

Homewood Santé s'engage à vous offrir des services attentifs à vos préoccupations et respectueux. Nos programmes sont conçus pour améliorer votre situation et résoudre vos difficultés. Nous élaborerons, en collaboration avec vous, un plan d'action adapté à vos besoins et vous aiderons à prendre des décisions en matière de services pendant toute la durée de votre programme. Vous êtes libre à tout moment de refuser nos services ou de cesser le counseling.

Votre fournisseur de services est qualifié, certifié et membre d'une association ou corporation professionnelle reconnue; il possède en outre une formation sur des services fondés sur des données probantes et axés sur les solutions. Si une aide de longue durée ou plus spécialisée s'avérait nécessaire, il vous recommanderait une autre ressource privée ou publique.

Les honoraires de nos services sont assumés par votre employeur ou syndicat (ou par l'employeur ou le syndicat du membre de votre famille qui est titulaire du régime). Ces honoraires couvrent l'évaluation et l'intervention ainsi que la recommandation de services additionnels, si nécessaire. Votre employeur ou syndicat n'assurera aucuns frais encourus après un renvoi vers une ressource privée ou publique; c'est vous qui devrez les assumer. Il se peut que votre régime d'assurance collective vous rembourse ces frais; toutefois, vous devez conclure tout accord à cet effet avec votre employeur ou votre syndicat, à l'exclusion de Homewood Santé. Les personnes non couvertes par un régime de Homewood Santé devront payer les services rendus à l'acte.

## Limites des services fournis

Nos fournisseurs de services ne sont pas autorisés à établir de diagnostics, à faire des recommandations basées sur un diagnostic ni à fournir de jugement clinique sur des questions juridiques, médicales ou professionnelles sur la base de l'information obtenue pendant les rendez-vous avec leurs clients. De plus, ils ne peuvent, en aucune circonstance, intervenir dans des conflits de travail ou agir en tant que témoins experts en cas de litige.

Ils ne fourniront de diagnostics ou recommandations que dans le cas où leur avis d'expert est exigé et lorsqu'ils doivent fournir un rapport clinique défendable devant un tribunal. Le cas échéant, le fournisseur de services passerait en revue l'évaluation et le diagnostic avec vous avant de solliciter votre consentement à participer au processus.

## Confidentialité

Homewood Santé s'est engagée à protéger votre vie privée. Nous recueillons des renseignements personnels afin de fournir des services appropriés, et vos informations pourront être partagées entre les programmes et services de Homewood Santé à cette même fin. Conformément aux normes de qualité et aux normes juridiques, votre dossier pourrait être examiné par un responsable clinique interne ou par un vérificateur de la qualité externe. Nous avons conclu des ententes de confidentialité ou de non-divulgaration afin de protéger vos renseignements personnels. Aux fins de service ou de traitement, il se peut que nous transmettions vos renseignements personnels avec les fournisseurs de services qui sont directement concernés par la prestation de vos soins de santé, et nous ne les transmettrons pas à d'autres personnes ou groupes à votre insu ou sans votre consentement.

Vous pouvez en tout temps retirer votre consentement à la divulgation de vos renseignements personnels, mais cela risque de nuire à la prestation efficace de nos services ou traitements.

Il existe des limites juridiques et éthiques au maintien de la confidentialité, notamment dans les cas suivants :

- lorsque Homewood Santé reçoit une ordonnance du tribunal de consulter votre dossier;
- lorsqu'il est nécessaire d'intervenir parce que vous-même ou une autre personne êtes en danger;
- lorsqu'il y a soupçon de maltraitance ou de négligence d'enfants;
- si vous occupez un poste critique pour la sécurité, et votre santé mentale ou votre consommation de substances vous empêche de remplir vos fonctions de façon sécuritaire. Cette situation pourrait être divulguée à votre employeur ou syndicat;
- si vous avez moins de 18 ans; votre fournisseur de services discutera avec vous d'autres exceptions éventuelles au maintien de la confidentialité.

Dans le cas de renvois vers nos services exigés par votre employeur ou syndicat, nous pourrions transmettre à ces derniers les rapports sur nos recommandations, vos résultats d'évaluation ou de traitement, votre assiduité ou votre adhésion aux traitements. Le but de cette divulgation vous sera communiqué et celle-ci n'aura lieu qu'avec votre consentement ou tel qu'autorisé par la législation provinciale sur la protection des renseignements personnels.

Homewood Santé pourrait également transmettre à votre employeur un rapport sur les tendances générales de l'utilisation et de l'efficacité des programmes qui vous sont offerts par leur entremise. Ces rapports ne comprennent que des données anonymes et agrégées; Homewood Santé ne divulguera ni ne transmettra de renseignements permettant de vous identifier à votre insu ou sans votre consentement.

## Les rendez-vous

Pour communiquer avec Homewood Santé, appelez le Centre des services à la clientèle, au 1 866 398-9505. Nos services sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours par semaine. Une (1) heure est prévue pour les rendez-vous, et chaque séance de counseling individuel dure habituellement cinquante (50) minutes. La durée d'un rendez-vous pourrait varier dans le cas d'autres services ou traitements. Veuillez aviser votre fournisseur de services si vous prévoyez être en retard à un rendez-vous. Nous exigeons un préavis de 24 heures en cas d'annulation d'un rendez-vous.

En outre, comme nos fournisseurs de services sont membres d'un collège et/ou d'une association professionnelle, ils/elles sont tenu(e)s de respecter les règles de confidentialité, ce qui inclut également la diffusion d'informations électroniques. Ce faisant, votre séance ne peut pas être enregistrée et nous vous demandons de bien vouloir vous y conformer.

Adressez au Centre des services à la clientèle tout commentaire ou toute préoccupation au sujet de votre expérience du service.

Avant d'entreprendre le counseling, votre fournisseur s'assurera que vous avez bien lu le présent document et répondra à toute question que vous pourriez avoir.