

Type de politique / Type of Policy	CONTRAINTES EXÉCUTIVES EXECUTIVE LIMITATIONS
Numéro et titre / Number and Title	<b>3.3 Traitement des clients Treatment of Clients</b>
Dates	
• <b>Approbation / Approval</b>	1997-11-26
• <b>Révision / Revision</b>	2002-09-25; 2003-05-28; 2008-06-25; 2010-04-28; 2012-06-27; 2016-03-23; 2017-06-20
• <b>Monitorage / Monitoring</b>	Annuel (avril) Annual (April)

**3.3** En ce qui concerne les rapports avec les clients actuels ou potentiels, le DG n'autorisera ou ne tolérera aucune situation, procédure ou décision dangereuse, indigne, inutilement intrusive ou préjudiciable à la confidentialité ou au respect de la personne et de la vie privée.

En conséquence, le DG:

**3.3.1** Ne tolérera pas qu'on traite un client autrement qu'avec dignité, empressément et compassion.

**3.3.2** Ne tolérera pas qu'on utilise des formulaires ou questionnaires sur lesquels sont demandés des renseignements qui ne rencontrent pas les normes sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé (PHIPA)*.

**3.3.3** Ne tolérera pas qu'on utilise, aux fins de la collecte, de l'examen, de la transmission ou du stockage des renseignements sur les clients, des méthodes qui n'assurent pas la confidentialité des données recueillies.

**3.3.4** Ne tolérera pas d'installations qui n'assurent pas un degré approprié d'intimité tant sur le plan visuel qu'auditif.

**3.3** With respect to interactions with clients or those applying to be clients, the CEO shall not cause or allow conditions, procedures, or decisions which are unsafe, undignified, unnecessarily intrusive, or which fail to provide appropriate confidentiality or privacy of the person and of his/her private life.

Accordingly, the CEO:

**3.3.1** Shall not tolerate that a client be treated any other way than with dignity, willingness and compassion.

**3.3.2** Shall not tolerate that forms or questionnaires be used to request information that does not meet the norms of the *Personal Health Information Protection Act (PHIPA)*.

**3.3.3** Shall not use methods of collecting, reviewing, transmitting, or storing client information that fail to protect against improper access to the material elicited.

**3.3.4** Shall not maintain facilities that fail to provide an appropriate level of privacy, both visual and aural.

**3.3 – Traitement des clients**  
**3.3 – Treatment of Clients**

- |  |  |
|--|--|
| <b>3.3.5</b> Ne tolérera pas qu'on néglige d'expliquer clairement aux clients le service auquel ils sont en droit de s'attendre ainsi que les limitations rattachées à ce service.                 | <b>3.3.5</b> Shall not fail to establish with clients a clear understanding of what may be expected and what may not be expected from the service offered.                   |
| <b>3.3.6</b> Ne tolérera pas qu'on néglige d'informer les clients de la présente politique.  | <b>3.3.6</b> Shall not fail to inform clients of this policy.  |
| <b>3.3.7</b> Ne tolérera pas qu'on néglige d'élaborer un processus d'examen des plaintes.  | <b>3.3.7</b> Shall not fail to establish a complaint review process.   |
| <b>3.3.8</b> Ne tolérera pas qu'on traite un client autrement qu'en rencontrant les normes établies de qualité tout en assurant sa sécurité.   | <b>3.3.8</b> Shall not tolerate that a client be treated any other way than by complying with the established standards of quality while ensuring its safety.                |
| <b>3.3.9</b> Ne négligera pas d'informer le conseil de toutes les plaintes non rapportées sous les sections 3.3.1 à 3.3.8 et inscrites depuis le dernier rapport de monitoring de cette politique. | <b>3.3.9</b> Shall not fail to inform the Board of all complaints not reported under sections 3.3.1 to 3.3.8 and registered since the last monitoring report of this policy. |