



## **Droits, obligations et responsabilités des clients**

Toute personne qui veut recevoir des soins ou des services au Centre de santé communautaire de l'Estrie (CSCE) doit fournir certains renseignements personnels (nom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, numéro de la carte Santé de l'Ontario, etc.).

Toute personne a le droit de recevoir des services de santé appropriés de façon continue et personnalisée, compte tenu de l'organisation et des ressources du CSCE.

Tout client du CSCE a le droit :

- a) d'être traité avec respect, sans discrimination ;
- b) que ses informations personnelles et médicales demeurent confidentielles ;
- c) à un environnement de service sûr et sécuritaire ;
- d) d'être renseigné sur tous les services offerts par le CSCE et la façon d'y avoir accès ;
- e) d'être accompagné d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou recevoir des services au CSCE ;
- f) d'être consulté sur toute décision le concernant, compte tenu de ses capacités personnelles ;
- g) de recevoir des services de qualité de la part de tous les intervenants du CSCE ;
- h) d'être informé de la procédure pour porter plainte et de recevoir une réponse rapide ;
- i) de pouvoir faire une plainte concernant le CSCE ou un employé du CSCE sans risque de représailles ou de préjudice.

### **1. Procédures pour soumettre une plainte au Centre de santé communautaire de l'Estrie**

- a) Si, lors de la visite au CSCE, un problème se produit entre un client et un intervenant, le processus suivant devra être respecté :
  - i. L'intervenant gère le problème avec le client ;
  - ii. Cette situation devra faire l'objet d'une note au dossier du client expliquant la nature du problème, les circonstances ayant mené à l'incident, et comment la situation a pu être résolue pour la satisfaction du client.
- b) Si le client est insatisfait de la réponse obtenue par l'intervenant ou si le problème concerne l'accueil, les rendez-vous, un autre intervenant ou un autre programme :
  - i. L'intervenant doit écrire un rapport d'incident et le remettre au gestionnaire de son site ;

- ii. L'intervenant doit informer le client de son droit de porter plainte et lui expliquer la procédure qui consiste à communiquer avec le gestionnaire responsable du site ou de consulter la page Web du CSCE qui explique les étapes à suivre.
- c) Si le client fait une plainte :
- i. La plainte est dirigée à la direction générale qui enquête sur les circonstances entourant la plainte et qui fait un rapport écrit dans les dix jours ouvrables. Ce rapport, qui indique les faits et les actions prises, est remis au client ainsi qu'à l'intervenant impliqué ;
  - ii. La direction générale doit donner au client qui lui a transmis une plainte écrite un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte ;
  - iii. La direction générale doit informer le client qui lui a fait une plainte verbale que seule une plainte écrite peut permettre un recours auprès du président du conseil d'administration ;
  - iv. La direction générale peut rejeter, après un examen sommaire, toute plainte qu'il juge peu sérieuse, insultante ou malhonnête. Lorsque la plainte est écrite, il doit aviser le client par écrit ;
  - v. La direction générale transmet une copie de la plainte à l'intervenant qui en fait l'objet. Lors de la revue de la plainte, on doit permettre au client de présenter son point de vue. L'intervenant visé par la plainte doit présenter un rapport écrit expliquant la nature du problème et les circonstances ayant, selon lui, mené à la plainte ;
  - vi. L'intervenant qui fait l'objet de la plainte a accès au dossier de plainte du client.
- d) Si le problème n'est pas résolu à la satisfaction du client et/ou de l'intervenant, la procédure finale suivante pourra être initiée à la demande du client :
- i. Le client pourra faire appel au président du conseil d'administration pour défendre ses droits ;
  - ii. Le président du conseil d'administration et le client transmettront le cas au comité exécutif pour une décision finale. Cette décision sera acheminée par écrit au client, à la direction générale et à l'intervenant impliqué dans les dix jours ouvrables. Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte le justifie, il doit la transmettre à l'ordre professionnel concerné. Il en informe par écrit le client et l'intervenant.
- e) Si la plainte doit être portée contre la personne à la direction générale, celle-ci doit être adressée directement, et par écrit, au président du conseil d'administration.

## 2. Responsabilités du CSCE

- a) Le CSCE doit publier la procédure d'analyse de plaintes et informer les clients de cette publication et du moyen d'en obtenir un exemplaire. Il doit également remettre un exemplaire de cette publication à tout client qui lui en fait la demande.
- b) La procédure d'analyse de plaintes permet au client de porter plainte sur les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir du CSCE.
- c) La procédure d'analyse de plaintes permet au client de présenter ses observations.
- d) La direction générale doit aider le client qui en aurait besoin pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte.
- e) La direction générale, qui reçoit toutes les plaintes officielles des clients du CSCE, doit tenir compte du thème des plaintes, surveiller les résultats et présenter un rapport au conseil d'administration, au moins une fois par an concernant les plaintes et les mesures entreprises.

## 3. Responsabilités des clients

Le client du CSCE est responsable :

- a) de se présenter à son rendez-vous ou, s'il lui est impossible de se présenter, d'annuler ce rendez-vous au moins 24 heures à l'avance. Si le client ne se présente pas pour trois rendez-vous sans avertir le secrétariat, le CSCE pourrait décider de mettre fin au suivi médical ;
- b) d'éviter d'annuler ses rendez-vous à plusieurs reprises. Si un client annule ses rendez-vous trop fréquemment (plus de trois fois pour un même service), le CSCE pourrait décider de mettre fin au suivi médical ;
- c) de son comportement. Le CSCE ne tolère pas la violence verbale ou physique de la part d'un client envers son personnel. Un acte de violence entraîne un avertissement qui peut aller jusqu'à la cessation des services et la fermeture du dossier du client ;
- d) de ne pas se présenter intoxiqué à un rendez-vous. Un client qui se présente intoxiqué peut se voir refuser le service.

Ce texte est un résumé de la politique PS1.1 « Droits, obligations et responsabilités des clients » disponible sur le site Web du CSCE ([www.cscestrie.on.ca](http://www.cscestrie.on.ca)) sous l'onglet *Qui sommes-nous ? / Droits et responsabilités des clients*.

## Les déterminants de la santé

Les déterminants de la santé sont les facteurs qui influencent la santé d'une personne, sans nécessairement causer directement des problèmes particuliers ou des maladies. Les déterminants de la santé sont associés aux comportements des individus et des collectivités, aux conditions de vie, et aux environnements.

La liste actuelle de l'Agence de la santé publique du Canada compte 12 déterminants :

- Niveau de revenu et statut social ;
- Réseaux de soutien social ;
- Éducation et alphabétisme ;
- Emploi et conditions de travail ;
- Environnements sociaux ;
- Environnements physiques ;
- Habitudes de santé et capacité d'adaptation personnelle ;
- Développement de la petite enfance ;
- Patrimoine biologique et génétique ;
- Services de santé ;
- Sexe ;
- Culture.

Source : <http://www.phac-aspc.gc.ca/ph-sp/determinants/index-fra.php>

Le Centre de santé communautaire de l'Estrie croit en l'importance des déterminants (sociaux et autres) de la santé et les équipes interdisciplinaires tiennent compte de ces déterminants dans leur offre de services ou leurs actions communautaires.

*Révisé en octobre 2023*