

# Dossier d'information pour les patients

## Pratique du groupe South Lewisham

50, croissant Conisborough  
Londres  
SE6 2SP

Téléphone : 0203 474 5959

Courriel : [LEWCCG.g85005-general@nhs.net](mailto:LEWCCG.g85005-general@nhs.net)

Site Web : [www.southlewishamgrouppractice.co.uk](http://www.southlewishamgrouppractice.co.uk)

Horaires d'ouverture de la chirurgie :

Lun & Jeu – 8h à 20h

(18h30-20h pour les rendez-vous réservés uniquement)

Mar, mer et ven – 8h à 18h30

Bienvenue à South Lewisham Group Practice.

Nous avons créé un dossier d'information pour les patients qui contiendra des informations utiles sur les services que nous offrons.

En raison du Covid-19, certains services peuvent être temporairement suspendus.

Nous demandons à tous les patients qui nous visitent de porter un couvre-visage sauf en cas d'exemption, cela nous aidera à fournir un service sûr en ces temps difficiles.

Pour toute information complémentaire non comprise dans ce pack, veuillez visiter notre site Internet ou vous adresser à un membre de notre équipe d'accueil.

## Accès en ligne GP

Vous pouvez désormais utiliser Internet pour demander des ordonnances répétées pour tous les médicaments que vous prenez régulièrement et consulter votre dossier médical en ligne.

Il sera de votre responsabilité de conserver vos informations de connexion, y compris votre mot de passe, en toute sécurité. Si vous savez ou soupçonnez que votre dossier a été consulté par quelqu'un que vous n'avez pas accepté devrait voir votre compte, alors vous devez saisir votre mot de passe immédiatement. Si vous ne pouvez pas le faire, veuillez

contacter le cabinet afin que nous puissions supprimer l'accès en ligne jusqu'à ce que vous puissiez réinitialiser votre mot de passe.

Si vous imprimez des informations de votre dossier, il est également de votre responsabilité de les garder en sécurité. Si vous êtes du tout préoccupé par la sécurité des copies imprimées, nous vous déconseillons de faire des copies.

Au cours de la journée de travail, il est parfois nécessaire pour le personnel du cabinet de saisir votre dossier, c'est-à-dire de joindre un document qui a été reçu ou de mettre à jour vos informations. Par conséquent, vous remarquerez que le personnel administratif/réception nomme à côté de certaines de vos informations médicales, c'est normal.

La définition d'un dossier médical complet est l'ensemble des informations contenues dans le dossier d'un patient (cela inclut toutes les lettres, documents et tout texte libre qui a été ajouté par le personnel du cabinet, normalement le médecin généraliste. Le dossier codé est l'ensemble des informations contenues dans le dossier sous forme codée, comme les diagnostics, les signes et symptômes (par exemple, toux, maux de tête) mais exclut les lettres, les documents et le texte libre.

Avant de demander l'accès en ligne à votre dossier, vous devez prendre en compte certains points. Bien que les chances que l'une de ces choses se produisent soient très faibles, il vous sera demandé d'avoir lu et compris ce qui suit avant de recevoir les informations de connexion.

<b>Histoire oubliée</b> Il y a peut-être quelque chose que vous avez oublié dans votre dossier et que vous pourriez trouver bouleversant
<b>Résultats anormaux ou mauvaises nouvelles</b> Si votre médecin généraliste vous a donné accès aux résultats des tests ou à des lettres, vous pourriez voir quelque chose qui vous contrarie. Cela peut se produire avant que vous n'ayez parlé à votre médecin ou pendant la fermeture de l'opération et vous ne pouvez pas le contacter.
<b>Choisir de partager vos informations avec quelqu'un</b> C'est à vous de décider si vous partagez ou non vos informations avec d'autres - par exemple, des membres de la famille ou des aidants. C'est votre choix, mais il est de votre responsabilité de garder les informations sécurisées et sécurisées
<b>Coercition</b> Si vous pensez que vous pourriez subir des pressions pour que vous donniez des détails de votre dossier patient à quelqu'un d'autre contre votre gré, il est préférable que vous ne vous inscriviez pas pour l'accès à ce moment-là.
<b>Informations mal comprises</b> Votre dossier médical est conçu pour être utilisé par le personnel clinique afin de s'assurer que vous recevez les meilleurs soins possibles. Certaines des informations contenues dans votre dossier médical peuvent être hautement techniques/médicales, écrites par un spécialiste et difficiles à comprendre. Si vous avez besoin de plus de précisions, veuillez contacter le cabinet pour une explication plus claire.
<b>Informations sur quelqu'un d'autre</b> Si vous ne remarquez pas quelque chose dans le dossier qui ne vous concerne pas ou remarquez d'autres erreurs, veuillez vous déconnecter du système immédiatement et contacter le cabinet dès que possible.

**Pour plus d'informations/d'assistance, veuillez consulter ;**

[www.nhs.uk/NHSEngland/AboutNHServices/doctors/Pages/gp-online-services.aspx](http://www.nhs.uk/NHSEngland/AboutNHServices/doctors/Pages/gp-online-services.aspx)

Veuillez apporter une preuve photographique de votre pièce d'identité afin que l'accès en ligne puisse être accordé (sauf si quelqu'un au cabinet peut confirmer votre identité)

## Partage de votre dossier de santé

### Quel est votre carnet de santé ?

Votre dossier de santé contient toutes les informations cliniques sur les soins que vous recevez. Lorsque vous avez besoin d'une assistance médicale, il est essentiel que les cliniciens puissent accéder en toute sécurité à votre dossier médical. Cela leur permet d'avoir les informations nécessaires sur vos antécédents médicaux pour les aider à identifier la meilleure façon de vous aider. Ces informations peuvent inclure vos antécédents médicaux, vos médicaments et vos allergies.

### Pourquoi le partage est-il important ?

Les dossiers médicaux vous concernant peuvent être conservés dans divers endroits, y compris votre cabinet de médecin généraliste et tout hôpital où vous avez reçu un traitement. Le partage de votre dossier médical vous assurera de recevoir les meilleurs soins et traitements possibles où que vous soyez et quand vous en avez besoin. Choisir de ne pas partager votre dossier de santé pourrait avoir un impact sur les soins et traitements futurs que vous recevrez. Voici quelques exemples de la façon dont le partage de votre dossier de santé peut vous être bénéfique :

- Partage de vos coordonnées - Cela garantira que vous recevez tous les rendez-vous médicaux sans délai.

- Partager vos antécédents médicaux - Cela garantira que les services d'urgence vous évaluent avec précision si nécessaire.
- Partager votre liste de médicaments - Cela garantira que vous recevez le médicament le plus approprié.
- Partager vos allergies - Cela vous évitera de recevoir quelque chose auquel vous êtes allergique.
- Partager les résultats de vos tests - Cela évitera que d'autres tests inutiles ne soient nécessaires.

### **Mon carnet de santé est-il sécurisé ?**

Oui. Des mesures de protection sont en place pour garantir que seules les organisations que vous avez autorisées à consulter vos dossiers peuvent le faire. Vous pouvez également demander des informations sur les personnes qui ont accès à vos informations à la fois à l'intérieur et à l'extérieur de votre cabinet.

### **Puis-je décider avec qui je partage mon dossier médical ?**

Oui. Vous décidez qui a accès à votre dossier de santé. Pour que votre dossier de santé soit partagé entre les organismes qui vous soignent, votre consentement doit être obtenu.

### **Puis-je changer d'avis ?**

Oui. Vous pouvez changer d'avis à tout moment concernant le partage de votre dossier de santé, veuillez nous en informer.

### **Quelqu'un d'autre peut-il consentir en mon nom ?**

Si vous n'avez pas la capacité de consentir et avez une procuration durable, ils peuvent consentir en votre nom. Si vous n'avez pas de procuration durable, une décision dans le meilleur intérêt peut être prise par ceux qui s'occupent de vous.

### **Et la responsabilité parentale ?**

Si vous avez la responsabilité parentale et que votre enfant n'est pas en mesure de prendre une décision éclairée pour lui-même, vous pouvez alors prendre une décision concernant le partage d'informations au nom de votre enfant. Si votre enfant est compétent, cela doit être sa décision.

### **Quel est votre dossier de soins sommaire ?**

Votre dossier de soins sommaire contient des informations de base, notamment vos coordonnées, votre numéro NHS, vos médicaments et vos allergies. Cela peut être consulté par les cabinets de médecins généralistes, les hôpitaux et les services d'urgence. Si vous ne voulez pas de dossier de soins sommaire, veuillez demander à votre médecin généraliste le formulaire de retrait approprié. Avec votre consentement, des informations supplémentaires peuvent être ajoutées pour créer un dossier de soins sommaire amélioré. Cela pourrait inclure vos plans de soins qui contribueront à garantir que vous recevrez les soins appropriés à l'avenir.

### **Comment mes informations personnelles sont-elles protégées ?**

Modality Partnership Practices protégera toujours vos informations personnelles. Pour plus d'informations à ce sujet, veuillez consulter notre avis de confidentialité sur notre site Web ou veuillez parler à un membre de notre équipe.

Pour plus d'informations sur vos dossiers médicaux, veuillez consulter [www.nhs.uk/NHSEngland/thenhs/records](http://www.nhs.uk/NHSEngland/thenhs/records)

Pour plus d'informations sur la façon dont le NHS utilise vos données pour la recherche et la planification et pour vous désinscrire, veuillez consulter : [www.nhs.uk/your-nhs-data-matters](http://www.nhs.uk/your-nhs-data-matters)

### **Service de messagerie texte**

Le cabinet peut vous contacter par SMS pour confirmer les rendez-vous que vous pourriez avoir, vous pouvez également recevoir un message pour annuler un rendez-vous si nécessaire. Ce service est également utilisé pour vous informer de tout examen médical qui pourrait vous être dû. Ce service est gratuit. Veuillez vous assurer que nous avons également vos numéros de contact à jour.

## Comment prendre rendez-vous

Nous avons une variété de voies pour prendre rendez-vous avec l'un de nos cliniciens, les rendez-vous sont soit par appel vidéo téléphonique, soit en face à face.

eConsult est un excellent service accessible via notre site Web ou l'application NHS. Si vous pouvez accéder à ce service, il est gratuit et vous permet de soumettre des problèmes, de demander des lettres, des certificats médicaux, ainsi que de vous fournir des conseils utiles. Une fois que vous avez soumis une consultation électronique, l'un de nos cliniciens l'examinera (généralement le même jour) et vous serez contacté pour vous proposer une ligne de conduite appropriée.

Si vous n'avez pas Internet, vous pouvez nous appeler lors de notre ouverture où nous ferons de notre mieux pour vous aider.

Nous avons également un service appelé 'Push doctor', il s'agit d'un rendez-vous avec un médecin généraliste par lien vidéo que vous pouvez généralement obtenir dans les 24 heures suivant la demande de lien via notre équipe d'accueil.

Les autres services incluent Ask First, il s'agit également d'un service en ligne, il comprend un vérificateur de symptômes et il vous permet de prendre rendez-vous avec un médecin ou une infirmière via une application. Cela comprend également les rendez-vous pour voir un physio ou un professionnel de la santé mentale.

GPEA (Extended Access) est un service basé à l'hôpital universitaire de Lewisham où nous pouvons vous réserver un rendez-vous en face-à-face ou par téléphone pour voir un médecin généraliste ou une infirmière.

Si vous êtes confiné à domicile en permanence et que vous avez besoin d'une visite à domicile, veuillez nous appeler entre 8h et 12h. Le médecin généraliste vous appellera en premier et l'équipe des visites à domicile d'OHL vous recommandera peut-être une visite.

Attention, nos lignes téléphoniques sont ouvertes du lundi au vendredi de 8h à 18h30.

## Ordonnance

Lorsque les patients s'inscrivent, il leur est conseillé de désigner une pharmacie. La plupart des ordonnances sont maintenant envoyées par voie électronique à une pharmacie de votre choix.

Veuillez noter que nous ne prenons pas les demandes d'ordonnances par téléphone ou à la réception. Vous pouvez commander vos médicaments via l'application NHS, l'application Accès patient ou via votre pharmacie désignée.

Toutes les demandes d'ordonnances prennent 2 jours ouvrables pour être traitées.

## **Enregistrement à l'arrivée**

Lorsque vous arrivez au cabinet pour votre rendez-vous, veuillez utiliser notre moniteur d'enregistrement automatique, c'est le moyen le plus rapide d'informer le clinicien de votre arrivée. Si vous arrivez en retard à votre rendez-vous, le clinicien peut refuser de vous voir.

Si vous n'avez plus besoin de votre rendez-vous, veuillez nous en informer afin qu'il ne soit pas perdu et qu'il puisse être offert à quelqu'un d'autre.

## **Politique de tolérance zéro**

South Lewisham Group Practice applique une politique de tolérance zéro, il est de votre responsabilité que vous et toute personne que vous amenez dans la chirurgie traitiez tout notre personnel avec respect. Le non-respect de cette politique pourrait entraîner votre retrait, ainsi que celui de votre famille, de notre pratique. Cela signifierait que vous auriez besoin de vous inscrire ailleurs.

## **Changement de nom ou de coordonnées**

Il est important que vous nous informiez de tout changement de votre nom, de vos coordonnées, y compris le téléphone, l'e-mail et l'adresse.

Lorsque vous changez de nom, vous devrez peut-être nous fournir une copie de votre certificat de mariage ou de votre acte de vote.

Veuillez vérifier avec nous lorsque vous changez d'adresse car vous n'êtes peut-être plus dans notre zone de chalandise. Vous le trouverez sur notre site Internet.

## **PPG – Groupe de participation des patients**

South Lewisham Group Practice est très fier du PPG qui travaille aux côtés de notre pratique. Si vous souhaitez rejoindre ce groupe ou si vous souhaitez en savoir plus sur ce qu'ils font, veuillez visiter notre site Web pour plus d'informations.  
<https://www.southlewishamgrouppractice.co.uk/ppg.aspx>

## **Prescription sociale**

La prescription sociale est conçue pour soutenir les personnes ayant un large éventail de besoins sociaux, émotionnels ou pratiques, et de nombreux programmes sont axés sur l'amélioration de la santé mentale et du bien-être physique.

Ceux qui pourraient bénéficier des régimes de prescription sociale comprennent les personnes ayant des problèmes de santé mentale légers ou à long terme, les groupes vulnérables, les personnes socialement isolées et celles qui fréquentent fréquemment des soins de santé primaires ou secondaires.

Veuillez visiter le lien ci-dessous pour accéder à la page du site Web pour plus d'informations et une courte vidéo sur ce qu'est la prescription sociale.

<http://www.lewishamccg.nhs.uk/your-health/Pages/Social-Prescription.aspx>

## Visiteurs de santé

Les contrôles bébé, jeune enfant sont tenus par l'équipe des Visiteurs de Santé et se font uniquement sur rendez-vous.

## Sevrage tabagique

Veuillez nous appeler pour prendre rendez-vous pour un rendez-vous téléphonique ou en personne avec notre conseiller antitabac Matthew Seal.

## Clinique Ante Natal

Ce service est actuellement suspendu au cabinet en raison du Covid-19, nous espérons qu'il reprendra dans un proche avenir.

## Contrôles postnatals/bébés

Ces rendez-vous sont sur rendez-vous seulement, ils sont généralement dans une clinique désignée le lundi matin. Le rendez-vous aura généralement lieu lorsque votre bébé aura entre 6 et 8 semaines.

Si vous avez un nouveau-né, assurez-vous qu'il soit enregistré le plus tôt possible.

## Clinique de chirurgie mineure

Nos cliniques incluent également des injections de stéroïdes. Veuillez soumettre une consultation électronique si vous pensez avoir besoin d'une référence pour ce service.

## Clinique des maladies chroniques

Nous avons un certain nombre de cliniques de maladies chroniques chaque semaine pour les patients souffrant d'affections à long terme qui doivent faire l'objet d'un examen. Nous vous contacterons ou vous pouvez nous appeler ou soumettre une consultation électronique pour que nous puissions vous réserver. Il peut s'agir de rendez-vous téléphoniques ou en face à face.

## Phlébotomie

Vous pouvez désormais réserver un test sanguin en ligne dans nos cliniques de votre choix à Lewisham, Greenwich et Bexley. <https://www.swiftqueue.co.uk/lewisham.php>

Si vous ne parvenez pas à réserver via le service en ligne ci-dessus, vous pouvez réserver par téléphone via la hotline de prise de sang : **020 8333 3217** . Les lignes sont ouvertes de 8h à 16h, du lundi au vendredi.

Veuillez noter que ce service fait partie de la fiducie Lewisham & Greenwich, il n'est ni géré ni géré par SLGP.

## Services d'auto-référence

Les services suivants peuvent être consultés par le patient lui-même.

Cela signifie que vous n'avez pas besoin de voir ou de parler à un médecin généraliste pour vous référer à ces services.

Veuillez visiter les liens sous la rubrique pour accéder au site Web et aux formulaires d'auto-référence.

### IAPT (Conseil)

Site Internet

<https://slam-iapt.nhs.uk/lewisham/accessing-the-service/>

Formulaire de référence

<https://slam-iapt.nhs.uk/self-referral/>

### **Podologie**

Site Internet

<https://www.lewishamandgreenwich.nhs.uk/foot-health>

### **Arrêter de fumer**

<https://www.lewisham.gov.uk/myservices/socialcare/health/quit-Smoking/Pages/default.aspx>

<https://www.smokefreelewisham.co.uk/>

### **Réservation Maternité – Sage-femme**

<https://www.lewishamandgreenwich.nhs.uk/online-self-referral-form-for-maternity-services>