



# Le Centre de Santé Meno Ya Win de Sioux Lookout

## Déclaration des clients et des pourvoyeurs de soins de santé

### La loi des droits et responsabilités

**Droit # 1** Comme client, vous avez le droit de recevoir des soins médicaux dans une facilité de soins de santé qui est sûre, complète et sensible aux cultures.

#### Responsabilité du Client

- Vous avez la responsabilité d'informer les employés de l'hôpital si vous ne comprenez pas ou ne pouvez pas suivre les instructions de soins de santé qui vous sont fournis
- Vous avez la responsabilité d'informer l'équipe de soins de santé de vos vœux de recevoir des soins complémentaires qui adressent vos besoins spirituel, émotionnel et culturel

#### Responsabilité du Pourvoyeur de Soins de Santé

- Nous avons la responsabilité de fournir des services de traduction appropriés qui vous permettent de communiquer dans votre langue
- Nous avons la responsabilité de nous instruire pour que nous puissions mieux offrir des soins sensibles aux cultures

**Droit # 2** Comme client, vous avez le droit de recevoir des réponses claires à vos questions et des explications complètes au sujet de tous aspects de vos soins, de façon que vous pourrez prendre des décisions et faire des choix informés tout en participant activement avec le processus de prendre des décisions

#### Responsabilité du Client

- Vous avez la responsabilité de communiquer de façon précise et véridique toute information qui assistera l'équipe de soins de santé à adresser vos soucis de santé
- Vous avez la responsabilité d'être disponible à votre pourvoyeur de soins de santé en tout temps pendant votre admission

#### Responsabilité du Pourvoyeur de Soins de Santé

- Nous avons la responsabilité d'offrir un environnement sûr et accueillant qui vous encourage d'exprimer librement vos soucis et sentiments en ce qui regarde vos soins
- Nous avons la responsabilité de nous introduire aux clients, en les informant de notre nom et de notre rôle dans la livraison de leurs soins de santé
- Nous avons la responsabilité de demander des questions appropriées pour que nous puissions obtenir des informations pertinentes
- Nous avons la responsabilité d'informer les clients de toute information nécessaire pour faire un choix informé
- De fournir des réponses claires et des explications complètes aux questions et soucis des clients en ce qui concerne tous les aspects de leurs soins

Légende – Les mots “Patient” et “Client” peuvent être échangés

O: Avril 2007 – R: Juin 2007



# Le Centre de Santé Meno Ya Win de Sioux Lookout

## Déclaration des clients et des pourvoyeurs de soins de santé

### La loi des droits et responsabilités

**Droit # 3** Comme client, vous avez le droit de recevoir des soins et des traitements opportuns et de qualité dans une facilité agréée qui emploie des professionnels de soins de santé qualifiés

#### Responsabilité du Client

- Vous avez la responsabilité de prendre un rôle proactif pour développer et maintenir un style de vie sain
- Vous avez la responsabilité de participer au processus de prendre des décisions dans le cours des soins fournis
- Vous avez la responsabilité d'être responsable des résultats de santé qui ont rapport à des actions ou décisions infligées par vous-même
- Vous avez la responsabilité d'exprimer vos soucis et opinions sans peur de préjudice ou discrimination

#### Responsabilité du Pourvoyeur de Soins de Santé

- Nous avons la responsabilité de fournir les soins les plus appropriés, planifiés et coordonnés qui peuvent être offerts
- Nous avons la responsabilité de s'assurer que l'équipe de soins de santé suit et maintient les standards professionnels de soins courants
- Nous avons la responsabilité de délivrer des soins de santé dans un environnement qui assure la conformité avec les standards de santé et sécurité légiférés
- Nous avons la responsabilité de fournir aux clients et familles des informations concernant le processus de plainte, si nécessaire

**Droit # 4** Comme client, vous avez le droit à l'intimité, à la confidentialité et le droit d'accès aux dossiers de santé et communication en ce qui concerne vos soins

#### Responsabilité du Client

- Vous avez droit à l'intimité et à la confidentialité quand vous discutez vos questions de santé avec votre pourvoyeur de soins
- Vous avez le droit de passer en revue votre dossier de santé, à la demande, en consultation avec votre pourvoyeur de soins

#### Responsabilité du Pourvoyeur de Soins de Santé

- Nous avons la responsabilité de s'assurer que l'information sur votre santé est gardée dans un endroit assuré et confidentiel
- Nous avons la responsabilité de maintenir la confidentialité de l'information sur les clients sous toutes ses formes (écrite et verbale) en tout temps et en tout endroit dans l'organisation
- Nous avons la responsabilité d'obtenir votre permission pour communiquer l'information en ce qui a lieu à la gestion de vos soins de santé, à tout ceux qui ne sont pas directement impliqués dans vos soins
- Nous avons la responsabilité de vous fournir accès à vos dossiers de santé, à votre demande, en conformité avec les procédures de la facilité



## Le Centre de Santé Meno Ya Win de Sioux Lookout

### Déclaration des clients et des pourvoyeurs de soins de santé

### La loi des droits et responsabilités

**Droit # 5** Comme client, vous avez le droit d'être informé d'une façon opportune, de toutes dépenses non couverte par l'Assurance santé de l'Ontario et/ou les Services de santé non assurés qui seront encouru par vos soins de santé à l'hôpital

#### Responsabilité du Client

- Vous avez la responsabilité d'avoir conscience et de prendre des décisions au sujet de toutes dépenses non couvertes par l'Assurance santé de l'Ontario et/ou les Services de santé non assurés

#### Responsabilité du Pourvoyeur de Soins de Santé

- Nous avons la responsabilité de vous informer de toutes dépenses non couverte par l'Assurance santé de l'Ontario et/ou les Services de santé non assurés pendant vos soins à l'hôpital

**Droit # 6** Comme client, vous avez le droit d'être informé d'occasions qui vous autorise de participer dans les recherches pour l'amélioration et l'avancement futur des soins de santé

#### Responsabilité du Client

- Vous avez la responsabilité de suivre le plan de soins comme convenu, en consultation avec votre pourvoyeur de soins de santé, pour maximiser les résultats positifs de votre santé et assister dans la collection d'information de recherche digne de foi

#### Responsabilité du Pourvoyeur de Soins de Santé

- Nous avons la responsabilité de s'assurer que votre participation aux occasions de recherche est volontaire et avertie