



Client Rights & Responsibilities

“At Carlington we believe in people’s right and responsibility to take charge of their own health (body, mind and spirit) – as much as possible!”



900 Merivale Road
Ottawa, ON
K1Z 5Z8
(613) 722-4000
www.carlingtonchc.ca

Vision Statement

At Carlington Community & Health Services we strive to Build Healthy Inclusive Communities through:

- High Quality Programs and Services delivered in both official languages
- Satisfied Empowered Clients
- Community Ownership and Support
- Trained, Professional, Engaged Staff
- Committed Volunteers
- Welcoming Space

Values:

1. All people have a right to essential conditions and resources for good health: peace, shelter, education, food, income, social justice, equity and a healthy environment.
2. Justice and dignity are rights of all people regardless of gender, race, culture, age, socio-economics status, sexual orientation, religion, marital status, ability or health condition.
3. Women and children are two historically disadvantaged groups in society; we work to increase their choices and autonomy through challenging and changing systems and attitudes that perpetuate poverty, injustice or violence against women and children.
4. The promotion of good health involves a focus on the whole person.
5. We are directed by the communities we serve.
6. In building and supporting a healthy community, we focus on mutual respect, teamwork, and collaboration.

Rights & Responsibilities of Clients

Clients are clients of the Centre, not of individual providers. Service providers aim to respect the wishes of the client about disclosing information. However, some sharing between CCHS providers needs to occur in order to provide appropriate and quality care.

Clients have the right to:

- Privacy
- Request services in the official language of their choice
- Be informed about the nature of their care, including any risks and benefits
- Confidentiality
- Refuse treatment/care
- Professional & respectful care
- Make a complaint
- Access their file
- Be informed that the centre can refuse service when necessary
- Know about all available services at CCHS
- Know when they are receiving the services of a student
- Give us a compliment ☺

As a client you have the following responsibilities:

- Attend scheduled appointments or provide 24 hours notice if an appointment needs to be cancelled.
- Be respectful in your language and behaviour at all times.
- Ask questions that will help you make informed decisions and choices about your treatment and care

If you have any questions please speak to your care provider.



Droits et responsabilités des clients

« Au Centre Carlington, nous croyons que les gens ont le droit et la responsabilité de prendre leur santé en main (corps et esprit)! »



900 Merivale Road
Ottawa, ON
K1Z 5Z8
(613) 722-4000
www.carlingtonchc.ca

Énoncé de Vision

Au Centre de santé et de services communautaires Carlington nous travaillons à bâtir des communautés en santé et intégrées grâce à

- Des programmes et des services de grande qualité offerts dans les deux langues officielles
- Des clients satisfaits qui se prennent en main
- Le sentiment d'appartenance et le soutien de la communauté
- Un personnel compétent, professionnel et dévoué
- Des bénévoles engagés
- Un milieu accueillant

Valeurs

1. Toute personne a droit aux conditions et aux ressources indispensables à une bonne santé: la paix, le logement, l'éducation, la nourriture, le revenu, la justice sociale, l'équité et un environnement sain.
2. La justice et la dignité sont des droits pour tous, quel que soit leur sexe, race, culture, âge, statut socio-économique, orientation sexuelle, religion, état matrimonial, capacité ou état de santé.
3. Historiquement les femmes et les enfants sont deux groupes défavorisés dans notre société; nous travaillons à élargir leurs choix et à favoriser leur autonomie en remettant en cause et en travaillant à transformer les systèmes et les attitudes qui perpétuent la pauvreté, l'injustice ou la violence contre les femmes et les enfants.
4. La promotion de la santé doit mettre l'accent sur la totalité de la personne.
5. Nous sommes guidés par la communauté que nous servons.
6. Pour créer et maintenir une communauté en santé, nous mettons l'accent sur le respect mutuel, le travail d'équipe et la collaboration.

Droits et responsabilités des clients

Le terme « client » désigne les clients du Centre, pas ceux des fournisseurs de services. Ces derniers tâchent de respecter les volontés des clients en matière de divulgation de l'information. Toutefois, certains échanges entre les fournisseurs du CSSCC doivent se faire afin d'assurer la prestation de soins pertinents et de qualité.

Les clients ont les droits suivants :

- Avoir l'assurance que l'on protège leur vie privée;
- Demander des services dans la langue officielle de leur choix;
- Être informés sur la nature des soins qu'ils reçoivent, y compris les risques et les avantages;
- Savoir que l'on respecte la confidentialité;
- Refuser des traitements ou des soins;
- Recevoir des soins professionnels empreints de respect;
- Déposer une plainte;
- Avoir accès à leur dossier;
- Savoir que le centre peut leur refuser un service au besoin;
- Connaître tous les services offerts au CSSCC;
- Le savoir quand ils reçoivent les services d'un étudiant;
- Nous faire un compliment. 😊

En tant que client, vous avez les responsabilités suivantes :

- Vous présenter aux rendez-vous prévus ou donner un avis de 24 heures s'il faut annuler un rendez-vous.
- Adopter un langage et un comportement respectueux en tout temps.
- Poser les questions qui vous aideront à prendre des décisions éclairées et faire des choix informés au sujet de vos traitements et des soins proposés.

Si vous avez des questions, parlez-en avec votre fournisseur de soins.