

# Prise en charge de la patientèle à long terme au centre de médecine générale Altstadt à Lucerne

Le 1<sup>er</sup> décembre 2023, le cabinet groupé de médecine générale situé Hertensteinstrasse 50 à Lucerne a ouvert ses portes. Le service à la clientèle de Galexis a su convaincre lors de la planification et de l'aménagement du centre.

**Docteur Merlo, vous avez ouvert le centre de médecine générale Altstadt dans la vieille-ville de Lucerne. Quel éventail de traitements proposez-vous?**

Nous proposons aux adultes, dont les personnes âgées, une prise en charge complète par des médecins généralistes, aussi bien dans les établissements de soins qu'à domicile.

**Vous prévoyez également la formation d'étudiant/e/s en médecine et de médecins-assistant/e/s ainsi qu'une étroite collaboration avec le Centre de médecine de famille de l'Université de Lucerne. Comment cela se présente-t-il concrètement?**

En tant que médecins formateurs, nous nous engagerons d'une part pour les étudiantes et étudiants en médecine de l'Université de Lucerne (stage ou tutorat individuel et enseignement en groupe, avec quelques cours magistraux) et d'autre part pour les médecins-assistant/e/s en passe de devenir spécialistes en médecine interne générale (postes d'assistantat de 6 à 12 mois). En outre, la direction du cabinet est également impliquée dans la codirection du centre sur le plan du personnel.

**De quels locaux le centre médical dispose-t-il?**

Sur une surface de 900 m<sup>2</sup>, nous disposons de neuf salles de consultation, d'un laboratoire, de deux zones d'accueil, de

trois zones d'attente pour les patientes et les patients, d'une salle de perfusion, d'une salle d'urgence, de deux salles multifonctionnelles, de deux salles d'échographie, d'une radiographie, d'archives, d'une zone de stérilisation, d'une pharmacie ainsi que d'un bureau pour le service téléphonique et d'un autre pour la personne responsable des assistantes médicales et assistants médicaux. Une salle de repos pour le personnel avec cuisine et, bien sûr, des toilettes pour la patientèle et le personnel, des vestiaires, des couloirs spacieux et de nombreux placards intégrés complètent ce vaste espace.

**Votre cabinet dispose d'une infrastructure diagnostique et thérapeutique ultramoderne. À quoi avez-vous accordé une valeur particulière?**

Nos patientes et patients ainsi que nos collaboratrices et collaborateurs doivent se sentir à l'aise. Les pièces sont donc agréablement aménagées et éclairées.

*«Nos patientes et patients ainsi que nos collaboratrices et collaborateurs doivent se sentir à l'aise.»*



de g. à dr. Fabienne Imboden (assistante médicale principale adjointe), Mirjam Winterleitner (Galexis) et Jana Baumgartner (assistante médicale principale) devant le robot médicamenteux Rowa, configuré pour répondre aux besoins spécifiques du centre.



L'entrée du centre médical Altstadt. De g. à dr. à dr. Jana Baumgartner (assistante médicale principale), Dr Christoph Merlo (responsable du cabinet, spécialiste FMH en médecine interne générale) et Gülli Gyger (assistante médicale principale) se plaisent dans leurs nouveaux locaux.

**Dans quelle mesure l'utilisation du nouveau robot de préparation des médicaments s'avère-t-elle avantageuse dans votre cabinet et quels bénéfices concrets et gains d'efficacité en retirez-vous?**

De nos jours, un robot de préparation des médicaments est indispensable pour un grand cabinet ou un centre. Il effectue le travail d'une assistante médicale, permet une gestion adéquate des stocks et garantit également les exigences de qualité d'une pharmacie de cabinet moderne.

**Comment Galexis vous a-t-elle soutenu lors de la planification et de l'ouverture de votre cabinet?**

Le soutien de Galexis pour le choix de divers équipements tels que les tables d'examen, tabourets, appareils de diagnostic et de surveillance, appareils de laboratoire et le matériel de cabinet en général a été très important et précieux.

**Que pensez-vous du service à la clientèle de Galexis?**

Dans le cadre de la planification et de l'aménagement de notre centre, nous avons beaucoup apprécié l'exceptionnel et très exhaustif service à la clientèle que propose Galexis, ainsi que le grand engagement personnel des collaboratrices et collaborateurs.

**Monsieur Merlo, merci beaucoup pour cet entretien.**



**Esther Brandenberg**  
Conseillère clientèle



Le distributeur automatique Rowa, connecté au logiciel du cabinet, assure une gestion automatisée des médicaments et contribue à l'amélioration de l'efficacité et de la sécurité des patients. Il permet de garantir un accès rapide aux médicaments et simplifie le travail des assistantes médicales.