



Foire aux questions sur le programme Psychothérapie structurée Ontario (PSO)

Faut-il avoir un fournisseur de soins primaires ou un médecin de famille pour avoir accès au programme PSO?

Il n'est pas nécessaire d'avoir un fournisseur de soins primaires ou un médecin de famille pour être admissible aux services du programme PSO ou pour en recevoir.

Si je vis dans une autre région du Nord-Ouest ou dans une communauté éloignée, est-ce que je peux recevoir des services?

Les services sont offerts aux résidents de toute la région du Nord-Ouest, soit en personne, par téléphone ou virtuellement.

Que se passe-t-il après qu'une demande de services est présentée?

1. Une clinicienne ou un clinicien chargé de l'accueil examine chacune des demandes pour s'assurer que le programme PSO répondra aux besoins de la personne en question ou, dans le cas contraire, recommander des services qui conviendraient.
2. Si le programme PSO semble convenir, vous pouvez vous attendre à recevoir dans les 5 à 7 jours ouvrables suivant la présentation de la demande un appel de l'adjointe de programme, qui fixera la date d'une évaluation d'accueil.
3. L'évaluation d'accueil consiste à répondre à de brefs questionnaires qui permettent de déterminer le principal problème de santé mentale ainsi que le service du programme PSO qui répondra le mieux à vos besoins.
4. Si cette évaluation révèle que le programme PSO ne vous convient pas tout à fait, on tentera de vous mettre en contact avec des services qui répondront mieux à vos besoins, ou on fera une recommandation à cet égard.

Après l'évaluation, un(e) thérapeute du programme PSO d'un organisme communautaire partenaire ou un accompagnateur, une accompagnatrice ou un(e) thérapeute d'un service d'auto-assistance communiquera avec vous pour entreprendre le traitement.

Est-ce que je peux envoyer une demande de services par télécopieur?

Pour le moment, nous ne pouvons pas recevoir directement de demandes de services par télécopieur. Vous pouvez faire une demande de services sur le site Web [The Access Point Northwest](#) en remplissant le formulaire en ligne. Pour obtenir d'autres renseignements sur la façon de présenter une telle demande, visitez la page Web du [St. Joseph's Care Group](#) sur le programme PSO.

Quels sont les temps d'attente pour les services?

Les temps d'attentes varient et dépendent du nombre de demandes de services reçues à un moment donné. Vous pouvez vous attendre à recevoir dans les 5 à 7 jours ouvrables suivant la présentation de la demande un appel de l'adjointe de programme, qui fixera la date d'une évaluation d'accueil. Quant aux temps d'attente pour les services offerts par le programme PSO, ils varient selon le type de service et peuvent aller de quelques semaines à quelques mois. Si vous avez d'autres questions sur les temps d'attente ou si vous voulez connaître votre rang sur la liste d'attente, appelez le programme PSO du St. Joseph's Care Group au 807 624-3543.

Qui appeler pour me renseigner sur le suivi d'une demande de services?

Appelez le programme PSO du St. Joseph's Care Group au 807 624-3543 pour parler à un membre du personnel.

Que se passe-t-il si je ne suis pas admissible au programme PSO?

Ce ne sont pas toutes les personnes qui présentent une demande de services au programme PSO qui sont admissibles. Si nous déterminons que le programme PSO ne répond pas tout à fait à vos besoins en matière de santé mentale, nous pourrions vous proposer d'autres services qui vous conviendraient mieux. Il est important de vous assurer, avant de présenter une demande de services, que le programme PSO peut répondre à vos besoins. Si vous répondez à n'importe lequel des critères d'exclusion indiqués sur le formulaire, vous auriez peut-être intérêt à envisager d'autres services. Si vous avez des questions précises concernant une demande de services ou si vous voulez en savoir davantage sur les critères d'admissibilité, appelez le programme PSO du St. Joseph's Care Group au 807 624-3543.

Quels renseignements recueille-t-on et à quelles fins?

Lors de votre inscription au programme PSO, nous vous demanderons votre numéro de carte Santé de l'Ontario, des renseignements personnels de base (p. ex. nom, date de naissance et adresse), des renseignements démographiques (p. ex. votre âge et votre sexe) et les résultats de l'évaluation de vos besoins en matière de traitements afin de déterminer celui qui vous convient le mieux et de vous mettre en rapport avec un fournisseur de services. Nous communiquerons les données du programme à Santé Ontario afin d'améliorer les programmes de santé mentale dans la province.

Pourquoi me pose-t-on des questions sur mon groupe ethnique, mon revenu et mon genre, entre autres? À quoi servent ces renseignements?

L'équité en matière de santé est un objectif important du programme PSO; la collecte de données uniformisées à ce chapitre nous permet d'améliorer les services du programme. Nous poserons à tous les clients des questions sur leur genre, leur orientation sexuelle, leur groupe racial ou ethnique, leur situation d'emploi, leur revenu familial et leur situation d'immigration, et nous leur demanderons s'ils sont francophones et s'ils sont aux études. Vous n'avez pas à fournir ces renseignements si vous n'êtes pas à l'aise de le faire et ce choix n'aura aucun effet sur votre admissibilité aux services.

Ces données peuvent aider l'équipe du programme PSO aux fins suivantes :

- Cerner les inégalités dans les services en ce qui a trait à l'accès ou aux temps d'attente, par exemple, et y remédier.

- Déterminer si un groupe de la population est mal desservi ou exclu.

Déterminer les améliorations nécessaires en ce qui a trait à la prestation de services et concevoir des soins qui tiennent compte de la diversité des gens que nous servons.

Est-ce que mes renseignements personnels sur la santé demeureront privés et confidentiels?

La protection de vos renseignements personnels sur la santé est régie par la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS)*. Cette loi précise les règles qu'il faut suivre au moment de recueillir, de stocker, d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels sur la santé relativement à un traitement. Il y a quelques exceptions à ces règles, c'est-à-dire des situations où des renseignements peuvent être divulgués avec ou sans votre consentement (dans la mesure du possible, nous ferons de notre mieux pour vous en aviser). Il s'agit des situations suivantes :

- Votre fournisseur de soins croit que vous êtes à risque immédiat de mourir par suicide ou de vous infliger des lésions corporelles graves et que la divulgation de renseignements éliminerait ou réduirait ce risque.
- Votre fournisseur de soins croit qu'il existe un risque immédiat de préjudice corporel grave ou de blessure pour une autre personne et que la divulgation éliminerait ou réduirait ce risque.
- Votre fournisseur de soins soupçonne qu'un enfant ayant moins de 18 ans pourrait être à risque de mauvais traitements ou de négligence.
- Votre fournisseur de soins croit qu'un membre d'une profession de la santé réglementée a infligé de mauvais traitements d'ordre sexuel à une cliente ou à un client ou qu'il a eu un comportement sexuel inapproprié à son égard.
- Votre fournisseur de soins croit qu'une personne âgée vivant dans un établissement de soins de longue durée est victime de mauvais traitements.
- La divulgation est autorisée ou exigée par la loi (p. ex. vos renseignements font l'objet d'un ordre de dépôt devant le tribunal), ou elle est permise par la *LPRPS* ou une autre loi.
- Un ordre professionnel réalise un audit.

Pour qu'il soit possible de vous offrir le meilleur traitement possible et le plus approprié, il se peut que vos renseignements soient communiqués à d'autres fournisseurs de services dans le cadre du programme PSO, si votre clinicien ou clinicienne le juge nécessaire. De plus, votre fournisseur de soins pourrait discuter de vos progrès avec son superviseur clinique et des thérapeutes en formation dans le cadre d'une supervision ou d'une consultation continue.

Avec qui puis-je communiquer si j'ai d'autres questions sur la protection et la confidentialité de mes renseignements dans le cadre du programme PSO?

Appelez le programme PSO du St. Joseph's Care Group au 807 624-3543; on acheminera votre appel au membre du personnel qui pourra le mieux répondre à vos questions.

Qu'entend-on par soins fondés sur des mesures?

Dans le cadre du programme PSO, un clinicien ou clinicienne d'accueil, un thérapeute ou une thérapeute, ou un accompagnateur ou une accompagnatrice vous demandera de répondre à des questionnaires pour s'assurer que vous recevez les soins qui répondront le mieux à vos besoins, suivre vos progrès et, s'il y a

lieu, modifier le traitement. Vous répondez à ces questionnaires principalement au moyen d'un logiciel de soins fondés sur des mesures appelé Greenspace; vous répondez aux questions de façon autonome ou avec l'aide d'un thérapeute. Bon nombre d'organismes de soins de santé voués à la santé mentale utilisent ce logiciel. Greenspace est conforme à la loi HIPPA (États-Unis) et facile à utiliser. Ce logiciel fait le suivi de vos progrès durant tout le traitement, à partir de l'accueil, grâce aux mesures des résultats signalés. Figurent parmi les outils d'évaluation couramment utilisés le *Patient Health Questionnaire-9* (PHQ-9), soit une échelle de dépistage de la dépression, et le *Generalized Anxiety Disorder-7* (GAD-7), échelle de dépistage de l'anxiété. On peut avoir recours à d'autres outils d'évaluation au besoin, selon le principal problème de santé mentale en cause.

Cliquez sur le lien ci-dessous pour obtenir de plus amples renseignements :

<https://greenspacehealth.com/en-ca/what-is-mbc/>