

Les patients du Centre de santé de Carlington (CSC) sont encouragés à jouer un rôle actif dans leur bien-être et les services qu'ils reçoivent. Guidés par la mission, la vision et les valeurs du CSC, le personnel et les cliniciens comprennent l'importance des droits et des responsabilités des patients dans le travail en collaboration.

Les patients ont le droit de :

- Connaître le nom et le titre des personnes qui s'occupent d'eux.
- Choisir si un étudiant ou un stagiaire participera à leurs soins.
- Avoir leurs informations de santé personnelles gardées privées et pouvoir en faire la demande.
- Recevoir des services en anglais ou en français.
- Recevoir des soins centrés sur leurs besoins, avec des informations claires sur les risques et les bénéfices, pour prendre des décisions ensemble.
- Donner leur avis sur tout aspect de leurs soins.





Les patients ont la responsabilité de:

- Comprendre que toutes les préoccupations de santé ne peuvent pas être traitées en un seul rendez-vous.
- Fournir des informations médicales précises et complètes, y compris les maladies passées, les allergies, les visites à l'hôpital, les médicaments et tout changement dans leur état de santé.
- Suivre les plans de traitement convenus, tels que les analyses de laboratoire ou les examens d'imagerie.
- Se rendre à leurs rendez-vous chez les spécialistes et veiller à respecter leurs politiques.



Droits et responsabilités des patients

Soins de santé primaires

-  www.carlingtonchc.org
-  (613) 722-4000
-  info@carlingtonchc.org
-  900, chemin Merivale, Ottawa

Les patients ont la responsabilité d'être conscients des éléments suivants :

Rendez-vous en retard

- Respectez le temps du clinicien en arrivant 10 minutes avant votre rendez-vous.
- Si vous devez annuler ou modifier, prévenez le Centre 24 heures à l'avance.
- Si vous avez moins de 10 minutes de retard, votre rendez-vous sera plus court.
- Si vous avez plus de 10 minutes de retard, il sera probablement reprogrammé.
- Si vous avez des difficultés à vous rendre à vos rendez-vous, parlez-en à votre clinicien.
- Si vous manquez ou êtes en retard à 3 rendez-vous, des mesures seront prises pour vous aider à y assister, mais cela pourrait entraîner des limitations ou l'arrêt de vos services.

Médicaments/Renouvellements d'ordonnance

- Apportez tous vos médicaments ou une liste à jour de la pharmacie à vos rendez-vous.
- Le nombre de renouvellements restants sur votre ordonnance est indiqué sur le flacon ou la boîte de médicaments, ou vous pouvez le demander à votre pharmacien.
- Prenez un rendez-vous avant que vos médicaments ne s'épuisent et demandez des renouvellements d'ordonnance lors de vos visites.
- Parfois, vous pouvez demander un renouvellement à la pharmacie, mais cela peut prendre jusqu'à 2 semaines. Dans certains cas, vous devrez peut-être prendre un rendez-vous avant que le renouvellement soit approuvé.

- Si vous n'avez plus de médicaments réguliers, le pharmacien pourrait prolonger l'ordonnance pour une courte période, mais des frais peuvent s'appliquer.
- Pour les renouvellements de substances contrôlées (comme les opioïdes, les benzodiazépines ou les stimulants), vous devrez prendre un rendez-vous.

Formulaires:

- Essayez de soumettre les formulaires avant votre rendez-vous si possible.
- Assurez-vous de signer les parties du formulaire qui nécessitent la signature et le consentement du patient.
- Les formulaires peuvent prendre jusqu'à 4 semaines pour être complétés.

Rendez-vous urgents:

- Si vous avez un problème urgent pendant les heures d'ouverture, appelez le Centre immédiatement. Ils pourraient être en mesure de vous offrir un rendez-vous le jour même ou de vous donner des conseils de santé.
- Ces rendez-vous sont avec tout médecin disponible, et seul votre problème urgent sera examiné.
- Si vous avez un problème de santé qui ne peut pas attendre l'ouverture du Centre, appelez le service après les heures d'ouverture en composant le 613-722-2161 et suivez les instructions.
- Comprenez que d'autres patients peuvent parfois avoir des besoins plus urgents, et le personnel fera de son mieux pour planifier en conséquence en fonction des informations fournies.
- Il existe de nombreux services de santé que vous pouvez utiliser dans la région. Vous pouvez appeler le 811 ou visiter le site web Health811.ontario.ca.
- Pour des urgences mettant la vie en danger, rendez-vous à l'urgence la plus proche ou appelez le 911.

Résiliation des services:

- Les patients peuvent choisir de cesser de recevoir des soins au Carlington et de trouver des soins de santé ailleurs.
- Une bonne relation entre un patient et un clinicien repose sur la confiance et le respect. Si cette relation se détériore, le patient ou le clinicien peut décider de mettre fin à la relation.
- Si un patient ne respecte pas ses responsabilités, un processus formel sera mis en place. Cela peut inclure un avertissement verbal, un avis écrit et, éventuellement, l'arrêt des services.
- Si un clinicien estime qu'il y a eu une perte de confiance sérieuse, il peut cesser de fournir des soins immédiatement et sans avertissement, conformément aux règles de son ordre professionnel.

