

# Guide des Clients

Bienvenue au Centre de santé communautaire de Windsor Essex (CSCwe)! Dans ce guide, vous trouverez des renseignements importants sur les services et le soutien à votre disposition en tant que client ou cliente.

## **Santé des adolescents**

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**

2885 Lauzon Parkway  
Bureau 107  
Windsor, Ontario  
Tél. : 519 997-2827

## **Sandwich**

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



# Reconnaissance Territoriales

Au Centre de santé communautaire de Windsor Essex, nous reconnaissons que nos activités se déroulent partout dans la région de Windsor-Essex dans la province maintenant appelée Ontario. Cette province est située sur les territoires traditionnels des peuples autochtones qui vivent ici depuis des temps immémoriaux et qui ont tissé des liens profonds avec ces territoires.

Nous reconnaissons également que l'Ontario se trouve sur des terres visées par 46 traités, accords et achats de terrains ainsi que sur des territoires non cédés. Nous sommes reconnaissants d'avoir la possibilité de vivre, de nous rencontrer et de travailler sur ce territoire.

En faisant personnellement une reconnaissance territoriale, nous posons un geste de réconciliation et rendons hommage aux terres et au patrimoine autochtone, lequel date de plus de 10 000 ans.

## Énoncé de philosophie

Le Centre de santé communautaire de Windsor-Essex (CSCwe) fournit des services de soins de santé multidisciplinaires de qualité supérieure dans un milieu qui valorise la diversité, l'équité et l'inclusion. 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, sécuritaires, accueillants, inclusifs et collaboratifs, dans un espace où l'on reconnaît la valeur intrinsèque et le potentiel de chaque personne et où nos différences nous unissent au lieu de nous diviser.

Le CSCwe 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. 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.

Notre philosophie de la prestation de services se fonde sur les valeurs et les croyances fondamentales ci-dessous.

### Nos croyances

- Tout le monde a le droit d'obtenir les services qu'il lui faut pour optimiser sa santé et son bien-être.
- Dans la mesure du possible, il faut réduire les obstacles à l'obtention des 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 également de sa famille, de ses amis, de son réseau de soutien social et de son appartenance à la communauté.
- Nous adoptons une approche axée sur les forces, qui vise l'identification, l'utilisation et le renforcement des forces et des compétences des clients.
- Nous respectons les valeurs et les croyances des clients.
- La diversité de nos vécus et de nos antécédents apporte une perspective unique à notre travail, ce qui nous rend plus forts sur les plans sociaux, culturels et spirituels.
- 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 nécessaires pour faire des choix qui répondront le mieux à leurs besoins.
- Les clients ont droit au respect de la vie privée et à la confidentialité.
- Nous devons respecter les clients et les soutenir lorsqu'ils exercent leurs droits.
- Notre communauté doit participer à la prise des décisions qui touchent les services et les soins que nous offrons.



# Notre Mission, Notre Vision et Nos Valeurs

## **Mission**

Le Centre de santé communautaire de Windsor Essex fournit des services de santé et de bien-être accessibles, inclusifs et collaboratifs.

## **Vision**

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

## **Valeurs**

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

**Intégrité**  
**Respect**

**Responsabilité**  
**Inclusion**

**Compassion**  
**Équité**

**Collaboration**

## **Modèle de santé et de bien-être**

Le Modèle de santé et de bien-être est utilisé par plus d'une centaine d'organismes communautaires de soins de santé de l'Ontario qui travaillent à la création d'une communauté plus saine et plus inclusive. Tous les services que nous fournissons suivent ce modèle, ce qui nous permet de répondre aux besoins de la communauté.

# Notre Engagement Envers L'équité, la Diversité et L'inclusion

## **La Charte pour l'équité en santé**

Le Centre de santé communautaire de Windsor Essex est déterminé à fournir des soins égaux à tous ses clients. Or, la Charte pour l'équité en santé créée par l'Alliance pour des communautés en santé nous donne justement les renseignements et les conseils nécessaires pour y arriver. Ce modèle guide les efforts que nous déployons pour reconnaître et éliminer les obstacles que doivent surmonter nos clients, ce qui nous aide à concrétiser notre vision, soit optimiser la santé et le bien-être de la communauté.

**« L'accès au meilleur état de santé possible est un droit de la personne fondamentale. Chaque personne mérite d'avoir un accès égal à une vie pleine et dynamique, ce qui est essentiel à une société saine et juste. » – Charte pour l'équité en santé de l'Alliance pour des communautés en santé**

Pour en savoir plus ou pour consulter la version intégrale de la Charte pour l'équité en santé, allez à [www.wechc.org/aboutus](http://www.wechc.org/aboutus).

# Programmes et Services

## Services de santé

- Examens, diagnostics, traitements et renvois
- Examens pulmonaires Gestion des maladies chroniques et éducation  
Mieux-être pour personnes diabétiques
- Traitement de l'hépatite C, prévention et éducation
- Traitement des troubles de l'alimentation
- Thérapie par le mouvement et prévention des chutes
- Diététistes – éducation et conseils nutritionnels
- Soins des pieds
- Calendrier communautaire
- Renvois vers des services dans la communauté

## Soins de santé mentale

- Éducation et intervention communautaire en matière de dépendance
- S.T.E.P.S - rétablissement d'une dépendance
- Traitement des troubles de l'alimentation
- Counseling général
- Counseling sans rendez-vous
- Programme de traitement de la toxicomanie pour les jeunes Afro-canadiens et des Caraïbes (PTTJA)
- Éducation et soutien
- Calendrier communautaire
- Renvois vers des services dans la communauté

# Prise de Rendez-Vous

## **Comment prendre un rendez-vous avec mon fournisseur au CSCwe?**

Vous n'avez qu'à appeler le bureau du CSCwe de votre localité ou à vous y rendre, et demander de fixer la date d'un rendez-vous avec votre fournisseur.

## **Que faire si je dois consulter un médecin ou un conseiller dès que possible?**

En tant que client ou cliente du CSCwe, vous pouvez obtenir un rendez-vous le jour même ou un rendez-vous urgent à nos emplacements Santé dans la rue, Sandwich et Leamington. Pour prendre rendez-vous, appelez le bureau du CSCwe de votre localité.

Les clients peuvent obtenir des rendez-vous de counseling le jour même aux emplacements Santé dans la rue, Santé des adolescents et Sandwich. Pour en savoir plus long ou prendre un rendez-vous le jour même, appelez le bureau de votre localité.

## **Que se passera-t-il si je rate mon rendez-vous?**

Si vous devez annuler ou modifier votre rendez-vous, nous vous demandons de nous en informer au moins 24 heures d'avance.

## **Rendez-vous - médecin, infirmière praticienne ou infirmier praticien, diététiste**

Si vous ne vous présentez pas à votre rendez-vous ou si vous l'annulez sans avis suffisant deux fois ou plus, vous pourrez seulement prendre rendez-vous le jour même.

## **Soutien en matière de dépendance, counseling, soins des pieds et podologie**

Toute séance ratée ou annulée sans préavis de 24 heures sera prise en compte dans le nombre total de séances auxquelles vous avez droit. Si cela se produit plus de trois fois, vous recevrez votre congé du programme. Si vous voulez recommencer à recevoir des services, vous pouvez communiquer avec le bureau du CSCwe de votre localité.

### **Que se passera-t-il si je suis en retard?**

Si vous prévoyez être en retard pour votre rendez-vous, appelez le bureau du CSCwe de votre localité dès que possible pour nous en informer. Votre retard sera réduit de la durée totale de votre rendez-vous. Si vous avez un retard de plus de 15 minutes, il faudra reporter votre rendez-vous ou attendre jusqu'à ce qu'un fournisseur puisse vous voir.

### **Parler avec votre fournisseur**

La meilleure façon d'entrer en contact avec votre fournisseur, c'est de l'appeler. Vous pouvez demander à la réception de vous envoyer des messages textes ou des courriels pour vous rappeler vos rendez-vous et pour prendre ou modifier un rendez-vous.

### **Consultations virtuelles**

Il est possible d'avoir un rendez-vous virtuel; demandez à votre équipe de soins si ce genre de rendez-vous vous convient. Il vous faudra un dispositif doté d'une caméra et d'un microphone pour que nous puissions vous voir et vous entendre, ainsi qu'un endroit tranquille et privé. Si quelqu'un d'autre se joindra à vous, informez-nous-en avant le rendez-vous. Durant le rendez-vous, vous pourriez discuter de renseignements très personnels avec vos fournisseurs; nous ferons de notre mieux pour protéger votre vie privée, mais sachez que nous ne pouvons pas assurer la même protection que le

permet le rendez-vous en personne.

- Les rendez-vous virtuels ne conviennent PAS dans les cas suivants :
- Les urgences : en cas d'urgence médicale, composez le 911 ou allez à l'hôpital le plus proche.
- Les problèmes de santé nécessitant une évaluation sur place : si votre fournisseur doit effectuer une telle évaluation, vous devrez prendre un rendez-vous en personne.

Le CSCwe n'est pas un centre de soins d'urgence. En cas d'urgence, composez le 911 ou allez à l'hôpital le plus proche.

# Gestion des Médicaments

Votre médecin ou votre infirmière praticienne ou infirmier praticien pourrait vous prescrire des médicaments. Il est essentiel que vous connaissiez vos médicaments et que vous teniez votre liste de médicaments à jour.

## **Renouvellement d'ordonnances**

Nous voulons nous assurer que vous avez vos médicaments quand vous en avez besoin. Afin de ne jamais manquer de médicaments, renouvelez votre ordonnance à la pharmacie au moins 7 jours à l'avance. Ainsi, votre médecin ou votre infirmière praticienne ou infirmier praticien aura assez de temps pour revoir l'ordonnance et l'approuver. N'attendez pas de ne plus avoir de médicaments pour appeler la pharmacie.

## **Médicaments contrôlés**

Certains médicaments, comme les stupéfiants, peuvent traiter une variété de problèmes de santé, mais ils peuvent poser des risques. Si votre fournisseur vous prescrit un tel médicament, vous devrez signer un contrat, qui précise les règles à suivre concernant le médicament en question.

## **Questions?**

Si vous avez des questions au sujet de vos médicaments ou des renouvellements d'ordonnances, appelez le bureau du CSCwe de votre localité afin de prendre un rendez-vous avec votre fournisseur.

# Annexes

Renseignements importants sur :

- Les droits et responsabilités des clients
- Notre politique sur l'accessibilité
- Notre politique sur la protection de la vie privée
- La collecte de données démographiques



# Vos Droits et Responsabilités

## 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.

# 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 des chances égales d'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 seront 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.

Appelez les Ressources humaines 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 la Vie Privée

## **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 votre vie privée. 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.
- Obtenir le paiement de l'Assurance-santé de l'Ontario, de la WSIB, de votre compagnie d'assurance 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. Comme nous dépersonnalisons 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 dépersonnalisons les données, 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 pourrait vous demander d'examiner le dossier avec vous à un moment établi à l'avance. Il se peut que vous puissiez le consulter en format électronique (sous réserve de certaines conditions) et, sur demande, vous pouvez obtenir une copie des renseignements contenus dans votre dossier médical.

Nous pourrions vous demander de payer des frais raisonnables pour pouvoir consulter votre dossier. 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 : 3325, avenue College, Toronto (Ontario) N9C 4E6 / Tél. : 519 253-8481, poste 246 / Téléc. : 519 253-4362 / Courriel : [privacy@wechc.org](mailto: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) M4W 1A8 / Tél. : 1 800 387-0073 / Téléc. : 416 325-9195 / ATS : 416 325-7539 / Courriel : [info@ipc.on.ca](mailto:info@ipc.on.ca).

## **Révision**

Nous pourrions, de temps à autre, réviser 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.

Merci d'avoir lu l'énoncé sur nos pratiques concernant les renseignements personnels sur la santé!

Énoncé concernant la protection de la vie privée

# Collecte de Renseignements Démographiques

On entend par « renseignements démographiques » des renseignements recueillis au sujet d'un groupe de personnes qui permettent de mieux le décrire.

- Nous voulons en apprendre davantage sur nos clients et leurs besoins uniques.
- Ces renseignements nous aident à améliorer l'expérience des clients et les résultats en santé.
- Il s'agit, entre autres, des renseignements suivants : langue, groupe racial ou ethnique, déficiences, orientation sexuelle, genre, revenu, date d'arrivée au Canada.

## **Pourquoi me posez-vous ces questions?**

Pour pouvoir vous fournir d'excellents soins et demeurer conscients de la discrimination afin de remédier à tout problème qui pourrait se présenter.

## **Est-il légal de poser ces questions?**

Oui, la Commission ontarienne des droits de la personne encourage les organismes à recueillir et à utiliser des données démographiques pour faire le suivi des résultats et promouvoir l'équité. La Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous est une loi qui tient les hôpitaux responsables de la prestation de soins de qualité. Cette loi oblige les organismes du secteur de la santé à recueillir des renseignements auprès des patients et des clients au sujet de leur expérience.

## **Comment utiliserez-vous ces renseignements?**

Nous voulons mieux connaître le profil démographique de nos clients et leurs résultats en santé. Nous nous servirons des renseignements recueillis pour élaborer des programmes et offrir de la formation à l'interne. Les membres de votre équipe de soins pourraient offrir des soutiens et services, comme des services d'interprétation, des renseignements sur la santé, des options en matière de traitement et de soins et des mesures d'adaptation.

## **Qui peut voir mes renseignements démographiques?**

- Seuls les membres de votre équipe de soins y auront accès; vos renseignements seront protégés de la même manière que vos autres renseignements sur la santé.
- S'ils sont utilisés pour de la recherche, les renseignements sur tous les patients et clients seront combinés et les chercheurs ne pourront identifier aucun patient ou client.

## **Je ne suis ici que pour un court rendez-vous. En quoi est-ce que cela se rapporte à mes soins?**

Ces renseignements nous aideront à planifier les soins non seulement pour vos futures visites, mais pour celles des autres patients et clients qui pourraient avoir des besoins semblables aux vôtres.

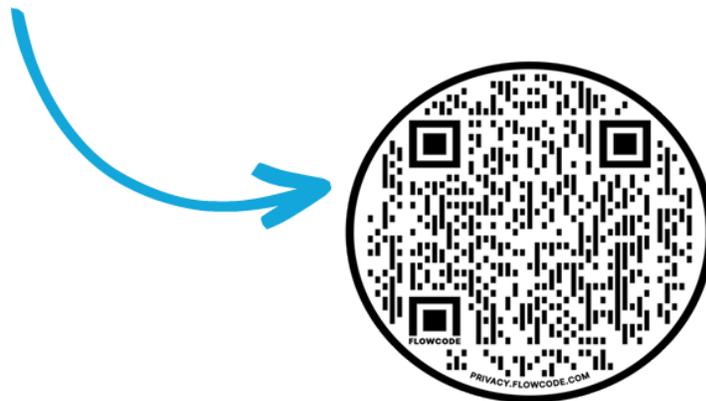
## **Et s'il y a des questions auxquelles je ne veux pas répondre?**

Vous pouvez répondre « Je préfère ne pas répondre » à n'importe quelle question ou à toutes les questions. Cela n'aura aucune incidence sur les soins que vous recevez.

# Vos Commentaires Sont Importants!

Nous voulons savoir ce que vous pensez! Dites-nous ce que vous aimez, ce que vous n'aimez pas et comment nous pouvons nous améliorer :

- en communiquant vos commentaires à votre fournisseur au CSCwe;
- en demandant de parler à la direction;
- en remplissant un sondage sur la satisfaction des clients;
- en demandant à la réception un formulaire de compliments ou de plaintes;
- en remplissant notre formulaire numérique de compliments ou de plaintes ici



Demandes de renseignements généraux : [communications@wechc.org](mailto:communications@wechc.org)

