

### 3. Droits, obligations et responsabilités des clients

- Toute personne a le droit de recevoir des services de santé adéquats sur le plan humain, social et scientifique, avec continuité et de façon personnalisée, compte tenu de l'organisation et des ressources du Centre.
- Toute personne âgée de 16 ans et plus a le droit de recevoir des services sans que l'établissement ait l'obligation d'obtenir le consentement du titulaire de l'autorité parentale. (*Loi de 1992 sur la prise de décisions au nom d'autrui, article 2. (2)*).
- Toute personne requérant des services du Centre, pour devenir client, doit fournir tout renseignement (tel que la date de naissance, une adresse, un numéro de téléphone, etc.) ou document exigé relativement à sa demande de services. Les clients doivent être informés des politiques et procédures concernant la prestation des services ainsi que du comportement auquel on s'attend d'eux.
- Tout client a le droit que demeurent confidentielles les informations nominatives le concernant et portées à la connaissance du personnel du Centre.
- Tout client a le droit et l'obligation d'avoir un dossier (*Loi sur les établissements de santé autonomes, Ontario regulation 57\92, article 10. (1)*) ou d'être enregistré selon les dispositions de la présente politique.
- Tout client a le droit d'être informé de l'existence et de recevoir communication de tout renseignement personnel le concernant (*Loi sur l'accès et à l'information et la protection de la vie privée*).
- Tout client a le droit de connaître l'existence de tous les services offerts par le Centre et la façon d'y avoir accès.
- Tout client a le droit de choisir le professionnel de l'établissement qui lui donnera le service tout en tenant compte des dispositions de la loi et des règlements relatifs à l'organisation du Centre ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose.
- Tout client peut être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à quelques services dispensés par le Centre.

- Le Centre reconnaît que tout client est partenaire de la démarche qu'il entreprend en demandant un service et doit donc participer à l'élaboration de cette démarche et être partie prenante de toute décision le concernant, compte tenu de ses capacités personnelles de croissance et d'auto-détermination.
- Tout client a le droit de recevoir des services de qualité et d'être informé de la procédure de la politique de gestion des plaintes pour porter plainte et recevoir une réponse rapide.
- Les clients considérés incapables ou qui ne sont pas en âge de consentir à un traitement ont le droit d'avoir un représentant pour prendre des décisions en leur nom.