

# Client Rights



Somerset West Community Health Centre (SWCHC) is committed to providing an environment where everyone is treated with dignity and respect.

The Board and staff of SWCHC believe that you, as a client, have the following rights and will support you in achieving them.

You have the right to:

- ✓ understand the type of care advised and what receiving that care will mean for you
- ✓ expect that all care will be provided in a professional manner and in a safe and secure environment
- ✓ make a complaint if you are not satisfied with your care
- ✓ have your privacy respected
- ✓ know that information about you will only be shared to provide quality care, ensure safety, or fulfill our legal responsibility
- ✓ discuss your file with a service provider recognizing that client records are the property of the Centre
- ✓ know about all available services
- ✓ refuse treatment and to be informed of what may happen if you do
- ✓ know when a student will be involved in your care and refuse such student involvement

# Droits de la clientèle



Le Centre de santé communautaire Somerset Ouest (CSCSO) s'engage à fournir un milieu où tous sont traités avec dignité et respect.

Le conseil d'administration et le personnel du CSCSO croient que vous, en tant que client et cliente, avez les droits suivants et vous soutiendront afin d'assurer qu'ils soient respectés.

Vous avez le droit:

- ✓ de comprendre les types de soins qui vous sont conseillés et de connaître leurs conséquences.
- ✓ de vous attendre que tous les soins seront fournis de manière professionnelle et dans un environnement sûr et sécurisé.
- ✓ de poser une plainte si vous n'êtes pas satisfait de vos soins.
- ✓ au respect de la vie privée.
- ✓ de savoir que nous ne communiquerons vos informations personnelles que dans le but de vous fournir des soins de qualité, d'assurer la sécurité, ou de respecter nos obligations légales.
- ✓ de discuter votre dossier avec nos fournisseurs de services, tout en reconnaissant que les dossiers de la clientèle appartiennent au Centre.
- ✓ d'être informé de tous les services disponibles.
- ✓ de refuser un traitement et de connaître les conséquences de ce refus.
- ✓ de savoir lorsqu'un(e) étudiant(e) est impliqué(e) dans vos soins et de refuser une telle participation.