CHS
Полезная информация для клиентов

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ

Благодарим, что вы выбрали компанию Canadian Hearing Services.

С нетерпением ждем встречи с вами!

CANADIAN™ HEARING SERVICES
RAISING THE BAR

ACCREDITED WITH EXEMPLARY STANDING
ACCREDITATION AGRÉMENT CANADA

МЫ ВСЕГДА РАДЫ НОВЫМ КЛИЕНТАМ И ЧЛЕНАМ ИХ СЕМЕЙ

Вас приветствует компания Canadian Hearing Services (CHS). Мы рады предоставить вам полезную информацию о профессиональных услугах и помощи, которые вы сможете получить в нашей компании.

Наши преданные своему делу сотрудники сделают все возможное, чтобы оказывать клиентам и членам их семей необходимую помощь. Эта брошюра предназначена специально для клиентов, однако вы также сможете передать ее их родным и близким, чтобы рассказать им о наших услугах.

В ней вы найдете следующую информацию:

1. О компании Canadian Hearing Services (CHS).
2. Услуги, оказываемые CHS.
3. Клиенто-ориентированное обслуживание, предоставляемое CHS.
4. Обязанности клиентов и компании CHS.
5. Обеспечение компанией CHS конфиденциальности данных.
6. Предоставление обратной связи.
7. Предотвращение заболеваний и гигиена рук.
8. Нормы и правила безопасности.

О КОМПАНИИ CANADIAN HEARING SERVICES

Canadian Hearing Services (CHS) является отраслевым лидером по производству продукции, оказанию услуг и реализации образовательных программ, которые помогают людям с нарушениями слуха преодолеть трудности в общении. Наша компания является крупнейшей и единственной организацией в Северной Америке, имеющей соответствующую аккредитацию.

CHS, основанная в 1940 году, предлагает широкий ассортимент продукции и услуг, позволяющий наиболее полно удовлетворять потребности жителей Канады с нарушениями слуха. Мы предлагаем помощь специалистов и коммуникативные решения, в том числе услуги устного перевода и добавления субтитров, консультации в отношении доступности контента, а также устройства связи специально разработанные для улучшения качества общения, повышения безопасности и обеспечения независимости людей с нарушениями слуха.

CHS стремиться помогать своим клиентам жить интересной, полноценной жизнью и не зависеть от других людей. Наши доброжелательные, заботливые и профессиональные сотрудники предоставляют высококачественные, инновационные товары и услуги, которые помогают клиентам преодолеть трудности в общении, стать более уверенными в себе и улучшить здоровье органов слуха.

ФИЛОСОФИЯ

Без барьерное общество для глухих и слабослышащих канадцев.

Мы считаем, что канадцы с нарушениями слуха имеют право жить так, как им нравится, а компания Canadian Hearing Services, обладающая уникальным опытом в этой области, призвана помочь им преодолеть любые препятствия, которые они встретят на своем пути.

МИССИЯ

Оставаться лидером отрасли по предоставлению профессиональных товаров и услуг, позволяющих канадцам с нарушениями слуха преодолевать трудности в общении.

Компания Canadian Hearing Services (CHS) предлагает канадцам с нарушениями слуха множество возможностей для преодоления трудностей в общении. Мы считаем, что CHS сможет добиться наилучших результатов, сосредоточив свои усилия на производстве товаров и оказании услуг, отвечающих передовым отраслевым стандартам.

КЛЮЧЕВЫЕ ЦЕННОСТИ

ЦЕННОСТИ: ЗАБОТА, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, УВАЖЕНИЕ, ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА (CARING, ACCOUNTABLE, RESPECTFUL, ETHICAL — C.A.R.E)

- **Забота** Мы создаем наилучшие впечатления клиентов от сотрудничества с нашей компанией, проявляя сочувствие и эмпатию к ним
- **Ответственность** Нашим решениям клиенты и члены их семей могут доверять.
- **Уважение** Мы уважительно относимся ко всем клиентам, поддерживая идею социокультурного многообразия в регионах присутствия компании.
- **Профессиональная этика** Мы соблюдаем требования самых строгих стандартов в отношении профессиональной этики и ответственности.

Эти клиенто-ориентированные ценности лежат в основе всех видов взаимодействия как внутри компании, так и при обслуживании людей с нарушениями слуха, проживающих в Канаде.

УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ CHS

Canadian Hearing Services (CHS) предоставляет широкий ассортимент товаров, услуг и информационных материалов, помогающих людям с нарушениями слуха преодолеть трудности в общении дома, в школе или на работе. Мы оказываем услуги в следующих областях:

Услуги по обеспечению доступности контента

- Услуги устного перевода
- Услуги письменного перевода и добавления субтитров
- Устройства связи
- Услуги для слепоглухих людей

Аудиология

- Проверка слуха
- Подбор слуховых аппаратов
- Коррекция и лечение тиннитуса (Шума в ушах)
- Реабилитация слуха
- Логопедия

Программы обучения

- Уроки жестового языка для физических лиц и организаций
- Основы грамотности и формирование базовых языковых навыков
- Программа языковой подготовки для новоприбывших в Канаду
- Взаимодействие с семьями

Услуги трудоустройства

- Помощь в поиске работы

Психологическая помощь

- Психологические консультации CONNECT
- Услуги общей поддержки
- Консультации по вопросам слуха (55+)
- Программа поддержки для новоприбывших к Канаду

Для того чтобы подробнее узнать о программах и услугах, предоставляемых компанией CHS, посетите веб-сайт **www.chs.ca**

Для того чтобы получить более подробную информацию о потере слуха, культуре глухих и возможностях для обучения, перейдите по этой **ССЫЛКЕ**.

Клиенто-ориентированное обслуживание

Все услуги, оказываемые компанией Canadian Hearing Services (CHS), сосредоточены вокруг клиента. Потребности, ценности, убеждения и предпочтения клиентов крайне важны для нас. Клиенто-ориентированное обслуживание со стороны компании CHS включает в себя:

- искреннее, доверительное и уважительное общение;
- отношение, способствующее вовлечению клиентов в процесс общения;
- понимание проблем клиентов и их влияния;
- изучение предпочтений клиентов в сфере поддержки и обслуживания;
- взаимодействие с семьями клиентов или значимыми для них людьми (если это необходимо и только с разрешения клиентов).

Взаимодействие и сотрудничество всех обслуживающих клиента специалистов позволяет улучшить качество услуг, оказываемых компанией CHS. По мнению CHS, сотрудничество профессионалов в разных областях является ключевым элементом успешного решения поставленных задач. Такое сотрудничество в рамках CHS подразумевает:

- оказание услуг несколькими подразделениями компании;
- обмен информацией между обслуживающими клиента специалистами (только если это необходимо);
- консультации с другими специалистами, обслуживающими клиента;
- координация действий и консультаций с другими специалистами, обслуживающими клиента.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТОВ

Лицо, получающее услуги CHS, имеет право на:

- вежливое и уважительное отношение, независимо от культурной принадлежности, происхождения, места рождения, гражданства, вероисповедания, традиций, пола, гендерной идентичности, сексуальной ориентации, семейного положения или физических возможностей;
- равный доступ к связи при получении услуг и предоставление соответствующих ресурсов;
- обслуживание квалифицированными специалистами и оказание услуг в соответствии с юридическими, профессиональными, этическими и иными применимыми нормами;
- получение информации и участие в планировании обслуживания, получение консультаций о любых изменениях в оказываемых услугах, подробное и понятное объяснение того, какие услуги и кем будут оказываться;
- предоставление или отказ в предоставлении согласия в любое время;
- получение информации о порядке направления жалоб, выражения опасений и внесения предложений без боязни столкнуться в будущем с мерами репрессивного характера, противодействием, незаконным принуждением или дискриминацией;
- получение информации о миссии, философии, ценностях и политиках CHS;
- обеспечение конфиденциальности предоставленной персональной медицинской информации.

Лицо, получающее услуги CHS, обязуется:

- относиться к окружающим с должным вниманием и уважением и не допускать оскорбительного поведения, насилия или преследования (в том числе в социальных сетях);
- предоставлять все сведения и согласия, необходимые для оказания услуг;
- задавать вопросы, если информация кажется непонятной;
- по мере возможности участвовать в планировании обслуживания и сообщать о любых изменениях, которые могут оказать влияние на его цели;
- сообщать соответствующему специалисту CHS о любых вызывающих беспокойство вопросах, связанных с получением услуг;
- соблюдать правила отмены бронирования встреч и заблаговременно сообщать о невозможности прийти на прием в назначенное время;
- создавать безопасные условия работы для специалистов CHS посредством:
  - соблюдения правил личной гигиены и этикета в одежде, отказа от использования стойких ароматических веществ;
  - своевременного направления уведомлений о невозможности прийти на прием по состоянию здоровья, что позволит перенести визит к специалисту;
  - отказа от деструктивного поведения и создания повышенного шума при посещении офисов CHS;
  - уважительного отношения к имуществу компании CHS и поддержания его чистоты;
  - отказа от употребления алкоголя, марихуаны или иных психотропных веществ перед или во время визита к специалистам CHS;
  - отказа от ношения оружия на время оказания услуг;
  - отказа от курения при оказании услуг на дому;
  - защиты специалистов CHS от домашних животных при оказании услуг на дому;
  - обеспечения надлежащего освещения пешеходных дорожек, а также их очистки от льда, снега и иных загрязнений при оказании услуг на дому;
  - направления в компанию CHS предупреждения о возможном наличии постельных клопов у клиента дома.

Компания CHS обязуется:

- определять цели обслуживания в сотрудничестве с клиентом и предпринимать все возможные меры для их достижения;
- сохранять конфиденциальность персональных данных, неприкосновенность частной жизни, защищать честь и достоинство клиентов;
- профессионально относиться к своей работе и соблюдать требования кодекса деловой этики;
- отказаться от навязывания клиентам каких-либо личных ценностей и стандартов.

Клиентам может быть отказано в предоставлении услуг, если менеджер и сотрудник CHS придут к мнению, что клиент нарушает одну или несколько Обязанностей клиентов CHS.

В случае возникновения вопросов в отношении Прав и обязанностей клиентов CHS обращайтесь к обслуживающему вас специалисту или его непосредственному руководителю.

ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ КОМПАНИИ CHS

ЗАЯВЛЕНИЕ О СОБЛЮДЕНИИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Компания Canadian Hearing Services (CHS) уважает право людей на неприкосновенность частной жизни, защита которой крайне важна для нас. Обеспечение безопасности и конфиденциальности персональных данных и персональной медицинской информации наших клиентов, доноров, сотрудников и волонтеров является одной из долгосрочных целей компании CHS. Неотъемлемой частью компьютерной обработки информации и оказания качественных услуг компанией CHS является сбор, хранение, раскрытие, защита и уничтожение персональных данных в соответствии с требованиями применимого федерального и регионального законодательства о защите персональных данных, в том числе: Закона о защите персональной медицинской информации (PHIPA), Закона о свободе информации и обеспечении конфиденциальности (FIPPA), Закона о защите личных сведений и электронных документов (PIPEDA), Закона Канады о борьбе со спамом.

КАКАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСИТСЯ К ПЕНСОНАЛЬНЫМ ДАННЫМ (PI)?

Персональные данные — непубличная информация, которая может использоваться для идентификации личности человека или для связи с ним. К такой информации относится, например, номер полиса социального страхования или кредитной карты, имя человека, сведения о его трудоустройстве, культурной принадлежности и т. д. Она не включает в себя деловую или общедоступную контактную информацию (например, информацию в телефонной книге).

КАКАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСИТСЯ К ПЕРСОНАЛЬНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ИНФОРМАЦИИ (PHI)?

Персональная медицинская информация — это информация о физическом и психическом здоровье, которая может использоваться для идентификации личности. К ней относятся среди прочего результаты обследования, планы лечения или медицинского обслуживания, сведения о наследственных заболеваниях, номер полиса медицинского страхования, сведения о выставлении счетов и т. д.

CHS собирает персональные данные и персональную медицинскую информацию для реализации следующих целей:

- медицинское обслуживание, оказание услуг и предоставление различных программ;
- взаимодействие с другими медицинскими организациями, если это необходимо для обслуживания и лечения;
- повышение качества обслуживания;
- общественная образовательная деятельность;
- привлечения инвестиций;
- проведение маркетинговых кампаний, взаимодействие и продажи продукции (при наличии согласия клиента);
- выставление счетов и обработка платежей;
- а также в иных целях, разрешенных или требуемых по закону.

CHS обеспечивает безопасное хранение персональных данных и персональной медицинской информации и предоставляет доступ к ним только уполномоченным сотрудникам, которые могут использовать такие данные исключительно в указанных выше целях. CHS получает соответствующее согласие и указывает причину сбора персональных данных в момент их сбора. Могут применяться исключения, если это разрешено или требуется законом.

Вы имеете право:

- предоставлять или отзывать свое согласие на сбор, использование и/или раскрытие персональных данных или персональной медицинской информации (не имеющее обратной силы);
- направлять запросы о предоставлении доступа к своей персональной медицинской информации и/или ее копировании (может взиматься дополнительная плата);
- направлять CHS запросы о внесении корректировок и дополнений в персональную медицинскую информацию;
- получать уведомления об утере, краже или получении доступа к персональной медицинской информации со стороны неуполномоченных лиц;
- направлять жалобы руководителю службы обеспечения конфиденциальности информации CHS в случае возникновения каких-либо опасений.

ДЛЯ ТОГО ЧТОБЫ ОТКАЗАТЬСЯ ОТ ПОЛУЧЕНИЯ СООБЩЕНИЙ О ПРИВЛЕЧЕНИИ ИНВЕСТИЦИЙ ИЛИ ИНФОРМАЦИОННОЙ РАССЫЛКИ CHS:

нажмите на соответствующую ссылку, отправьте письмо на адрес электронной почты **giving@chs.ca**, или позвоните по телефону **1-866-518-0000 (доб. 4185)**.

ПО ВСЕМ ПРОЧИМ ВОПРОСАМ, КАСАЮЩИМСЯ СОБЛЮДЕНИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ:

обращайтесь к руководителю службы обеспечения конфиденциальности информации CHS или его непосредственному подчиненному, отвечающему за обработку запросов и жалоб, касающихся соблюдения конфиденциальности.

Для того чтобы направить вопрос или жалобу или сделать запрос о предоставлении доступа к персональным данным или их корректировке, а также отозвать согласие или внести в него изменения, обращайтесь к руководителю службы обеспечения конфиденциальности.

Руководитель службы обеспечения конфиденциальности
Адрес эл. почты: privacy@chs.ca
Телефон: 1-866-518-0000, нажмите 0 и попросите к телефону руководителя службы обеспечения конфиденциальности
Телетайп: 1-877-215-9530, нажмите 0 и попросите к телефону руководителя службы обеспечения конфиденциальности

БЛАГОДАРНОСТИ И ЖАЛОБЫ:

Canadian Hearing Services делает все возможное для оказания услуг высочайшего качества всем своим клиентам. Если вы хотели бы выразить благодарность или подать жалобу, вы всегда можете обратиться в компанию CHS.

Для того чтобы выразить благодарность или подать жалобу:

- Обратитесь к менеджеру представительства, оказывающего вам услуги
- Направьте нам письмо по адресу **feedback@chs.ca**

После получения от вас обратной связи:

- мы (в течение одного рабочего дня) подтвердим, что получили ваше сообщение и будем рассматривать его как официальную жалобу;
- ваша жалоба будет направлена на рассмотрение соответствующему менеджеру, директору или вице-президенту;
- мы свяжемся с вами для уточнения деталей (в течение трех рабочих дней);
  - мы проанализируем сведения, содержащиеся в вашей жалобе;
  - мы будем сотрудничать с вами для поиска решений и выявления необходимости внесения изменений в корпоративные процессы для повышения качества услуг;
  - мы сообщим вам о результатах и дадим рекомендации (в течение 30 рабочих дней);
- мы добавим комментарий в общую базу данных для оценки и повышения качества оказания услуг.

Для того чтобы получить более подробную информацию о выражении благодарностей и подаче жалоб в адрес компании CHS, перейдите по этой ССЫЛКЕ.

ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ ЗАБОЛЕВАНИЙ И ГИГИЕНА РУК

Одним из важнейших приоритетов компании Canadian Hearing Services является безопасность клиентов, посещающих наши офисы, и наших сотрудников. Частое мытье рук — наиболее эффективный способ защитить себя и своих близких от различных заболеваний. Мы напоминаем всем посетителям и членам их семей, что при входе в офисы компании Canadian Hearing Services необходимо мыть руки, а также выполнять все требования, направленные на сдерживание распространения инфекционных заболеваний. Наши сотрудники тоже их выполняют!

Если вы почувствовали себя плохо, просим вас заблаговременно сообщать нам о невозможности прийти на прием, чтобы мы могли перенести ваш визит.

НОРМЫ И ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ

В случае возникновения аварийной ситуации, требующей эвакуации людей из здания, следуйте указаниям сотрудников CHS, которые помогут вам добраться до специально выделенного безопасного места. В целях обеспечения пожарной безопасности все сотрудники компании CHS прошли соответствующий инструктаж. Кроме того, одним из важных условий безопасности является информирование клиентов и членов их семей о местонахождении ближайших пожарных выходов из здания. В случае возникновения пожара следуйте инструкциям сотрудников CHS.

Предотвращение падений посетителей также является для нас одной из важных задач. Мы очищаем подъездные и пешеходные дорожки от наледи и снега и ждем того же от вас в случае оказания сотрудниками CHS услуг на дому. Хотите узнать больше о предотвращении падений? Обратитесь к нам!

Обратите внимание, что только собакам-поводырям и собакам-компаньонам разрешается находиться в офисах компании CHS. В случае оказания услуг на дому просим вас защитить сотрудников CHS от своих домашних животных.

Все сотрудники компании CHS обязаны носить именной бейдж со своей фотографией, именем и названием должности. Клиент всегда вправе знать, кто его обслуживает. В случае возникновения каких-либо сомнений в отношении личности обслуживающего вас специалиста CHS попросите его показать вам свой бейдж.

Сотрудники CHS не вправе предоставлять вам свой личный номер телефона или адрес электронной почты, а также принимать от вас подарки или деньги.

ОБЕЩАНИЕ CHS

ПОВЫШАТЬ КАЧЕСТВО ЖИЗНИ

Компания CHS обязуется помогать клиентам жить интересной и полноценной жизнью. Мы оказываем качественные и персонализированные услуги, позволяющие каждому клиенту найти решения для своих уникальных задач и стать более независимыми. Доброжелательность, забота и профессионализм наших сотрудников помогает нам неизменно находить для клиентов исключительные решения.

Благодарим, что вы выбрали компанию Canadian Hearing Services.

Благодарность нашим партнерам!

Сердечно благодарим наших ценных партнеров в федеральных, провинциальных и муниципальных органах власти и многих в организации 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