MEDICA et radiologie Luso ont plusieurs années d'expérience 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 et la radiologie Luso suivent toutes la même formation afin de fournir un service équitable à tous leurs clients.

Les technologues du groupe MEDICA et la radiologie Luso ont tous leur permis de profession OTIMROEPMQ et reçoivent tous la même formation afin de travailler en concordance avec les exigences des radiologistes.

# RAPIDITÉ

Le groupe MEDICA et la radiologie Luso s'engagent 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 radiologiques dans un bref délai.

Nous nous démarquons par une grande disponibilité de nos services offerts puisque nos technologues ainsi que nos radiologistes réalisent plusieurs examens quotidiennement pour diminuer les rendez-vous aux dates éloignés.

# ACCESSIBILITÉ

Les emplacements des cliniques radiologiques du groupe MEDICA et la radiologie Luso 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 heures d'ouverture étendues permettent aux patients de prendre des rendez-vous ou de se présenter à nos cliniques en s'adaptant facilement avec leur horaire.

# SÉCURITÉ

Le groupe MEDICA et la radiologie Luso tiennent à la sécurité de leurs patients, le personnel et toutes les personnes qui demeurent dans le périmètre de leur compagnie.

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

Chaque technologue et chaque radiologiste portent un dosimètre afin de calculer, aux trois mois par Santé Canada, la dose qu'ils ont reçue.

Notre personnel effectue les examens radiologiques en respectant toutes les règles de radioprotection.

Les technologues et les radiologistes s'assurent quotidiennement du bon fonctionnement des appareils avant d'en faire l'utilisation.

Nous avons des techniciens disponibles sur appel pour assurer le bon fonctionnement des appareils, pour faire tous les tests de contrôle, pour réparer nos appareils ou pour nous diriger vers une bonne utilisation de nos appareils.

# RÉALISATION

L'équipe MEDICA cherche toujours à innover par :

- Être à l'avant-garde dans l'utilisation de la technologie
- Levier le temps avec la technologie car le temps est la monnaie de notre époque.
- Mettre de l'accent sur les futurs besoins de nos patients
- Donner des formations (directeur médical) aux autres médecins et technologues sur de nouvelles recherches et nouvelles techniques d'exécution

# COLLABORATION

Tout le personnel du groupe MEDICA et la radiologie Luso travaillent en équipe afin d'assurer le bon fonctionnement de notre compagnie.

Nous demeurons dans un environnement de soutien et dans un climat de collaboration. Nous n'hésitons pas à s'encourager l'un et l'autre

Nous sommes toujours en communication sans barrière avec les uns les autres tout en ayant du respect pour chacun d'entre nous.

Nous sommes en mesure de gérer nos différences d'habitudes, d'adaptation, de personnalité et de nos objectifs parce que nous sommes à l'écoute de tous.

Nous travaillons également avec les médecins référents en ayant une bonne communication afin de répondre à leurs besoins ainsi que ceux de leurs patients.

Le personnel se met à la disposition des patients et travaille avec eux afin d'effectuer des examens radiologiques sécuritaires à qualité supérieure pour ensuite établir le meilleur diagnostic.

# 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 doit être révisé au plus tard dans les trois années suivant son adoption par la direction.