Windsor Essex Community Health Centre
Centre de santé communautaire de Windsor Essex

weCHC

Healthcare for You
Des soins de santé pour vous

Guide du client

Mieux-être pour personnes diabétiques : 519 997-2823
Leamington : 519 997-2828
Pickwick : 519 997-2827
Sandwich : 519 258-6002
Santé dans la rue : 519 997-2824
Santé des adolescents : 519 253-8481

Bureau principal : 1361, av. Ouellette, bureau 101, Windsor (Ontario) N8X 1J6

www.wechc.org

Table des matières

Au sujet du Centre de santé communautaire de Windsor Essex (CSCWE) 4
Modèle de santé et de bien-être 4
Notre vision, notre mission et nos valeurs 5
Nos emplacements 5
Programmes et services 6
Déclaration des droits et des responsabilités de nos clients **7**
Foire aux questions **9**
Rendez-vous ratés ou annulés **10**
Retard à un rendez-vous **10**
Accessibilité **13**
Protection de votre vie privée ..... Error! Bookmark not defined.
Votre rétroaction **17**
Suivez-nous **17**

Au sujet du Centre de santé communautaire de Windsor Essex (CSCWE)

Le Centre de santé communautaire de Windsor Essex fournit des services de soins de santé multidisciplinaires de qualité supérieure dans un milieu sécuritaire et accueillant où on ne porte pas de jugement, soit un milieu à l'image du Modèle de santé et de bien-être adopté par l'Alliance pour des communautés en santé. Nous envisageons une communauté où l'on optimise la santé et le bien-être. Nous avons pour mission de concevoir et de fournir des soins primaires ainsi que des services de prévention des maladies et de promotion de la santé qui sont accessibles, inclusifs et axés sur la collaboration. Nous encourageons les clients à participer activement à leurs soins et à nous aider à bâtir une communauté où chacun peut atteindre un niveau de santé optimal.

Le Centre de santé communautaire de Windsor Essex fournit des soins holistiques aux individus, aux familles et à la communauté en éliminant les obstacles grâce à une panoplie de programmes, de services et d'initiatives qui favorisent le renforcement des capacités, la promotion de la santé, la prévention des maladies et la prestation de soins de santé primaires. Notre philosophie en matière de prestation de services se fonde sur les valeurs et les croyances fondamentales ci-dessous.

Nos croyances

- Tous ont le droit d'avoir accès aux ressources qu'il leur faut pour optimiser leur santé et leur bien-être.
- Dans la mesure du possible, il faut réduire les obstacles qui empêchent l'accès aux soins de santé.
- Nous croyons à la prestation de soins par une équipe interprofessionnelle selon une approche holistique et coordonnée.
- Il nous faut comprendre la personne complète en tenant compte de ses liens familiaux, de son réseau de soutien social et de son appartenance à la communauté.
- Nos clients méritent des services et des soins de qualité. Nous visons l'excellence et nous nous engageons à assurer l'amélioration continue de la qualité.
- Les clients devraient participer activement à la prise des décisions concernant leurs soins.
- Les clients devraient recevoir les renseignements qui leur permettront de faire les choix qui répondront le mieux à leurs besoins.
- Les clients ont droit à la protection de la vie privée et à la confidentialité.
- Les clients ont droit au respect et au soutien lorsqu'ils se prévalent de leurs droits.
- Notre communauté doit participer à la prise des décisions qui touchent les services et les soins que nous offrons.

Modèle de santé et de bien-être

Le Modèle de santé et de bien-être est utilisé par plus d'une centaine d'organismes de soins de santé primaires dirigés par la communauté d'un bout à l'autre de la province qui unissent leurs efforts pour continuer à favoriser la santé des gens et des communautés, l'inclusivité et la durabilité du système de santé.

Notre vision, notre mission et nos valeurs

Vision
Optimiser la santé et le bien-être de la communauté.

Mission
Concevoir et fournir des soins primaires ainsi que des services de prévention des maladies et de promotion de la santé qui sont accessibles, inclusifs et axés sur la collaboration.

Valeurs
Fournir une expérience axée sur la personne dans chaque interaction en adhérant aux valeurs suivantes :

- **I**ntégrité
- **C**ompassion
- **R**esponsabilité
- **R**espect
- **É**quité

Nos emplacements

Santé des adolescents
Bureau principal
1361, avenue Ouellette, bureau 101
Windsor (Ontario)
Tél. : 519 253-8481

Mieux-être pour personnes diabétiques
2885 Lauzon Parkway, bureau 107
Windsor (Ontario)
Tél. : 519 997-2823

Santé dans la rue
711, rue Pelissier
Windsor (Ontario)
Tél. : 519 997-2824

Leamington
33, avenue Princess, bureau 450
Leamington (Ontario)
Tél. : 519 997-2828

Pickwick
Pickwick Plaza
7621, ch. Tecumseh Est
Windsor (Ontario)
Tél. : 519 997-2827

Sandwich
3325, avenue College
Windsor (Ontario)
Tél. : 519 258-6002

Le CSCWE ambulant
Clinique mobile Tél. : 519 253-8481

Programmes et services

Médicaux

- Examens de santé
- Diagnostics, traitements et renvois
- Prise en charge respiratoire
- Soins des pieds
- Maladies chroniques
- Soutien pour personnes diabétiques
- Orthophonie
- Hépatite C
- Troubles de l'alimentation
- Ergothérapie

Promotion de la santé

- Diététistes – nutrition
- Gestion des maladies chroniques
- Identification et lessive
- Bien-être respiratoire
- Hépatite C
- Prévention des chutes
- Orthophonie
- Mieux-être pour personnes diabétiques
- S.T.E.P.S
- Autogestion des maladies chroniques
- Calendrier communautaire

Counseling

- Dépression
- Anxiété
- Conflits familiaux
- Relations
- Deuil
- Abus de substances
- Troubles de l'alimentation
- Automutilation
- Grossesse non voulue
- Pensées suicidaires

Déclaration des droits et responsabilités du client

Tout client a les droits suivants :

1. **ÊTRE TRAITÉ AVEC COURTOISIE ET RESPECT** d'une manière qui tient pleinement compte de son individualité et respecte sa dignité sans réserve.
2. **S'ATTENDRE À CE QUE L'ON RESPECTE SA VIE PRIVÉE ET QUE L'ON MAINTIENNE LA CONFIDENTIALITÉ** à tous les égards.
3. **SAVOIR QUI EST RESPONSABLE DE SES SOINS** et qui les lui fournit.
4. **RECEVOIR DES RENSEIGNEMENTS** concernant son état de santé, le traitement et les traitements prévus.
5. **PARTICIPER** à toute prise de décision et obtenir d'autres avis concernant tout aspect de ses soins.
6. **DONNER OU REFUSER** son consentement au traitement, y compris à la médication, et être informé des conséquences de donner ou de refuser son consentement.
7. **DÉSIGNER UNE PERSONNE** qui recevra des renseignements concernant ses soins.
8. **AVOIR ACCÈS** aux renseignements contenus dans son dossier, sauf s'il est raisonnable de croire qu'un tel accès pourrait poser un risque considérable à sa santé physique, mentale ou affective ou nuire à un tiers.
9. **ÊTRE INFORMÉ** de la marche à suivre pour porter plainte.
10. **SE TROUVER DANS UN MILIEU SÉCURITAIRE.** L'organisme met l'accent sur les normes, la certification, les vérifications, les procédures et les meilleures pratiques et en fait le suivi régulièrement.
11. **BÉNÉFICIER DE MESURES RAISONNABLES D'ADAPTATION** (s'il a des besoins particuliers ou une déficience), conformément à la loi.
12. **REFUSER** de se faire traiter par un étudiant en soins de santé, qu'il travaille sous la supervision d'un professionnel de la santé ou non.

Tout client a les responsabilités suivantes :

1. **TRAITER LES AUTRES** avec égards, courtoisie et respect.
2. **PARTICIPER** avec tous les fournisseurs de soins à ses traitements, à sa réadaptation et à la planification de ses soins.
3. **ASSUMER LA RESPONSABILITÉ** de tous ses effets personnels et objets de valeur.
4. **RESPECTER** les biens du CSCWE et se rappeler que le centre offre un milieu sans parfum où il est interdit de fumer et de vapoter.
5. **RESPECTER** les règles, règlements, politiques et procédures du Centre.
6. **SUIVRE** le mieux possible le plan de traitement recommandé par son fournisseur de soins de santé et en informer ce dernier s'il ne peut pas le suivre pour une raison quelconque.
7. **FOURNIR** au personnel des renseignements pertinents concernant sa santé et poser des questions pour aider le personnel à lui fournir les soins nécessaires.
8. **INFORMER** le personnel de tout changement concernant ses renseignements personnels.

9. **RESPECTER** le temps du personnel et des autres clients :
    a. en se présentant à ses rendez-vous à l'heure prévue;
    b. en appelant le centre au moins 24 heures à l'avance s'il ne peut pas se présenter à son rendez-vous;
    c. en rappelant le centre pour fixer un autre rendez-vous après en avoir raté un;
    d. en discutant avec son fournisseur de soins de santé ou le gestionnaire clinique d'autres choix en matière de soins s'il rate plus de trois rendez-vous de suite.
10. **ASSUMER** la responsabilité des décisions qu'il prend concernant ses soins.
11. **NOUS AIDER** à prévenir la propagation des infections en portant un masque et en se désinfectant les mains s'il ne se sent pas bien.
12. **PASSER EN REVUE** le Guide du patient et parler à son fournisseur de soins de santé s'il a des questions.
13. **NE PAS** prendre de photos ni faire d'enregistrement vidéo ou audio pendant sa visite au centre, y compris durant sa participation aux programmes, ses rendez-vous et dans la salle d'attente.

Foire aux questions

Est-ce que le CSCWE a une clinique sans rendez-vous?
Il est possible de se présenter sans rendez-vous à notre emplacement Santé dans la rue. Appelez les autres emplacements pour prendre un rendez-vous urgent ou le jour même.

Et si j'ai besoin de consulter un professionnel de la santé très rapidement?
Nous faisons de notre mieux pour garder à notre horaire des places pour les clients qui ont des besoins urgents. Pour obtenir un tel rendez-vous, les clients doivent téléphoner à l'emplacement du CSCWE de leur localité.

Quels sont les professionnels de la santé et autres membres du personnel qui y fournissent des services?
Le CSCWE est doté d'une équipe multidisciplinaire composée des membres suivants :

Infirmières praticiennes et infirmiers praticiens	Médecins	Infirmières auxiliaires autorisées et infirmiers auxiliaires autorisés	Infirmières autorisées et infirmiers autorisés	Diététistes
Travailleurs sociaux et travailleuses sociales	Thérapeutes respiratoires	Podologue et spécialistes en soins des pieds	Agents et agentes de promotion de la santé	Réceptionnistes
Orthophonistes	Travailleurs et travailleuses de soutien en toxicomanie	Physiothérapeute	Assistants et assistantes en réadaptation	Ergothérapeutes

Est-ce que je dois payer pour recevoir des services?
Vous n'avez pas à payer pour recevoir des services ni à présenter une carte Santé.

Comment faire pour prendre un rendez-vous?
Composez le numéro de l'emplacement où vous recevez des services (voir la liste à la page couverture) ou présentez-vous en personne.

Est-ce que le Centre de santé communautaire de Windsor Essex offre des services d'urgence?
Le CSCWE ne traite pas les urgences médicales. Si vous avez besoin de soins immédiats, allez directement à l'hôpital de votre localité ou composez le 9-1-1.

Rendez-vous ratés ou annulés

Nous comprenons qu'il pourrait arriver que certaines situations imprévues vous forcent à rater un rendez-vous. Si vous ne pouvez pas vous présenter à votre rendez-vous, nous vous demandons de nous en aviser au moins 24 heures à l'avance par respect pour le temps des membres de notre équipe et celui des autres clients.

Dans le cas des clients qui ratent ou qui annulent régulièrement les rendez-vous, les règles suivantes s'appliquent :

Si un **client ne se présente pas à son rendez-vous ou annule le jour même** (avis de moins de 24 heures), un membre du personnel de réception l'appellera pour le lui rappeler.

Les **clients qui ratent deux rendez-vous consécutifs ou qui annulent deux fois leur rendez-vous sans préavis de 24 heures** auront seulement le droit de prendre des rendez-vous le jour même. On offrira aux clients la possibilité de s'entretenir avec un membre de l'équipe de la promotion de la santé pour discuter des raisons ou des obstacles qui pourraient les empêcher de respecter leurs rendez-vous et des problèmes que ces absences occasionnent pour le centre. De plus, on dressera un plan d'action ou une stratégie concernant la prise de rendez-vous.

Si un client **continue à rater les rendez-vous pris le jour même**, la réceptionniste prévoira deux rendez-vous à la même heure; le client qui rate régulièrement ses rendez-vous passera après l'autre client, et ce, seulement si le temps le permet.

Retard à un rendez-vous

Si vous avez un rendez-vous de 60 minutes et que vous accusez un retard d'au plus 15 minutes, on écourtera votre rendez-vous du même nombre de minutes.

Si vous avez un rendez-vous de 30 minutes et que vous vous y présentez en retard, on écourtera votre rendez-vous du même nombre de minutes.

Cependant, si vous accusez un retard de plus de 15 minutes, il vous faudra reporter votre rendez-vous ou attendre jusqu'à ce qu'un fournisseur de soins de santé puisse vous voir.

Communication par voie électronique

Si vous le voulez, nous communiquerons avec vous par messagerie texte ou par courriel **seulement** pour fixer et reporter les rendez-vous. Nous vous demanderons de signer un formulaire de consentement à la communication par messagerie texte ou courriel.

Windsor Essex Community Health Centre
Centre de santé communautaire de Windsor Essex
weCHC
Healthcare for You
Des soins de santé pour vous

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ À LA COMMUNICATION PAR MESSAGERIE TEXTE OU PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE (courriel)

Cochez les modes de communication visés : ☐ **Courriel** ☐ **Messagerie texte**

Données démographiques sur le client ou la cliente

Nom	
Date de naissance	
Adresse	

À L'INTENTION DES CLIENTS : Nous voulons votre consentement éclairé. Afin de communiquer avec vous par messagerie texte ou par courriel, nous devons nous assurer que vous connaissez les risques visant la protection de la vie privée et les autres problèmes qui peuvent survenir lorsque nous utilisons ces modes de communication. Il nous faut aussi documenter votre accord, qui indique que vous connaissez les risques en question.

- **Il est entendu que la transmission de messages texte et de courriels entre le Centre de santé communautaire de Windsor-Essex et moi se limite à la planification des rendez-vous.**
- Il est entendu qu'il ne faut pas utiliser la messagerie texte ni le courriel pour communiquer dans les situations urgentes, pour traiter de questions confidentielles ni pour échanger des renseignements personnels.
- Il est entendu que je ne pourrai pas entrer en contact avec mon fournisseur de services avant ou après les heures de bureau et que je devrais appeler les services d'urgence si j'ai besoin d'une aide immédiate.
- Il est entendu que la correspondance transmise par messagerie texte ou par courriel peut être versée à mon dossier de santé.
- Il est entendu que le Centre de santé communautaire de Windsor-Essex ne transmettra pas mes messages texte ni mes messages courriel à une tierce partie sans mon consentement, sauf si la loi l'autorise.
- Il est entendu que l'envoi de messages texte et de courriels n'est pas nécessairement sécurisé et que le Centre de santé communautaire de Windsor-Essex ne sera pas tenu responsable de manquements à l'obligation de confidentialité causés par moi ou une tierce partie.
- Je comprends les limites et les risques associés à la transmission de messages texte et de courriels entre le Centre de santé communautaire de Windsor-Essex et moi.

Je déclare avoir lu au complet, compris et accepté le contenu du présent consentement éclairé à la communication par messagerie texte ou par courrier électronique.

Nom : _____ Signature : _____

Tuteur ou mandataire spécial (s'il y a lieu) : _____

Lien avec le client _____

Signature : _____ Date : _____

Distribution : Dossier du client, copie au client

POLICIES & FORMS/IT/IT FORMS/INFORMED CONSENT FOR TEX MESSAGING AND OR ELECTRONIC MAIL WE-MI-IT-04-001-20180226
Page 1 de 1

Vos médicaments

Dans le cadre des soins de santé que vous fournit le CSCWE, votre médecin, infirmière praticienne ou infirmier praticien pourrait vous prescrire des médicaments. Il est essentiel de comprendre vos médicaments et de garder à jour la liste des médicaments que vous prenez. Nous vous encourageons à demander à votre médecin, infirmière praticienne ou infirmier praticien de passer en revue vos médicaments pour déterminer s'il y en a que vous pouvez cesser de prendre ou dont vous pouvez réduire la dose.

Renouvellements : On pourrait vous prescrire un médicament qui inclut au moins un renouvellement d'ordonnance. S'il ne vous reste pas beaucoup de médicaments, nous vous demandons d'appeler votre pharmacie au moins **sept jours à l'avance** pour renouveler votre ordonnance, ce qui donnera à votre médecin, infirmière praticienne ou infirmier praticien le temps de recevoir, d'examiner et d'approuver la demande de renouvellement dans le délai voulu.

Il est important d'appeler la pharmacie avant de manquer de médicaments. Nous voulons éviter les risques pour votre santé et nous assurer que vos soins ne sont pas interrompus. Voilà pourquoi nous vous demandons de vous prendre à l'avance.

Médicaments contrôlés : Les médicaments contrôlés, comme les stupéfiants, servent à traiter certains problèmes de santé. Si on vous prescrit des stupéfiants, vous devrez signer un contrat dans lequel on décrit les règles que doivent suivre les personnes qui prennent ces médicaments.

Accessibilité

Au CSCWE, nous nous sommes engagés à fournir d'excellents services à tous nos clients, y compris aux personnes handicapées, et nous nous acquitterons de nos responsabilités et de nos fonctions de manière à répondre aux besoins particuliers de ces personnes.

Au CSCWE, nous sommes également déterminés à donner aux personnes handicapées les mêmes chances que tous à avoir accès à nos services ainsi qu'à leur permettre de bénéficier des mêmes services que les autres clients, au même endroit et d'une manière semblable. Nous nous efforcerons de veiller à ce que nos politiques, nos pratiques et nos procédures cadrent avec les principes fondamentaux ci-dessous présentés dans la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Dignité Les services sont fournis aux personnes handicapées avec respect et de façon à ne pas diminuer l'importance de la personne.

Autonomie L'adaptation au handicap d'une personne signifie respecter son droit à agir pour elle-même et à choisir la façon dont elle souhaite recevoir des biens et des services.

Intégration Dans la mesure du possible, les services doivent être offerts de façon à ce que les personnes handicapées puissent profiter pleinement des mêmes services que les autres clients, au même endroit et de la même façon ou d'une façon équivalente. Il pourrait falloir offrir des formats de rechange et faire preuve de souplesse afin de promouvoir l'intégration et la pleine participation des personnes handicapées. Il s'agit d'un droit fondamental de la personne.

Égalité des chances Les services doivent être offerts aux personnes handicapées de façon à ce qu'elles aient la même chance que les autres d'obtenir des biens et des services.

Communiquez avec les Ressources humaines, par téléphone au 519 258-6002, poste 224 pour en savoir plus long ou pour :

- obtenir une copie de notre politique sur l'accessibilité;
- transmettre vos commentaires concernant la façon dont nous fournissons des services aux personnes handicapées;
- donner votre avis concernant notre politique;
- obtenir d'autres renseignements.

Protection de votre vie privée

Énoncé sur les pratiques relatives aux renseignements personnels sur la santé

Dernière révision : le 25 juillet 2019

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Au Centre de santé communautaire de Windsor-Essex (CSCWE), nous accordons une grande importance à la protection de vos renseignements personnels. Le présent énoncé témoigne de cet engagement. Toute personne qui représente le CSCWE est tenue de respecter cet engagement.

RESPONSABILITÉ AUX TERMES DE LA LOI

Toutes les pratiques relatives à la protection de la vie privée sont conçues de manière à respecter ou à dépasser les mesures législatives applicables, notamment la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (Ontario).

COMMENT RECUEILLONS-NOUS LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ?

Nous recueillons des renseignements personnels sur votre santé directement auprès de vous ou des personnes qui agissent en votre nom. À l'occasion, nous recueillons des renseignements personnels sur votre santé auprès d'autres sources, comme d'autres fournisseurs de soins de santé qui participent à vos soins, si nous avons d'abord obtenu votre consentement ou si la loi le permet.

QUELS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ RECUEILLONS-NOUS?

Nous recueillons uniquement les renseignements personnels sur votre santé qui sont nécessaires aux fins décrites dans le présent énoncé. Figurent parmi les renseignements que nous recueillons votre nom, votre date de naissance, votre adresse, votre numéro de carte Santé, vos antécédents médicaux, ainsi que des renseignements sur vos visites antérieures et sur les soins que vous avez reçus.

À QUELLES FINS UTILISONS-NOUS OU DIVULGUONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ?

Nous utilisons et divulguons vos renseignements personnels sur la santé seulement aux fins décrites ci-dessous. Nous n'utiliserons pas et nous ne divulguerons pas vos renseignements personnels sur la santé à d'autres fins à moins d'avoir reçu votre consentement.

- Vous fournir des soins ou aider à vous fournir des soins. À moins d'avis contraire de votre part, nous pourrions divulguer vos renseignements personnels sur la santé à d'autres fournisseurs de soins de santé qui font partie de votre « cercle de soins ». Le « cercle de soins », c'est votre équipe soignante, qui est formée des fournisseurs de soins de santé qui participent à vos soins et aux services que vous recevez. Cette équipe peut comprendre des médecins, des spécialistes, des infirmières praticiennes et infirmiers praticiens, des infirmières et infirmiers, des diététistes, des travailleurs sociaux et travailleuses sociales, des ergothérapeutes, des physiothérapeutes et des psychologues. Nous pourrions envoyer aux membres de votre cercle de soins des copies de votre dossier médical, ou des extraits de celui-ci, ou leur donner accès aux dossiers électroniques.
- Obtenir le paiement de l'Assurance-santé de l'Ontario, de la WSIB, de votre compagnie d'assurances ou d'autres sources pour les soins de santé fournis.
- Obtenir des fonds de nos bailleurs de fonds et respecter nos obligations à leur égard. Par exemple, nous saisissons vos renseignements personnels sur la santé dans une base de données électronique sur les clients, laquelle sert à la préparation de rapports à l'intention du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Sachez que, comme nous rendons anonymes les données incluses dans les rapports, elles ne sont plus considérées comme des renseignements personnels sur la santé.
- Participer à des procédures judiciaires qui vous concernent.

- Planifier, administrer, gérer et évaluer nos activités internes.
- Mener à bien des activités de gestion des risques.
- Réaliser des recherches. Par exemple, nous pourrions utiliser notre base de données électronique sur les clients renfermant vos renseignements personnels sur la santé à des fins de recherche clinique. Toutefois, le cas échéant, comme nous rendons les données anonymes, elles ne sont plus considérées comme des renseignements personnels sur la santé.
- Mener à bien des activités d'amélioration de la qualité comme des sondages et des audits. Par exemple, nous pourrions examiner votre dossier médical pour nous assurer que tous les renseignements nécessaires respectent les normes professionnelles.
- Communiquer d'autres renseignements au sujet du CSCWE.
- Fournir des possibilités d'enseignement.
- Recueillir des fonds afin d'améliorer nos programmes et services.
- Nous acquitter de nos obligations juridiques ou agir à d'autres fins permises ou exigées par la loi, notamment dans les circonstances suivantes :
  - Votre dossier médical fait l'objet d'une assignation à produire des documents;
  - Vous risquez de vous infliger des blessures graves ou d'en infliger à d'autres;
  - Vous ou une personne de moins de 18 ans avez besoin de protection contre la violence physique, sexuelle ou psychologique, contre la négligence ou contre un risque de préjudice;
  - Vous signalez un acte de violence sexuelle commis par un membre d'une profession de la santé réglementée;
  - Une maladie transmissible à déclaration obligatoire est diagnostiquée;
  - L'ordre professionnel d'un fournisseur de soins de santé autorise un examen de la conformité aux normes professionnelles.

LES MESURES QUE NOUS PRENONS POUR PROTÉGER LA VIE PRIVÉE

Nous sommes responsables d'assurer la confidentialité et la sécurité de vos renseignements personnels sur la santé. Nous avons mis en place divers moyens de protéger ces renseignements contre le vol et la perte ainsi que contre l'utilisation, la divulgation, la reproduction, la modification ou l'élimination non autorisées. Lorsque nous n'avons plus besoin de vos renseignements personnels, nous les détruisons de manière sécurisée. Nous renseignons notre personnel sur ces politiques et procédures et nous surveillons régulièrement la conformité à cet égard.

AIDEZ-NOUS À GARDER VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ À JOUR

Nous comptons sur vous pour nous informer de tout changement concernant vos renseignements personnels sur la santé, p. ex. vos coordonnées ou d'autres renseignements. Ainsi, nous pouvons nous assurer que nos dossiers sont exacts et à jour, ce qui nous aide à protéger votre vie privée.

LE CONTRÔLE QUE VOUS AVEZ CONCERNANT VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ

Lorsque vous ou une personne autorisée à agir en votre nom nous fournissez vos renseignements personnels sur la santé, vous consentez à ce que nous utilisions et à ce que nous divulguions ces renseignements aux fins précisées dans le présent énoncé. Dans bon nombre de circonstances, surtout lorsque les renseignements personnels sont de nature délicate, nous avons recours à d'autres méthodes pour obtenir le consentement, notamment aux avis juste-à-temps. Par exemple, beaucoup des formulaires dans lesquels nous recueillons des renseignements personnels sur la santé renferment un avis concernant le consentement.

Vous pouvez en tout temps changer vos préférences concernant le consentement ou retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de tous vos renseignements personnels sur la santé ou de certains (voir les coordonnées ci-dessous). Sachez toutefois que le changement ou le retrait de votre consentement n'est

pas rétroactif, qu'il pourrait avoir des conséquences pour vous et qu'il n'a aucun effet sur la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels sur la santé dans les cas où une telle collecte, utilisation ou divulgation est permise ou exigée par la loi sans consentement.

Vous avez le droit de consulter vos renseignements personnels, sous réserve de quelques exceptions légales, par exemple si cela risque de nuire à votre santé. Si vous demandez de consulter votre dossier médical, un représentant du CSCWE examinera votre dossier avec vous à un moment établi à l'avance. Sur demande, vous pouvez obtenir une copie des renseignements contenus dans votre dossier médical. Si vous estimez que des renseignements dans votre dossier sont inexacts, vous pouvez demander des corrections. Si nous ne changeons pas les renseignements, nous vous en expliquerons la raison et vous aurez le droit d'annexer une déclaration de désaccord.

QUESTIONS OU PRÉOCCUPATIONS?

Nous nous faisons un devoir de vous fournir des renseignements compréhensibles et accessibles concernant nos politiques et procédures en matière de protection de la vie privée. Si vous avez des questions, nous vous encourageons à communiquer avec nous. Nous nous efforçons de fournir les meilleurs soins de santé possible dans un milieu accueillant et chaleureux et nous nous engageons à vous écouter, à prendre connaissance de toute préoccupation que vous pourriez soulever et à y répondre. Nous sommes à votre écoute et voulons assurer votre entière satisfaction. En soulevant des préoccupations, vous pourriez nous aider à apporter des améliorations dont tous les clients peuvent bénéficier. Nous prenons vos préoccupations au sérieux. Le fait de soulever une préoccupation n'aura aucun effet sur votre accès aux soins à l'avenir. Les préoccupations que vous soulevez ne sont pas consignées à votre dossier clinique. Pour joindre notre agente de protection de la vie privée : **Lynn Thomson**, adjointe de direction et agente de protection de la vie privée / **Adresse postale** : 101-1361, avenue Ouellette, Windsor (Ontario) N8X 1J6 / **Tél. :** 519 253-8481, poste 246 / **Téléc. :** 519 253-4362 / **Courriel :** privacy@wechc.org.

COMMUNICATION AVEC LE COMMISSAIRE À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DE L'ONTARIO

Nous vous demandons de nous permettre d'essayer de résoudre toute préoccupation que vous pourriez avoir concernant la protection de la vie privée. Toutefois, si vous croyez que vos droits ont été violés, vous pouvez porter plainte au commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario : **Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario** / **Adresse postale :** 2, rue Bloor Est, bureau 1400, Toronto (Ontario) M4W1A8 / **Tél. :** 1 800 387-0073 / **Téléc. :** 416 325-9195 / **ATS :** 416 325-7539 / **Courriel :** info@ipc.on.ca.

MISES À JOUR

Nous pourrions, de temps à autre, mettre à jour le présent énoncé; nous vous encourageons donc à y jeter un coup d'œil régulièrement. Le présent énoncé est en vigueur à partir de la date de la « dernière révision» qui figure au haut du document.

NOUS VOUS REMERCIONS D'AVOIR LU NOTRE ÉNONCÉ SUR LES PRATIQUES RELATIVES AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ!

Votre rétroaction

…nous est fort utile! Nous ne pouvons assurer ***la meilleure santé et le meilleur bien-être possible aux personnes que nous servons*** sans votre précieuse contribution.

Qu'est-ce que vous aimez? Qu'est-ce que vous n'aimez pas? Que pourrions-nous améliorer? Vous pouvez répondre à ces questions ou nous faire part de vos commentaires des façons suivantes :

- parler directement à votre médecin, infirmière praticienne, infirmier praticien ou autre professionnel de la santé;
- fournir vos commentaires en ligne en remplissant un formulaire « Compliments ou plaintes des clients », que vous trouverez au www.wechc.org;
- remplir les sondages que nous distribuons périodiquement à nos clients au cours de l'année;
- remplir un formulaire « Compliments ou plaintes des clients » dans la salle d'attente;
- demander de parler à un membre de la direction.

Nous ferons de notre mieux pour traiter vos compliments ou préoccupations le plus rapidement possible. Nous pourrions même vous inviter à prendre part au processus.

Suivez-nous

https://www.facebook.com/weCHC519/

https://twitter.com/wechc_

Renseignements généraux : **communications@wechc.org**