



| | |
|--|---|
| TITRE : Droits et responsabilités du client | Politique : SC-D6 |
| CATÉGORIE : Service à la clientèle | En vigueur : 16 octobre 2007 |
| SURVEILLANCE : janvier 2022 | Dernière révision : 24 août 2016 |
| | Révisée le : 1 février 2019 |

Le client du Centre de santé communautaire du Grand Sudbury (CSCGS) est un partenaire dans la gestion de son bien-être. À ce titre, il a le droit d'être traité avec dignité et respect et doit assumer une certaine responsabilité à cet égard.

PROCÉDURES

1. Droits du client

Le client a le droit :

- 1.1. d'être traité avec courtoisie, équité, justice, compréhension et avec le respect de sa dignité et de ses besoins;
- 1.2. de recevoir des services de santé interprofessionnels, complets, adéquats et continus dans la limite des ressources disponibles;
- 1.3. d'avoir accès à la gamme de programmes et services offerts par le CSCGS;
- 1.4. d'être informé des renseignements nécessaires afin de lui permettre de participer à l'élaboration de la démarche des soins et aux décisions face à sa santé compte tenu de ses capacités personnelles de croissance et d'auto-détermination;
- 1.5. à la confidentialité et la protection de ses renseignements personnels;
- 1.6. à un énoncé clair des attentes du CSCGS envers lui;
- 1.7. d'avoir accès à son dossier, selon les politiques du CSCGS;
- 1.8. d'être informé des politiques et procédures liées à la prestation de services;
- 1.9. d'être informé de la procédure face aux plaintes;
- 1.10. d'être accompagné d'une personne de soutien ou d'un animal d'assistance, selon les politiques du CSCGS;
- 1.11. à recevoir ses services dans un environnement approprié.

2. Responsabilités du client

Le client doit :

- 2.1. accepter de recevoir ses services du CSCGS en français;
- 2.2. participer activement dans ses soins compte tenu de ses capacités personnelles;
- 2.3. traiter le personnel, les bénévoles et les autres clients du CSCGS avec courtoisie et respect;
- 2.4. fournir les renseignements ou les documents nécessaires et aviser le CSCGS de tout changement pertinent.