CHS
Pacote de boas-vindas ao cliente

BEM-VINDO...

Obrigado por escolher a Canadian Hearing Services.

Estamos ansiosos por servi-lo!

CANADIAN™ HEARING SERVICES
RAISING THE BAR

ACCREDITED WITH EXEMPLARY STANDING
ACCREDITATION AGRÉMENT CANADA

BEM-VINDOS CLIENTES E FAMÍLIAS

A Canadian Hearing Services (CHS) dá-vos as boas-vindas. É com todo o prazer que fornecemos este pacote de informações sobre os serviços e cuidados profissionais que irão receber.

A nossa equipa dedicada está empenhada em trabalhar consigo e com a sua família para responder às suas necessidades de tratamento. Estas informações são direcionadas para si, o cliente, mas incentivamos que as partilhe com a sua família para que esta possa também ter conhecimento dos serviços que iremos fornecer.

O pacote de boas-vindas aqui incluído apresenta informações sobre o seguinte:

1. A Canadian Hearing Services
2. Serviços disponíveis na CHS
3. Cuidados centrados na pessoa na CHS
4. Responsabilidades do cliente e da CHS
5. Privacidade na CHS
6. Elogiar ou apresentar uma reclamação
7. Prevenção de doenças e higiene das mãos
8. Segurança

SOBRE A CANADIAN HEARING SERVICES

A Canadian Hearing Services (CHS) é um fornecedor de serviços, produtos e educação líder na indústria que capacita pessoas surdas e com deficiência auditiva no sentido de ultrapassar barreiras à participação. Somos a maior e única organização acreditada deste género na América do Norte.

Fundada em 1940, a CHS fornece uma ampla diversidade de produtos e serviços, tornando-a no recurso mais abrangente para pessoas surdas e com deficiência auditiva, no Canadá. Fornecemos aconselhamento especializado e soluções de comunicação, tais como serviços de interpretação e legendagem para surdos, consultoria em acessibilidade, bem como dispositivos de comunicação criados para melhorar a comunicação, segurança e independência.

A CHS está empenhada em ajudar os nossos clientes a terem uma melhor vida, plena e independente. Através da nossa equipa acolhedora, atenciosa e profissional, queremos oferecer produtos e serviços de alta qualidade e inovadores que derrubem as barreiras à participação, capacitem indivíduos e promovam a saúde da audição.

VISÃO

Uma sociedade sem barreiras para canadianos surdos e com deficiência auditiva.

Acreditamos que canadianos surdos e com deficiência auditiva têm o direito de viver as suas vidas da forma que escolherem e a Canadian Hearing Services possui qualificações únicas para ajudar a assegurar que nada os impede de o fazer.

MISSÃO

Ser a organização líder na disponibilização de serviços e produtos profissionais que capacitem canadianos surdos e com deficiência auditiva no sentido de ultrapassarem barreiras à participação.

Existem muitas formas através das quais a Canadian Hearing Services (CHS) pode capacitar canadianos surdos e com deficiência auditiva no sentido de ultrapassarem barreiras à participação. Acreditamos que focarmo-nos em fornecer serviços e produtos líderes na indústria é a forma através da qual a CHS pode ter o maior impacto.

VALORES CENTRAIS

VALORES: CUIDADO, ASSUMIR RESPONSABILIDADE, RESPEITO, ÉTICA (C.A.R.E.)

- **Cuidado:** Oferecemos ao cliente uma viagem tranquila com empatia e compaixão
- **Assumir responsabilidade:** Tomamos decisões em que os nossos clientes e respetivas famílias podem confiar
- **Respeito:** Tratamos todos com respeito, apoiando a diversidade das nossas comunidades
- **Ética:** Cumprimos os mais elevados padrões de integridade e responsabilidade profissional

Estes valores centrados nas pessoas irão definir todas as nossas interações, tanto entre nós como com os canadianos surdos e com deficiência auditiva que servimos.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS NA CHS

A Canadian Hearing Services (CHS) oferece uma ampla diversidade de serviços, produtos e informações para ajudar a remover barreiras de comunicação em casa, na escola e no trabalho. Os nossos serviços incluem:

Serviços de acessibilidade

- Serviços de interpretação
- Serviços de legendagem e tradução para surdos
- Dispositivos de comunicação
- Serviços para surdos-cegos

Audiologia

- Testes auditivos
- Aparelhos auditivos
- Gestão de zumbidos
- Reabilitação auditiva
- Patologia da fala e da linguagem

Programas educativos

- Aulas de linguagem gestual para indivíduos e empresas
- Competências de literacia e básicas
- Instrução Linguística para os Recém-Chegados ao Canadá (LINC)
- Comunicação em família

Serviços de emprego

- Serviços de emprego para candidatos a

Serviços de aconselhamento

- Aconselhamento sobre saúde mental CONNECT
- Serviços de apoio geral
- Aconselhamento sobre cuidados auditivos (+55)
- Programa de adaptação para recém-chegados ao Canadá

Para saber mais sobre todos os programas e serviços da CHS, visite o no sítio web **www.chs.ca**

Clique **AQUI** para saber mais sobre deficiência auditiva, cultura de pessoas surdas e recursos para alunos.

Cuidados centrados na pessoa

Todos os cuidados na Canadian Hearing Services (CHS) estão centrados na pessoa. As suas necessidades, valores, crenças e preferências são importantes. Os cuidados centrados na pessoa na CHS incluem:

- Comunicação que é genuína, fiável e respeitadora
- Uma relação que promove a sua participação
- Compreender a sua preocupação e como esta o afeta
- Conhecer as suas preferências de apoio e cuidados
- Estabelecer uma relação com a sua família ou companheiro(a) (quando adequado e com autorização)

O seu serviço CHS será fortalecido pela colaboração entre todos os profissionais que o apoiam. A CHS acredita que a colaboração interprofissional é um componente-chave para resultados com êxito. A colaboração interprofissional na CHS pode incluir:

- Serviço de mais do que um departamento
- Partilhar informações adequadas entre a sua equipa de cuidados, apenas quando necessário
- Consultar outros profissionais da sua equipa de cuidados
- Coordenar serviço e tratamento com outros profissionais da sua equipa de cuidados

DIREITOS E RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Quando utiliza os nossos serviços, tem o direito de...

- Ser tratado com cortesia e respeito independentemente da sua cultura, ascendência, local de origem, cidadania, tradições espirituais, sexo, identidade e expressão de género, orientação sexual, estado civil e familiar, ou competências.
- Acesso a comunicação igual na receção de serviços, sendo empreendidos todos os esforços para assegurar a disponibilização de acomodações adequadas.
- Ser tratado por uma equipa qualificada e usufruir de serviços de uma forma que cumpra as normas jurídicas, profissionais, éticas e outras relevantes.
- Ser informado e envolvido no planeamento dos seus cuidados, ser consultado sobre alterações no seu serviço, receber uma explicação clara dos serviços que irá receber e quem os irá prestar.
- Dar ou recusar consentimento a qualquer momento.
- Ser informado de procedimentos para iniciar reclamações e expressar preocupações e recomendar alterações sem medo de represálias, interferência, coerção ou discriminação.
- Ser informado da missão, visão, valores e políticas da CHS.
- Manter as suas informações de saúde confidenciais.

Quando utiliza os nossos serviços, tem a responsabilidade de...

- Tratar todos com cortesia e respeito sem qualquer comportamento abusivo, violência ou intimidação (incluindo nas redes sociais).
- Fornecer todas as informações solicitadas e autorizar os serviços.
- Colocar questões caso tenha alguma dúvida.
- Participar no seu plano de cuidados da melhor forma que lhe for possível e comunicar-nos alterações que possam afetar os seus objetivos relacionados com o mesmo.
- Notificar o seu fornecedor de serviços sobre preocupações relativas ao serviço que está a receber.
- Cumprir as políticas de cancelamento e avisar devidamente caso não possa comparecer à sua marcação.
- Proporcionar um ambiente de trabalho seguro ao prestador do serviço CHS ao:
  - Manter níveis aceitáveis de higiene pessoal e vestuário; não usar produtos com fragrâncias fortes.
  - Comunicar-nos que está doente para podermos adiar a visita até que se sinta melhor.
  - Não apresentar um comportamento perturbador e fazer ruído excessivo durante a visita à CHS.
  - Tratar a área de escritório da CHS com respeito e ajudar a manter a mesma - limpa.
  - Não consumir álcool, marijuana ou outras substâncias antes ou durante a visita.
  - Durante a prestação do serviço não podem existir armas.
  - Não é permitido fumar durante visitas ao domicílio.
  - Assegurar que os animais de estimação não interferem na visita.
  - Assegurar que as vias para a casa estão bem iluminadas e sem gelo, neve ou outros perigos
  - Alertar-nos se achar que poderá ter percevejos de cama em casa.

A CHS deverá ser responsável por...

- Estabelecer objetivos com as suas informações e esforçar-se por atingir estes objetivos.
- Manter a sua confidencialidade, privacidade e dignidade.
- Manter profissionalismo e cumprir um código de ética.
- Não impor-lhe quaisquer valores e padrões pessoais.

O serviço pode ser recusado a indivíduos se um gestor e funcionário da CHS concordar que um indivíduo violou uma ou mais das responsabilidades do cliente.

Caso tenha quaisquer questões relativas aos direitos e responsabilidades do cliente da CHS, não hesite em falar com o seu funcionário ou gestor do funcionário.

PRIVACIDADE NA CHS

DECLARAÇÃO DE PRIVACIDADE

A Canadian Hearing Services (CHS) respeita o seu direito à privacidade e é importante para nós que a sua privacidade seja protegida. A CHS tem um compromisso de longo prazo de proteger a privacidade e confidencialidade de informações pessoais e informações pessoais de saúde dos nossos clientes, doadores, equipa e voluntários. Como uma parte essencial da programação e serviço de qualidade, a CHS compromete-se a recolher, manter, divulgar, garantir a segurança e destruir informações pessoais de acordo com as Legislações de Privacidade Provinciais e Federais que incluem: Lei de Proteção de Informações de Saúde Pessoais (PHIPA), Lei de Liberdade de Informação e Proteção da Privacidade (FIPPA), Lei de Proteção de Informações Pessoais e Documentos Eletrónicos (PIPEDA) e a Legislação Anti-Spam do Canadá.

O QUE SÃO INFORMAÇÕES PESSOAIS (IP)?

As IP são informações não disponíveis publicamente que podem ser utilizadas para identificar de forma razoável ou contactar uma pessoa. Estas podem incluir o seu número da segurança social ou do cartão de crédito, nome, histórico de emprego, herança cultural, etc. Não incluem informações de contacto profissionais ou informações de contacto publicamente disponíveis (ou seja, lista telefónica pública).

O QUE SÃO INFORMAÇÕES DE SAÚDE PESSOAIS (ISP)?

As ISP são informações relacionadas com a saúde física ou mental que podem identificar de forma razoável uma pessoa. Exemplos incluem: avaliações, planos de cuidados de saúde ou tratamento, historial clínico familiar, número de seguro de saúde, informações de faturação, etc.

A CHS recolhe IP ou ISP para as seguintes finalidades:

- Prestação de cuidados de saúde, serviço e programa
- Comunicar com outros prestadores de cuidados de saúde conforme requerido para serviço e tratamento
- Melhoria da qualidade
- Educação pública
- Angariação de fundos
- Marketing, comunicação e vendas de produto (Aceitação)
- Faturação e processamento de pagamentos
- Para outras finalidades, conforme permitido ou requerido por lei

A CHS armazena IP e ISP de forma segura e apenas pessoal autorizado pode aceder e utilizar as informações para a finalidade para a qual foram recolhidas. A CHS irá obter consentimento e identificar a finalidade das informações recolhidas no momento da sua recolha. Podem aplicar-se exceções, conforme permitido ou requerido por lei.

TEM O DIREITO DE:

- Reter ou retirar o consentimento para recolha, utilização e/ou divulgação de informações pessoais ou informações de saúde pessoais (efeito não retroativo).
- Solicitar acesso e/ou uma cópia das suas informações de saúde pessoais (podem aplicar-se comissões)
- Pedir à CHS para efetuar correções a informações de saúde inexatas ou incompletas
- Ser informado caso as suas informações de saúde tenham sido perdidas, roubadas ou partilhadas com alguém sem autorização
- Apresentar uma reclamação ao Responsável de Privacidade da CHS caso tenha preocupações relativas a privacidade

PARA NÃO RECEBER COMUNICAÇÕES DE ANGARIAÇÃO DE FUNDOS OU BOLETINS INFORMATIVOS DA CHS:

Click on the unsubscribe link, or email **giving@chs.ca** , or call **1-866-518-0000, extension 4185**.

PARA TODAS AS OUTRAS CONSULTAS E/OU RECLAMAÇÕES RELATIVAS A PRIVACIDADE:

O Responsável de Privacidade da CHS ("Chief Privacy Officer - CPO"), ou delegado, gere todas as consultas e reclamações relativas a privacidade.

Para efetuar uma consulta, reclamação, pedido de acesso a informações, correção de informações, retirar ou alterar instruções de consentimento relativamente a privacidade, contacte o CPO em:

Responsável de Privacidade
E-mail: privacy@chs.ca
Telefone: 1-866-518-0000, prima 0 e peça para falar com o Responsável de Privacidade
TTY : 1-877-215-9530, prima 0 e peça para falar com o Responsável de Privacidade

ELOGIOS E RECLAMAÇÕES:

A Canadian Hearing Services está empenhada em prestar um serviço de excelência a todos os nossos consumidores. Caso tenha uma reclamação ou um elogio, partilhe connosco.

Para apresentar um elogio ou reclamação:

- Fale com um gestor no local que lhe fornece o serviço
- Envie um e-mail para **feedback@chs.ca**

Quando recebermos o seu feedback, iremos:

- Acusar a receção da sua comunicação e que a mesma está a ser considerada como uma reclamação formal (no prazo de 1 dia útil)
- A sua reclamação será encaminhada para o Gestor, Diretor ou Vice-Presidente adequado para investigação
- Entrar em contacto para obter mais detalhes (no prazo de 3 dias úteis)
  - analisar os detalhes da reclamação
  - trabalhar em parceria consigo para identificar soluções e determinar se é necessária uma alteração ao processo como parte de melhoria da qualidade
  - informar do resultado (no prazo de 30 dias úteis)
- Incluir no mesmo dados agregados para apoiar a avaliação do serviço e melhoria da qualidade

Clique AQUI para ler mais sobre elogios e reclamações na CHS.

PREVENÇÃO DE DOENÇAS E HIGIENE DAS MÃOS

A prioridade número um da Canadian Hearing Services é a segurança dos nossos visitantes e colaboradores. A forma mais eficaz de se proteger a si e quem lhe é próximo de ficar doente é lavar as mãos frequentemente. Familiares e visitantes são relembrados, à chegada à Canadian Hearing Services, de lavar as mãos e de cumprir os procedimentos de controlo de infeções. Os nossos colaboradores farão o mesmo!

Solicitamos que nos comunique caso não se esteja a sentir bem para podermos adiar a visita até que se sinta melhor.

SEGURANÇA

No caso de uma emergência na qual seja necessária uma evacuação do edifício, permita que os colaboradores da CHS o ajudem e direcionem para um local seguro especificado. Para a segurança de todos, todos os colaboradores da CHS têm formação em segurança contra incêndios. Como parte de uma importante precaução de segurança, clientes e familiares devem estar familiarizados com as localizações das saídas de emergência no edifício. Em caso de incêndio, siga as instruções dos nossos colaboradores.

A prevenção de quedas é importante para nós. Iremos manter os nossos passeios desimpedidos e sem gelo. Solicitamos que faça o mesmo se um funcionário da CHS o for visitar a casa. Quer saber mais sobre prevenção de quedas? Basta perguntar-nos!

Tenha em atenção que nos nossos escritórios apenas são permitidos cães-guia. Se um colaborador da CHS o visitar para um serviço ao domicílio, certifique-se de que o seu animal de estimação não interfere com a visita.

Todos os colaboradores devem usar um crachá de identificação que inclui a sua fotografia, nome e indicação da sua função. Tem sempre o direito de saber quem o está a atender. Se tem dúvidas sobre quem está a cuidar de si na CHS, não hesite em pedir que lhe mostre o crachá.

A equipa da CHS não pode fornecer-lhe o número de telefone ou e-mail pessoal, nem aceitar dinheiro ou presentes.

A PROMESSA DA CHS

CAPACITAR VIDAS

A nossa promessa é ajudar os nossos clientes a ter uma vida rica e plena. Fornecemos serviços fiáveis e personalizados, permitindo a cada indivíduo vencer os seus desafios únicos e alcançar a independência. Através da nossa equipa acolhedora, atenciosa e profissional, queremos assegurar que fornecemos de forma consistente resultados do cliente excecionais.

Obrigado por escolher a Canadian Hearing Services.

OBRIGADA AOS NOSSOS PARCEIROS!

Um sincero agradecimento aos nossos importantes parceiros a nível federal, provincial e municipal e a todos os capítulos da United Ways.

Employment and Social Development Canada

Immigration, Refugees and Citizenship Canada

Ontario Ministry of Children, Community and Social Services

Ontario Ministry of Education

Ontario Ministry of Health

Ontario Ministry of Labour, Training and Skills Development

Ontario Ministry for Seniors and Accessibility

Local Health Integration Networks

City of Toronto

United Ways

Canada Ontario TORONTO

United Way Greater Toronto | WORKING WITH COMMUNITIES IN PEEL, TORONTO & YORK REGION