

## Déclaration des droits des clients

Conformément à notre mission et à nos valeurs, tous les membres du personnel de SJHC veilleront au plein respect et à la promotion des droits des clients\* décrits ci-dessous.

Tous les clients ont les droits suivants :

- Le droit de se faire traiter d'une manière polie et respectueuse qui ne porte pas atteinte à leur dignité;
- Le droit de ne pas se faire maltraiter sur le plan mental ou physique et de ne pas se faire exploiter financièrement par les fournisseurs de soins;
- Le droit de s'attendre à ce qu'on favorise leur autonomie;
- Le droit de s'attendre à ce qu'on reconnaisse leur individualité;
- Le droit de recevoir, en temps opportun, des soins qui tiennent compte de leurs besoins et de leurs préférences et qui y répondent;
- Le droit de participer à leur plan de soins;
- Le droit de savoir qui est responsable de leurs soins et qui leur fournit des soins directs;
- Le droit de refuser des soins en comprenant les conséquences de ce choix;
- Le droit de soulever des préoccupations ou de demander qu'on apporte des changements concernant les soins, et ce, sans crainte de représailles;
- Le droit d'être informés des lois, des règles et des politiques qui ont un effet sur les services;
- Le droit d'être informés, par écrit, de la marche à suivre pour déposer une plainte ou faire une suggestion;
- Le droit de s'attendre à ce qu'on respecte la confidentialité de leurs dossiers de santé conformément à la loi;
- Le droit d'être informés de toute communication de renseignements sur la santé à leur sujet;
- Le droit de recevoir les renseignements dans des formats accessibles ou d'avoir accès à des aides à la communication qui tiennent compte de leur handicap.

*\*On entend par **clients** les personnes qui reçoivent les services directement ainsi que les membres de leur famille ou leurs soignants.*