

COMMENT TRANSMETTRE SES COMMENTAIRES À LA FILIALE DU COMTÉ DE SIMCOE DE L'ACSM



Sachez que le fait de communiquer une préoccupation n'aura aucune conséquence négative sur les services que vous recevez de la filiale du comté de Simcoe de l'ACSM.

Nous nous faisons un devoir de répondre à vos préoccupations d'une manière qui vous est avantageuse et qui nous permet aussi d'améliorer la qualité de nos services.



Façons de communiquer un compliment ou une préoccupation

A

En ligne

www.surveymonkey.com/r/CMHASCBFEEEDBACKFORM

B

Sur papier

Demandez à un des membres du personnel de la filiale de vous remettre une copie papier du formulaire de commentaires.

C

Verbalement

Composez le 705 726-5033 et demandez à parler à la directrice de la qualité, de la gestion des risques et du soutien organisationnel.

Lorsque vous communiquez une préoccupation de façon officielle

- Vous pouvez transmettre vos commentaires de façon anonyme si vous le préférez.

- Le gestionnaire du programme fera de son mieux pour répondre à votre préoccupation dans un délai de 5 à 10 jours ouvrables.

- Si vous avez demandé qu'on communique avec vous concernant votre préoccupation, nous le ferons dans un délai de 5 à 10 jours ouvrables.

- Si le gestionnaire ne parvient pas à répondre à votre préoccupation, celle-ci sera acheminée à un de nos directeurs de programmes aux fins de résolution dans un délai d'environ 5 à 10 jours ouvrables.

- Si on n'a toujours pas répondu à votre préoccupation de façon satisfaisante, elle sera acheminée à la direction générale, qui prendra une décision dans un délai d'au plus 15 jours ouvrables.

- Toutes les préoccupations soulevées aboutiront à une résolution dans les 35 jours ouvrables.



Canadian Mental
Health Association
Association canadienne
pour la santé mentale

Simcoe
County

GAMBLING, SUBSTANCE USE & MENTAL HEALTH SERVICES