

| <b>ASPIRE</b><br><b>Section K: Rights of Persons Served</b><br><b>Subject: Client Bill of Rights, Responsibilities and Complaint Policy</b> |                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| CARF Ref: ASPIRE- Section 1.K.1,& 3                                                                                                         |                         |
| Last Review/ Revision: April 2025                                                                                                           | Next Review: April 2026 |
| Scope: Persons Served/Clients, Personnel and Other Stakeholders (as applicable)                                                             | Page: 1 of 6            |
| Approved By: Amandeep Kaur, Chief Executive Officer                                                                                         |                         |

## 1. क्लाइंट के अधिकार

पंजाबी कम्युनिटी हेल्थ सर्विसेज (PCHS) में सेवारत सभी व्यक्तियों के पास निम्नलिखित का अधिकार है:

### a. सूचना तक पहुंच

- 'अनुरोध प्रपत्र' सबमिट करके उनके रिकॉर्ड तक पहुंच प्राप्त करें, व्यक्तिगत स्वास्थ्य रिकॉर्ड तक पहुंच (परिशिष्ट 'ए' के रूप में संलग्न)। अनुरोध प्रपत्र कर्मचारियों के पास या रिसेप्शन डेस्क पर उपलब्ध है।
- प्रोग्राम ओरिएंटेशन पैकेज के आधार पर उन सेवाओं या कार्यक्रमों का चयन करें जिनमें क्लाइंट भाग लेता है कार्यक्रम दिशानिर्देशों, देखभाल/सेवा योजना के बारे में जानकारी प्रक्रियाएं, लागत, जोखिम, अधिकार और जिम्मेदारियां।

### b. देखभाल योजना का विकास

- प्रश्न पूछें और सेवाओं के बारे में उत्तर प्राप्त करें।
- मूल्यांकन के दौरान अपने साथ उपस्थित रहने के लिए एक व्यक्ति को नामित कर सकते हैं।
- अपनी देखभाल योजना के बारे में सभी निर्णयों में सक्रिय भागीदार बनें।
- विकास, मूल्यांकन आदि में भाग लेने के लिए एक व्यक्ति को नामित करें, अपनी देखभाल योजना का पुनरीक्षण करें।
- अपने केस मैनेजर/कार्यकर्ता के साथ अपनी देखभाल योजना पर चर्चा करें।
- उचित सेटिंग में उपचार प्राप्त करें – जो उनकी देखभाल योजना की जरूरतों के लिए सबसे अधिक स्वतंत्रता प्रदान करता है।
- अपने परिवार को अपनी देखभाल योजना में शामिल कर सकते हैं।

viii. यदि वे चाहें तो अपनी देखभाल योजना में परिवार की भागीदारी से इंकार कर

सकते हैं।

- ix. देखभाल/सेवा योजना के आधार पर, संसाधनों तक पहुंच या रेफरल प्राप्त करें और उचित प्रतिनिधित्व, स्वयं सहायता के लिए कानूनी संस्थाओं से संबंधित सहायता प्राप्त करें

**c. सूचना की गोपनीयता और गोपनीयता**

- i. एकत्रित की गई सभी व्यक्तिगत स्वास्थ्य जानकारी गोपनीय रखी जाएगी।
- ii. क्लाइंट द्वारा लिखितमौखिक सहमति प्रदान करने के बाद ही जानकारी जारी या प्राप्त की जाएगी।
- iii. क्लाइंट किसी भी समय मौखिक सहमति या लिखित पत्र के माध्यम से अपनी सहमति वापस ले सकता है
- iv. एक निजी सेटिंग में एक-से-एक सहायता प्रदान की जाएगी।

**d. दुर्व्यवहार से मुक्ति**

- i. किसी भी प्रकार के आधार पर भेदभाव से मुक्त सेवाएँ प्राप्त करें, क्योंकि भेदभाव मानवाधिकार संहिता या कनाडाई चार्टर ऑफ राइट्स एंड फ्रीडम द्वारा मना किया गया है।
- ii. गरिमा और सम्मान के साथ व्यवहार किया जाए।
- iii. मौखिक, शारीरिक, यौन, भावनात्मक या वित्तीय दुर्व्यवहारशोषण के अधीनय कठोर या अनुचित व्यवहार किया जाए
- iv. इस तरीके से निपटा जाए जो क्लाइंट की वैयक्तिकता को पहचाने और जातीय, आध्यात्मिक, भाषाई, पारिवारिक और सांस्कृतिक कारकों पर आधारित प्राथमिकताओं सहित क्लाइंट की जरूरतों और प्राथमिकताओं के प्रति संवेदनशील हो।

**e. क्लाइंट का अधिकार है**

- i. सांस्कृतिक रूप से सुरक्षित तरीके से सेवाएँ प्राप्त करना।
- ii. वे जिस भाषा को समझते हैं उस भाषा में सेवाओं के बारे स्पष्ट और सुलभ जानकारी प्राप्त करना।
- iii. स्वास्थ्य सेवा प्रदाता या ऑटारियो स्वास्थ्य टीम से उनकी सेवाओं के समन्वय में सहायता प्राप्त करना
- iv. किसी भी सेवा के प्रावधान के लिए सहमति देने से इंकार करना।
- v. प्रदान की गई सेवा के संबंध में चिंताएँ उठाना या परिवर्तनों की अनुशंसा करना।

**f. आर्थिक शोषण से मुक्ति**

- i. सेवा चार्ट के लिए शुल्क प्राप्त करें, जहां सेवाएं लागत पर प्रदान की जाती हैं। सेवा शुल्क चार्ट रिसेप्शन पर उपलब्ध होगा।

ii. अधिकांश सेवाएँ जो क्लाइंट को निःशुल्क प्रदान की जाती हैं, उन्हें प्राप्त करें।

**g. प्रतिशोध से मुक्ति**

- i. सेवा या देखभाल योजना से इंकार करने का अधिकार
- ii. भले ही क्लाइंट ने किसी स्टाफ सदस्य के खिलाफ शिकायत की हो, फिर भी सेवाएं प्राप्त करें और क्लाइंट के खिलाफ कोई प्रतिशोध नहीं होगा।

**h. अपमान से मुक्ति**

- i. भले ही क्लाइंट ने किसी स्टाफ सदस्य के खिलाफ शिकायत की हो, फिर भी सेवाएं प्राप्त करें और क्लाइंट के खिलाफ कोई अपमान नहीं होगा।

**i. उपेक्षा से मुक्ति**

- i. भले ही क्लाइंट ने किसी स्टाफ सदस्य के खिलाफ शिकायत की हो, फिर भी सेवाएं प्राप्त करें और क्लाइंट के खिलाफ कोई उपेक्षा नहीं होगी।

**j. शिकायत दर्ज करें**

- i. शिकायतें करें, उनका समाधान कराएं, लिखित प्रतिक्रिया 30 कार्य दिवसों के भीतर प्राप्त करें
- ii. स्टाफ के खिलाफ लिखित में शिकायत करें।
- iii. एक उचित शिकायत प्रक्रिया का पालन किया जाएगा, जो शिकायत दर्ज होने पर क्लाइंट को बताई जाएगी।
- iv. सेवाएं प्राप्त करना जारी रखें, दर्ज की गई शिकायत के कारण क्लाइंट के प्रति अपमान या उपेक्षा नहीं होगी और और कोई प्रतिशोध नहीं होगा,
- v. उनकी पसंद के वकील द्वारा सहायता प्राप्त की जाएगी उदाहरण के लिए, परिवार, मित्र, केस मैनेजर, उपभोक्ता वकालत समिति या संगठन का सदस्य, आदि।

## **2. क्लाइंट की जिम्मेदारियाँ**

पीसीएचएस में सेवाएं प्राप्त करने वाले व्यक्ति के रूप में, क्लाइंट की जिम्मेदारी है:

- a. अन्य क्लाइंट और कर्मचारियों के साथ सम्मान और गरिमा के साथ व्यवहार करना।
- b. रद्दीकरण के मामले में, 2 व्यावसायिक दिनों का नोटिस दें।
- c. नियुक्तियों के लिए समय पर पहुँचना।
- d. केस वर्कर/प्रबंधक/कर्मचारी के साथ सक्रिय रूप से भाग लेना।
- e. एक देखभाल योजना विकसित करना जो आपकी जरूरतों को पूरा करे।
- f. यदि क्लाइंट पीसीएचएस में प्राप्त होने वाली सेवा के किसी भी पहलू को नहीं समझते हैं या उसके बारे में अधिक जानकारी की आवश्यकता नहीं है, तो प्रश्न पूछना।

- g. हमारे परिसरों में और PCHS की बाहरी गतिविधियों और घटनाओं के दौरान हिंसा, शराब, मादक द्रव्यों के सेवन, धूम्रपान और हथियारों के उपयोग के प्रति PCHS की शून्य-सहिष्णुता का सम्मान करना।
- h. यदि पते, फोन नंबर, आपातकालीन संपर्क या स्वास्थ्य कार्ड नंबर में कोई बदलाव हो तो पीसीएचएस स्टाफ को जल्द से जल्द सूचित करना।
- i. क्लाइंट को प्राप्त सेवाओं के मूल्यांकन में कर्मचारियों के साथ सहयोग करना।
- j. PCHS को क्लाइंट को बेहतर सेवा प्रदान करने में मदद करने के लिए फीडबैक प्रदान देना।
- k. आभासी सेवाएँ प्राप्त करने की उनकी क्षमता साझा करना।

### 3. शिकायत नीति

#### a. नीति वक्तव्य

पीसीएचएस उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। हम मानते हैं कि समय-समय पर चिंताएँ या शिकायतें हो सकती हैं, और हमारा मानना है कि हमारी क्लाइंट और हितधारकों को उनके बारे में हमें बताने का अधिकार है। हमारा यह भी मानना है कि चिंताओं और शिकायतों के समाधान की प्रक्रिया समय पर, निष्पक्ष और सम्मानजनक होनी चाहिए।

#### b. शिकायत प्रक्रिया

क्लाइंट को शिकायत दर्ज करने के लिए नीचे दिए गए चरण-दर-चरण निर्देशों का पालन करना चाहिए। साथ ही, उन्हें प्रक्रिया के दौरान क्या अपेक्षाएँ हो सकती हैं, यह भी समझना चाहिए। किसी भी शिकायत के कारण प्रतिशोध या सेवाओं में कोई रुकावट नहीं होगी।

#### **Step 1: स्टाफ सदस्य के साथ समाधान करें:**

समस्याओं का सामना कर रहे पीसीएचएस स्टाफ सदस्य के साथ समस्या को हल करने का प्रयास करें।

#### **Step 2: स्टाफ के तत्काल पर्यवेक्षक से शिकायत:**

यदि कोई क्लाइंट संतुष्ट नहीं है, तो वे स्टाफ सदस्य के तत्काल पर्यवेक्षक को संबोधित एक लिखित शिकायत प्रस्तुत कर सकते हैं (मेल के माध्यम से, फ़ैक्स, या व्यक्ति)। कृपया 'शिकायत प्रपत्र' (संलग्न) के लिए पूछें रिसेप्शन डेस्क पर परिशिष्ट 'बी')। क्लाइंट रिसेप्शन डेस्क से पर्यवेक्षक का नाम और पदनाम भी प्राप्त कर सकता है।

**Mailing address:** Punjabi Community Health Services (PCHS), 2980 Drew Road, Unit 241, Mississauga, ON, L4T 0A7

**Email address:** [info@pchs4u.com](mailto:info@pchs4u.com)

Fax Number: 1855-326-7756

व्यक्तिगत रूप से: क्लाइंट पीसीएचएस के किसी भी कार्यालय स्थान पर रिसेप्शन डेस्क पर सीलबंद लिफाफा छोड़ सकता है। कृपया लिफाफा 'शिकायत प्रपत्र' के रूप में संबोधित करें।

क्लाइंट को 30 कार्य दिवसों के भीतर एक लिखित प्रतिक्रिया प्राप्त होगी।

### **Step 3: कार्यकारी दल के सदस्य से शिकायत:**

यदि क्लाइंट अभी भी पर्यवेक्षक के जवाब से असंतुष्ट है, वे 'अगले स्तर पर शिकायत के लिए अनुरोध प्रपत्र' भरकर जमा कर सकते हैं (परिशिष्ट 'सी' के रूप में संलग्न) संबंधित कार्यक्रम के कार्यकारी दल के सदस्य को।

Mailing address: Punjabi Community Health Services (PCHS), 2980 Drew Road, Unit 241, Mississauga, ON, L4T 0A7

Email address:

[amanjit@pchs4u.com](mailto:amanjit@pchs4u.com) (सहारा सपोर्ट प्रोग्राम)

[ansjyot@pchs4u.com](mailto:ansjyot@pchs4u.com) (सहारा देखभालकर्ता और विश्राम कार्यक्रम)

[faisal@pchs4u.com](mailto:faisal@pchs4u.com) (नवागंतुक/प्रवासियों के लिए व्यवस्थापन सेवाएँ)

[harpreet@pchs4u.com](mailto:harpreet@pchs4u.com) (मानसिक स्वास्थ्य कार्यक्रम और नशा मुक्ति कार्यक्रम)

Fax Number: 1855-326-7756

व्यक्तिगत रूप से: क्लाइंट पीसीएचएस के किसी भी कार्यालय स्थान पर रिसेप्शन डेस्क पर सीलबंद लिफाफा छोड़ सकता है। कृपया लिफाफा 'शिकायत प्रपत्र' के रूप में संबोधित करें।

क्लाइंट को 30 कार्य दिवसों के भीतर एक लिखित प्रतिक्रिया प्राप्त होगी।

### **Step 4: मुख्य कार्यकारी अधिकारी को शिकायत**

यदि क्लाइंट अभी भी कार्यकारी टीम के सदस्य के जवाब से असंतुष्ट है, तो वे 'अगले स्तर पर CEO से शिकायत अनुरोध प्रपत्र' भरकर जमा कर सकते हैं। (परिशिष्ट 'सी' के रूप में संलग्न)

Mailing address: Punjabi Community Health Services (PCHS), 2980 Drew Road, Unit 241, Mississauga, ON, L4T 0A7

Email address: [Amandeep.Kaur@pchs4u.com](mailto:Amandeep.Kaur@pchs4u.com)

Fax Number: 1855-326-7756

व्यक्तिगत रूप से: क्लाइंट पीसीएचएस के किसी भी कार्यालय स्थान पर रिसेप्शन डेस्क पर सीलबंद लिफाफा छोड़ सकता है। कृपया लिफाफा 'शिकायत प्रपत्र' के रूप में संबोधित करें।

क्लाइंट को 30 कार्य दिवसों के भीतर एक लिखित प्रतिक्रिया प्राप्त होगी।

**Step 5: बोर्ड अध्यक्ष से शिकायत:**

यदि क्लाइंट अभी भी CEO के जवाब से असंतुष्ट है, तो वे बोर्ड अध्यक्ष को 'शिकायत के लिए अगले स्तर' अनुरोध प्रपत्र' भरकर जमा कर सकते हैं।  
(परिशिष्ट 'सी' के रूप में संलग्न)

Mailing address: Punjabi Community Health Services (PCHS), 2980 Drew Road, Unit 241, Mississauga, ON, L4T 0A7

Email address:

[Board.President@pchs4u.com](mailto:Board.President@pchs4u.com)

Fax Number: 1855-326-7756

व्यक्तिगत रूप से: क्लाइंट पीसीएचएस के किसी भी कार्यालय स्थान पर रिसेप्शन डेस्क पर सीलबंद लिफाफा छोड़ सकता है। कृपया लिफाफा 'शिकायत प्रपत्र' के रूप में संबोधित करें।

क्लाइंट को 30 कार्य दिवसों के भीतर एक लिखित प्रतिक्रिया प्राप्त होगी।

**Step 6: अभी भी असंतुष्ट?**

यदि क्लाइंट अभी भी बोर्ड के जवाब से असंतुष्ट है, तो वे अपने खर्च पर (बाहर) स्वतंत्र सलाह लेने के लिए स्वतंत्र हैं।