**Scénarios pour cliniques / centres de santé communautaires au sujet de la nouvelle obligation de porter le masque**

1. **Scénario au téléphone pour cliniques**

*Employé* : Bonjour Madame Tremblay, je vous appelle simplement pour confirmer votre rendez-vous/présence avec nous le mardi 12 octobre. Je voulais aussi vous laisser savoir que notre clinique/centre exige maintenant que tous les patients et visiteurs portent un masque non médical ou un couvre-visage lors de leur visite chez nous.

Vous pourrez enlever votre masque pour des parties de votre examen au besoin *lorsqu’il y a lieu* mais nous nous attendons à ce que vous mettiez votre masque avant d’entrer dans l’établissement et que vous le gardiez sur votre visage lorsque vous êtes dans les endroits publics de notre clinique/centre pour la sécurité de tous les patients et employés.

Avez-vous un masque ou planifiez-vous en obtenir un avant votre rendez-vous?

*Sinon, offrez des ressources locales ou des options d’acheter un masque en ligne (Walmart, 7-11, Canadian Tire). N’offrez pas un masque au patient à moins que des préoccupations par rapport à l’accès équitable ont été identifiées au préalable.*

1. **Scénario en personne pour personnel de réception**

*Employé :* Avez-vous apporté votre masque non médical avec vous aujourd’hui? Les masques sont maintenant obligatoires pour tous dans notre établissement.

Sinon…

*Employé :* Il y a un *remplir avec nom d’un magasin* près d’ici qui en vend. Vous ne manquerez pas votre rendez-vous si vous y allez maintenant pour en acheter un

OU

Nous pourrions remettre votre rendez-vous à *insérez un temps* lorsque vous pourrez venir avec votre masque

OU (si le service est nécessaire ce même jour/temps)

Nous pouvons vous fournir un masque aujourd’hui mais dorénavant, je vous prie de vous rappeler d’apporter le vôtre.

1. **Scénario si le client refuse de porter un masque**

*Employé :* Je suis désolé mais tous ceux qui rentrent dans notre établissement doivent porter un masque non médical pendant leur visite conformément à l’ordre de santé publique. Pourrions-nous remettre votre rendez-vous à un autre temps pour vous donner la chance d’obtenir votre propre masque?

OU

Suggérer qu’ils le portent seulement dans la salle d’attente et le corridor et qu’ils peuvent l’enlever dans le cabinet d’examen.

OU

Offrir une consultation virtuelle si c’est faisable.

OU

Les placer dans une zone d’attente à part des personnes portant un masque en attente de leur rendez-vous.