



Indian Residential Schools Resolution Health Support Program Policy Framework

The Indian Residential Schools Resolution Health Support Program provides access to mental health, emotional and cultural support services so that eligible former Indian Residential Schools students and their families can safely address a broad spectrum of wellness issues related to the impacts of Indian Residential Schools.

June 2014

Exhibit: *National Inquiry into Missing and Murdered Indigenous Women and Girls*

Location/Phase: Part II: Calgary

Witness: Valérie Gideon

Submitted by: Anne Turley, Canada

Add'l info: P02P01P0301

Date: MAY 30 2018

Initials

LG

I/D

Entered

29

Health Canada
First Nations and Inuit Health Branch
Interprofessional Advisory and Program Support Directorate
Jeanne Mance Building
200 Eglantine Drive
Postal Locator 1902D
Ottawa, Ontario
K1A 0K9

Effective date: September 2013

Paper:
ISBN:

PDF:

ISBN:



For immediate emotional assistance call the National Indian Residential School Crisis Line 24 hours a day, 7 days a week at 1-866-925-4419

Aboriginal Affairs and Northern Development Canada (AANDC) supports former Indian Residential School (IRS) students in crisis through funding for the National IRS Crisis Line, a national, 24-hour toll-free support service operated by trained Aboriginal crisis counselors. The toll-free telephone number provides access to emotional and crisis referral services in both French and English. Counsellors can also provide information about accessing other health supports offered by the Government of Canada.

Table of Contents

1.	Indian Residential Schools Resolution Health Support Program	5
1.1.	Overview	5
1.2.	Program Objectives & Principles	5
1.3.	Program Services	5
1.4.	Client Eligibility.....	7
1.5.	Provider Audit Process.....	7
1.6.	Privacy.....	8
2.	Accessing Services	8
2.1.	Emotional and Cultural Supports.....	8
2.2.	Individual and Family Counselling	9
2.3.	Transportation	9
2.4.	Appeals.....	10
	Appendix 1 – IRS RHSP REGIONAL COORDINATORS.....	11

1. Indian Residential Schools Resolution Health Support Program

1.1. Overview

The Resolution Health Support Program (RHSP) provides eligible former Indian Residential Schools (IRS) students and their family (“Clients”) access to health support services so they may safely address the broad spectrum of mental wellness issues related to the impacts of IRS. RHSP fulfills commitments made in the 2007 IRS Settlement Agreement.

1.2. Program Objectives & Principles

The RHSP objectives are to:

- Provide mental health, emotional and cultural supports at all Settlement Agreement processes; and
- Provide emotional and cultural services to those in attendance at Truth and Reconciliation Commission (“TRC”) events or Settlement Agreement Commemoration events.

The RHSP operates according to a number of guiding principles:

- There is national consistency in available services and equitable access to services across Canada;
- All services are provided in a non-judgmental, sensitive and compassionate manner that meet the needs of eligible clients;
- The RHSP is managed in a sustainable and fiscally responsible manner; and
- Administrative processes involve transparency and may involve stakeholder input from First Nations and Inuit organizations.

1.3. Program Services

The RHSP provides three different types of health support services as well as assistance with the cost of transportation according to program guidelines.

1.3.1. Cultural Support: Elders and traditional healers provide cultural support to assist Clients to safely address issues related to the legacy of IRS and the disclosure of abuse. Specific services are determined by the needs of the individual and may include dialogue, ceremonies, prayers, Elder services or traditional healing.

1.3.2. Emotional Support: Services are provided by Aboriginal health workers, known as Resolution Health Support Workers (RHSWs), who will listen, talk and support Clients. During the IRS Settlement Agreement process, locally funded

Aboriginal organizations provide access to both Cultural and Emotional Supports.

1.3.3. Individual and Family Counselling: A counsellor will listen, talk, and develop a treatment plan to assist clients in finding ways of healing from IRS experiences. Counsellors have experience working with Aboriginal people and are recognized by Health Canada's Non Insured Health Benefit (NIHB) program.

Counsellors are psychologists, psychological associates or social workers who are registered in the province/territory in which the services are being provided; or, under specific circumstances, have a Masters of Education degree or a Masters of Arts (psychology) and are currently supervised by a registered psychologist or social worker.

Counsellors will be reimbursed up to three hours for an initial assessment of an eligible client and to complete a treatment plan. Only once the treatment plan has been approved, by Health Canada or a designated First Nations Health Authority (FNHA), can counselling sessions begin.

Up to twenty (20) hours of counselling may be approved per individual treatment plan. Should additional counselling be required a revised treatment plan may be submitted.

1.3.3.1. Traditional Healer: Health Canada will coordinate and fund reasonable travel costs for an eligible client to obtain the services of a traditional healer, where this service provider meets each of the following criteria:

- is recognized as a traditional healer by an Aboriginal organization administering the RHSP service, or by a local Band or Tribal Council;
- is located within reasonable geographic proximity to the client's home community; and,
- transportation is pre-approved, scheduled and coordinated as per the Regional processes.

While the RHSP will cover travel cost for a client to visit a *recognized* Traditional Healer, it does not cover services provided including honoraria, gifts, ceremonial expenses, or traditional medicine for services provided by a traditional healer. These costs will be the sole responsibility of the client.

1.3.4. Client Transportation: Transportation assistance for clients may be available in order to access a counsellor or cultural support provider. All travel follows the NIHB Medical Transportation Policy Framework and must be pre-approved by Health Canada or the designated FNHA.

1.4. Client Eligibility

- 1.4.1. Former IRS Student:** Former IRS students regardless of their status (First Nations, Inuit, Métis, non-status, non-Aboriginal) or place of residence within Canada (on- or off-reserve) who have received or are eligible to receive Common Experience Payments (CEP) or who are resolving claims against Canada through the Independent Assessment Process (IAP), or are participating in Truth and Reconciliation Commission (TRC) or commemoration events are eligible to access RHSP services.
- 1.4.2. Family Members:** The family of former IRS students is defined as spouse/partner, those raised by or raised in the household of a former IRS student and any relations who have experienced effects of intergenerational trauma associated with an eligible family member's time at an IRS are eligible to access RHSP services.
- 1.4.3. Incarcerated Persons:** Former IRS students or their family members who are incarcerated remain eligible to access RHSP health support services.
- 1.4.4. TRC Event Participants (national and community events):** Anyone who is in attendance at a TRC event is eligible to access RHSP services during the event.
- 1.4.5. Commemoration Event Participants:** Anyone in attendance at an IRS Settlement Agreement funded Commemoration event is eligible to access RHSP services during the event.
- 1.4.6. Claimants Living Outside of Canada:** Eligible clients who live outside of Canada, and have a scheduled IAP hearing outside of Canada are able to receive in-person health support from an RSW or a CSP for the hearing, based on approval by the IRS RHSP Program Manager in Ottawa. Any follow-up interactions with the RSW or CSP will be done by telephone or videoconference.
- 1.4.7. Who is not eligible for RHSP?** Individuals who attended a school that is not recognized in the 2007 IRS Settlement Agreement; this includes former IRS day school students or former IRS students who have opted out of the IRS Settlement Agreement.

1.5. Provider Audit Process

Financial review and audit activities are conducted as part of the RHSP's requirement to comply with accountability requirements for the use of public funds, and to ensure compliance with the terms and conditions of the Program, the RHSP Policy Framework, policies and procedures, and the RHSP provider

information kit as well as with other relevant documents. Failure to comply with audit requirements can result in a reversal of the payment and recovery of funds.

The objectives of the RHSP Provider Audit Program are to:

- prevent and detect inappropriate billing practices and irregularities;
- validate active licensure of registered providers;
- make sure that services paid for were received by eligible RHSP clients; and,
- verify that appropriate documentation supporting claims are retained by service providers.

1.6. Privacy

Health Canada and the designated FNHA are committed to protecting clients' privacy and safeguarding the personal information in its possession. Any personal information collected by the RHSP is collected in accordance with the applicable federal privacy laws and policies. The information collected is limited to only that information required for the RHSP and/or the NIHB Program to administer and verify benefits.

As a program of the federal government, the RHSP must comply with the *Privacy Act*, the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, the *Access to Information Act*, the Treasury Board of Canada Privacy and Data Protection Policies, the Government Security Policy, and the Health Canada Security Policy.

2. Accessing Services

A former IRS student, family member or their representative may contact the Health Canada Regional Office in their Province or Territory or designated FNHA to access RHSP services. Full name and date of birth must be provided in order to confirm eligibility. If you are a family member of a former student, the name and date of birth of the relation who attended residential school will be required to confirm your eligibility.

2.1. Emotional and Cultural Supports

Clients may access services by contacting:

- a known RHSP organization;
- Health Canada Regional Office or designated FNHA in the province or territory where service is being sought; or
- the IRS Crisis Line,
- their IAP lawyer,
- a counsellor who is registered as an NIHB or RHSP counsellor; or
- AANDC Resolution Manager.

2.2. Individual and Family Counselling

Former IRS students, their families or counsellor (on behalf of the client) may access RHSP counselling services by contacting the Regional Health Canada Office or designated FNHA in the province or territory where the service is being sought.

2.2.1. Assessment Process

Counselling services will only be reimbursed by the RHSP once the Client has been assessed by a counsellor and a treatment plan has been approved by the Health Canada Regional Office or designated FNHA. Family counselling must be included in the treatment plan and may only be billed at a pre-approved rate.

2.2.2. Counselling Exclusions

Certain types of mental health benefits are not covered under the RHSP under any circumstances and are not subject to the appeal process. Exclusions include, but are not limited to:

- early intervention program for infants with delayed development;
- court mandated therapy;
- psychiatric services;
- psycho-educational assessments;
- educational and vocational counselling;
- assessment for issues not related to IRS;
- when another program is responsible for providing the service; and,
- legal advice or legal counselling.

2.3. Transportation

Transportation benefits may be provided within the client's region/territory of residence to help clients travel to the nearest appropriate cultural support provider or counsellor. If economical, the counsellor or cultural support provider can travel to the client's community in accordance to NIHB policies.

2.3.1. Client Transportation Exclusions

- Travel costs to TRC and IRS commemoration events;
- Travel costs to access RHSW services; and
- Travel costs to access other types of events (e.g.) healing camps or other IRS events or activities.

2.3.2. Escorts

Escort travel must be pre-authorized by Health Canada or designated FNHA. A medical doctor must verify the medically related reason as to why the Client requires the escort. The length of time for which the escort is authorized will be determined by the Client's medical condition or legal requirements. Refer to the NIHB Medical Transportation Policy Framework for additional information and terms and conditions of the RSHP transportation services.

2.4. Appeals

Clients eligible for the RHSP may appeal the denial of services with the exception of items identified as exclusions. Appeals must be initiated and submitted in writing by the client, their parent, or a legal guardian or representative (e.g. a physician, authorized by the client).

Additional information on the RHSP appeals process can be obtained from a Health Canada or designated FNHA offices in your province or territory. Please see Appendix 1 for contact information.

Appendix 1 – IRS RHSP REGIONAL COORDINATORS

Atlantic Region

First Nations and Inuit Health Branch
Health Canada
1505 Barrington Street
15th Floor, Suite 1525
Halifax, NS B3J 3Y6
1-866-414-8111

Québec Region

First Nations and Inuit Health Branch
Health Canada
Guy-Favreau Complex
200 René Lévesque Blvd. West
East Tower, 2nd Floor
Montréal, QC H2Z 1X4
1-877-583-2965

Ontario Region

First Nations and Inuit Health Branch
Health Canada
Emerald Plaza
1547 Merivale Road
3rd Floor, Postal Locator 6103A
Nepean, ON K1A 0L3
1-888-301-6426

Manitoba Region

First Nations and Inuit Health Branch
Health Canada
Stanley Knowles Federal Building
391 York Avenue, Suite 300
Winnipeg, MB R3C 4W1
1-866-818-3505

Saskatchewan Region

First Nations and Inuit Health Branch
Health Canada
Château Tower, 18th Floor
2045 Broad Street
Regina, SK S4P 3T7
1-866-250-1529

Alberta Region

First Nations and Inuit Health Branch
Health Canada
Canada Place
9700 Jasper Avenue, Suite 730
Edmonton, AB T5J 4C3
1-888-495-6588

Pacific Region (Prior to October 1, 2013)

First Nations and Inuit Health Branch
Health Canada
Federal Building
757 West Hastings Street, Suite 540
Vancouver, BC V6C 3E6
1-877-477-0775

First Nations Health Authority (after October 1, 2013)

First Nations Health Authority
Federal Building
757 West Hastings Street, Suite 540
Vancouver, BC V6C 3E6
1-877-477-0775

Northern Region (Yukon, Northwest Territories, Nunavut)

First Nations and Inuit Health Branch
Health Canada
Elijah Smith Building
Suite 100 - 300 Main Street
Whitehorse, YT Y1A 2B5
1-800-464-8106

Indian Residential Schools web link:

www.healthcanada.gc.ca/irs

Crisis Line: 1-866-925-4419



Cadre stratégique du Programme de soutien en santé - résolution des questions des pensionnats indiens

Le Programme de soutien en santé - résolution des questions des pensionnats indiens donne accès à des services de soutien affectif, culturel et de santé mentale afin que les anciens élèves des pensionnats indiens puissent aborder sans crainte les divers problèmes liés au bien-être qui découlent de l'expérience vécue dans les pensionnats indiens.

Juin 2014

Santé Canada

Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits
Direction des conseils interprofessionnels et de l'aide aux programmes
Immeuble Jeanne-Mance
200, promenade Eglantine
Indice de l'adresse : 1902D
Ottawa (Ontario)
K1A 0K9

Date d'entrée en vigueur : septembre 2013

Document papier :

ISBN :

SI

PDF :

ISBN :



Pour une aide psychologique immédiate, vous pouvez communiquer en tout temps avec la ligne d'écoute nationale des pensionnats indiens au 1-866-925-4419

Affaires autochtones et Développement du Nord Canada (AADNC) vient en aide aux anciens élèves des pensionnats indiens (PI) en situation de crise en finançant la ligne d'écoute nationale, un service de soutien téléphonique assuré par des conseillers autochtones formés en intervention de crise et accessible 24 heures sur 24, partout au Canada. Ce numéro sans frais permet d'obtenir, en français ou en anglais, des services d'aiguillage vers un soutien psychologique et d'intervention dans une situation de crise. Les conseillers peuvent également fournir de l'information sur la façon d'accéder à d'autres services d'appui à la santé offerts par le gouvernement du Canada.

Table des matières

1. Programme de soutien en santé — résolution des questions des pensionnats indiens	5
1.1. Aperçu	5
1.2. Objectifs et principes du programme	5
1.3. Services offerts par le programme.....	5
1.4. Admissibilité	7
1.5. Processus de vérification des fournisseurs	8
1.6. Protection de la vie privée	8
2. Accès aux services	9
2.1. Soutien affectif et culturel	9
2.2. Counseling individuel et familial	10
2.3. Transport.....	10
2.4. Appels.....	11
Annexe 1 – COORDONNATEURS RÉGIONAUX DU PSS-RQPI	12

1. Programme de soutien en santé — résolution des questions des pensionnats indiens

1.1. Aperçu

Le Programme de soutien en santé — résolution des questions des pensionnats indiens (PSS-RQPI) fournit aux anciens élèves des pensionnats indiens qui y sont admissibles ainsi qu'à leurs familles (« clients ») l'accès à des services de soutien afin qu'ils puissent aborder sans crainte les divers problèmes liés au bien-être mental qui découlent de l'expérience vécue dans les pensionnats indiens. Le PSS-RQPI honore les engagements pris dans le cadre de la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens de 2007.

1.2. Objectifs et principes du programme

Les objectifs du PSS-RQPI sont les suivants :

- fournir un soutien affectif, culturel et en santé mentale lors des processus liés à la Convention de règlement; et
- fournir des services psychologiques et culturels à ceux qui participent aux activités de la Commission de vérité et de réconciliation (« CVR ») et aux événements commémoratifs.

Le PSS-RQPI s'appuie sur les principes fondamentaux suivants :

- les services sont offerts de façon uniforme et équitable à l'échelle du Canada;
- la prestation des services se fait sans porter de jugement, avec sensibilité et compassion, et de façon à répondre aux besoins des clients admissibles;
- le PSS-RQPI est géré de façon durable et responsable sur le plan financier; et
- les processus administratifs sont transparents et tiennent compte de l'opinion des intervenants lorsque les organisations des Premières nations et des Inuits en conviennent.

1.3. Services offerts par le programme

Le PSS-RQPI offre trois types de services de soutien à la santé ainsi qu'une aide financière pour les coûts de transport conformément aux lignes directrices du programme.

- 1.3.1. Soutien culturel :** Des aînés et des guérisseurs traditionnels fournissent un soutien culturel pour aider les clients à aborder sans crainte les difficultés liées aux pensionnats indiens et à la divulgation des sévices subis. Les services sont déterminés en fonction des besoins de la personne et peuvent comprendre le

dialogue, les cérémonies, les prières ou l'aide donnée par des aînés/la guérison traditionnelle.

1.3.2. Soutien affectif : Les services sont assurés par des intervenants en santé autochtones, appelés travailleurs en santé communautaire (TSC), qui écoutent les clients, leur parlent et les appuient. Des organismes autochtones financés localement offrent des services de soutien culturel et affectif pendant tout le processus relatif à la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens.

1.3.3. Counseling individuel et familial : Un conseiller écoute les clients, leur parle et élabore un plan de traitement pour les aider à trouver des façons de guérir des séquelles laissées par les pensionnats indiens. Ces conseillers ont une expérience de travail avec les Autochtones et sont reconnus par le Programme des services de santé non assurés (SSNA) de Santé Canada.

Les conseillers sont des psychologues/des associés en psychologie ainsi que des travailleurs sociaux qui sont inscrits dans la province/le territoire où les services sont fournis. Ils peuvent également, dans certaines circonstances, détenir une maîtrise en éducation ou une maîtrise ès arts en psychologie et être supervisés par un psychologue ou un travailleur social agréé.

Les services de conseillers seront remboursés jusqu'à concurrence de trois heures pour l'évaluation initiale d'un client admissible et l'élaboration d'un plan de traitement. Les séances de counseling ne pourront débuter qu'une fois le plan de traitement est approuvé par Santé Canada ou par l'autorité sanitaire des Premières nations (ASPN) désignée.

Jusqu'à vingt (20) heures de counseling peuvent être approuvées pour un plan de traitement individuel. Si des séances supplémentaires s'avèrent nécessaires, un plan de traitement modifié devra être soumis.

1.3.3.1. Guérisseur traditionnel : Santé Canada coordonnera et remboursera les coûts de transport raisonnables d'un client admissible qui doit se déplacer pour obtenir les services d'un guérisseur traditionnel, dans la mesure où le fournisseur de services satisfait aux critères suivants :

- le fournisseur est reconnu comme guérisseur traditionnel par un organisme autochtone responsable de l'administration de services du PSS-RQPI, ou par une bande locale ou un conseil tribal;
- le fournisseur se trouve à une distance raisonnable de la communauté d'appartenance du client; et
- le déplacement est pré-approuvé, planifié et coordonné conformément aux processus régionaux.

Bien que le PSS-RQPI rembourse les frais de transport d'un client afin qu'il puisse consulter un guérisseur traditionnel *reconnu*, il ne rembourse pas les frais liés aux services offerts par un guérisseur traditionnel, comme les honoraires et les dépenses liées aux cadeaux, aux cérémonies et aux traitements médicaux. Ces coûts seront entièrement assumés par le client.

- 1.3.4. Transport des clients :** Une aide au transport peut être fournie aux clients pour leur permettre d'avoir accès à un conseiller ou un fournisseur de soutien culturel. Tous les déplacements doivent être effectués en conformité avec le Cadre de travail sur le transport pour raison médicale des SSNA et être pré-approuvés par Santé Canada ou l'ASPN désignée.

Pour plus amples renseignements sur le transport pour raison médicale, veuillez consulter le Cadre de travail du Programme des SSNA à la page suivante :

<http://www.hc-sc.gc.ca/fniah-spnia/nihb-ssna/benefit-prestation/medtransport/index-fra.php>

1.4. Admissibilité

- 1.4.1. Anciens élèves des pensionnats indiens :** Ont accès aux services du PSS-RQPI, tous les anciens élèves des PI qui ont reçu des paiements d'expérience commune (PEC) ou qui y sont admissibles, peu importe leur statut (membre des Premières nations, Inuit, Métis, non-inscrit, non-Autochtone) ou leur lieu de résidence au Canada (à l'intérieur ou à l'extérieur d'une réserve). Sont également admissibles les anciens élèves des PI dont les réclamations contre le Canada sont traitées par le biais du Processus d'évaluation indépendant (PEI), ainsi que ceux qui participent aux activités de la Commission de vérité et de réconciliation (CVR) ou aux événements de commémoration.
- 1.4.2. Membres de la famille :** Les familles des anciens élèves des PI sont admissibles aux services du PSS-RQPI. On entend par « famille » l'époux/l'épouse ou le/la conjoint(e) de fait, ceux qui ont été élevés par un ancien élève des PI ou qui ont grandi dans le foyer de l'un deux, et toute personne ayant un lien avec un ancien élève des PI et ayant été affectée par le traumatisme intergénérationnel associé au séjour d'un membre de sa famille dans un PI.
- 1.4.3. Personnes incarcérées :** Les anciens élèves des PI (ou les membres de leurs familles) qui sont incarcérés demeurent admissibles aux services de soutien à la santé du PSS-RQPI.

- 1.4.4. Participants aux activités de la CVR (activités nationales et communautaires) :** Toute personne qui participe à une activité de la CVR peut avoir accès aux services du PSS-RQPI pendant l'événement.
- 1.4.5. Participants aux événements commémoratifs :** Toute personne qui assiste à un événement de commémoration financé par la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens est admissible aux services du PSS-RQPI pendant l'événement.
- 1.4.6. Demandeurs résidant à l'extérieur du Canada:** Les clients admissibles qui vivent à l'extérieur du Canada et qui ont une audience prévue au travers du processus d'évaluation indépendant à l'extérieur du Canada sont en mesure de recevoir un soutien en personne soit avec un travailleur, une travailleuse de la santé communautaire (résolution) ou avec un fournisseur, une fournisseuse de soutien culturel (aîné, aînée, guérisseur, guérisseuse) pour l'audience sur approbation du gestionnaire du PSS-PQPI à Ottawa. Toutes les interactions de suivi avec un travailleur, une travailleuse de la santé communautaire (résolution) ou avec un fournisseur, une fournisseuse de soutien culturel se fera par téléphone ou par vidéoconférence.
- 1.4.7. Qui n'est pas admissible au PSS-RQPI?** Les personnes qui ont fréquenté une école non reconnue dans la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens de 2007, ce qui inclut les anciens élèves des externats des PI, ainsi que les anciens élèves des PI qui ont choisi de s'exclure de la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens

1.5. Processus de vérification des fournisseurs

Les activités de vérification et d'examen financier s'inscrivent dans le cadre des exigences visant à s'assurer que le PSS-RQPI respecte son obligation de rendre compte de son utilisation des fonds publics. Elles permettent également de s'assurer que les modalités, le Cadre stratégique du PSS-RQPI, les politiques et les procédures du programme sont respectés, de même que la trousse d'information à l'intention des fournisseurs et les autres documents pertinents. Le non-respect des exigences en matière de vérification peut entraîner une annulation de paiement et un recouvrement de fonds.

Les objectifs du Programme de vérification des fournisseurs du PSS-RQPI sont les suivants :

- prévenir et déceler les pratiques inappropriées et les irrégularités dans le processus de facturation;
- confirmer l'autorisation d'exercer des fournisseurs inscrits;
- s'assurer que les services réglés ont été reçus par des clients admissibles au PSS-RQPI; et

- s'assurer que les fournisseurs de services ont conservé les documents à l'appui des demandes présentées.

1.6. Protection de la vie privée

Santé Canada et l'ASPN désignée s'engagent à respecter la vie privée des clients et à protéger les renseignements personnels qu'ils détiennent. Tous les renseignements personnels recueillis par le PSS-RQPI sont obtenus conformément aux lois et aux politiques fédérales applicables sur la protection des renseignements personnels. Les renseignements recueillis se limitent à ceux dont le PSS-RQPI et/ou le Programme des SSNA ont besoin pour la vérification et l'administration des services.

En tant que programme offert par le gouvernement fédéral, le PSS-RQPI doit se conformer à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, à la *Charte canadienne des droits et libertés*, à la *Loi sur l'accès à l'information*, aux politiques du Conseil du Trésor sur la protection des renseignements personnels, à la politique du gouvernement du Canada sur la sécurité et à la politique de Santé Canada sur la sécurité.

2. Accès aux services

Pour avoir accès aux services du PSS-RQPI, les anciens élèves des PI, les membres de leurs familles ou leurs représentants peuvent communiquer avec le bureau régional de Santé Canada de leur province ou de leur territoire ou l'ASPN désignée. Ils doivent fournir leur nom complet et leur date de naissance pour confirmer leur admissibilité. Les membres de la famille d'un ancien élève devront fournir le nom et la date de naissance de la personne qui a fréquenté le PI pour confirmer leur admissibilité.

2.1. Soutien affectif et culturel

Les clients peuvent accéder aux services en communiquant avec :

- un organisme connu du PSS-RQPI;
- le bureau régional de Santé Canada ou l'ASPN désignée de la province ou du territoire où les services sont demandés;
- la ligne d'écoute des pensionnats indiens;
- leur avocat du PEI;
- un conseiller inscrit en tant que conseiller du Programme des SSNA ou du PSS-RQPI; et
- un gestionnaire de résolution d'AADNC.

2.2. Counseling individuel et familial

Les anciens élèves des PI, leurs familles ou leur conseiller (au nom du client) peuvent accéder aux services du PSS-RQPI en communiquant avec le bureau régional de Santé Canada ou l'ASPN désignée de la province ou du territoire où les services sont demandés.

2.2.1. Processus d'évaluation

Les services de counseling ne seront remboursés par le PSS-RQPI que lorsque le client aura été évalué par un conseiller et que son plan de traitement aura été approuvé par le bureau régional de Santé Canada ou l'ASPN désignée. Les séances de counseling familial doivent faire partie du plan de traitement et ne peuvent être facturées qu'à un taux pré-approuvé.

2.2.2 Exclusions

Certains types de services en santé mentale ne sont pas couverts par le PSS-RQPI, quelles que soient les circonstances, et ne peuvent faire l'objet d'un processus d'appel. En voici une liste non exhaustive :

- les programmes d'intervention précoce (pour les enfants présentant des retards de développement);
- les thérapies ordonnées par la cour;
- les services psychiatriques;
- les évaluations psychopédagogiques;
- le counseling scolaire et professionnel;
- les évaluations portant sur des problèmes qui ne sont pas liés au PI;
- les services fournis dans le cadre d'un autre programme; et
- les consultations et les avis juridiques.

2.3. Transport

Des prestations relatives au transport, dans la région ou le territoire de résidence du client, peuvent être accordées à un client afin que celui-ci puisse consulter le conseiller ou le fournisseur de soutien culturel approprié le plus près de chez lui. Toutefois, si cette solution est plus économique, le conseiller ou le fournisseur de soutien culturel peut se rendre lui-même dans la communauté conformément aux politiques des SSNA.

2.3.1. Exclusions relatives au transport des clients

- Frais de transport pour aller assister aux événements de commémoration de la CVR et des PI;

- Frais de transport pour accéder aux services du PSS-RQPI; et
- Frais de transport pour se rendre à d'autres types d'activités, par exemple, des camps de guérison ou d'autres activités ou événements liés aux PI.

2.3.2. Accompagnateurs

Le transport d'un accompagnateur doit être approuvé par Santé Canada ou par l'ASPN désignée. Un médecin doit vérifier les raisons médicales pour lesquelles un client doit être accompagné. La durée pendant laquelle la présence d'un accompagnateur est autorisée sera déterminée par la condition médicale du client ou par des obligations juridiques. Pour obtenir plus de renseignements sur les modalités des services relatifs au transport offerts par le PSS-RQPI, référez-vous au Cadre de travail sur le transport pour raison médicale des SSNA.

2.4. Appels

Les clients admissibles au PSS-RQPI ont le droit d'en appeler le rejet d'une demande, sauf s'il s'agit d'une demande visant des services exclus. L'appel doit être interjeté et déposé par écrit par le client, un de ses parents, son tuteur légal ou un représentant (p. ex. un médecin autorisé par le client).

Des renseignements supplémentaires au sujet du processus d'appel peuvent être obtenus auprès du bureau de Santé Canada ou de l'ASPN désignée de votre province ou territoire. Pour connaître les coordonnées, veuillez consulter l'annexe 1 du présent document.

Annexe 1 – COORDONNATEURS RÉGIONAUX DU PSS-RQPI

Région de l'Atlantique
Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits
Santé Canada
1505, rue Barrington
15^e étage, bureau 1525
Halifax (N.-É.) B3J 3Y6
1-866-414-8111

Région du Québec
Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits
Santé Canada
Complexe Guy-Favreau
200, boul. René-Lévesque Ouest
Tour Est, 2^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1X4
1-877-583-2965

Région de l'Ontario
Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits
Santé Canada
Emerald Plaza
1547, chemin Merivale
3^e étage, indice de l'adresse : 6103a
Nepean (Ontario) K1A 0L3
1-888-301-6426

Région du Manitoba
Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits
Santé Canada
Édifice fédéral Stanley Knowles
391, avenue York, bureau 300
Winnipeg (Manitoba) R3C 4W1
1-866-818-3505

Région de la Saskatchewan
Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits
Santé Canada
Chateau Tower, 18^e étage
2045, rue Broad, 1^{er} étage
Régina (Saskatchewan) S4P 3T7
1-866-250-1529

Région de l'Alberta
Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits
Santé Canada
Place du Canada
9700, avenue Jasper, bureau 730
Edmonton (Alberta) T5J 4C3
1-888-495-6588

Région du Pacifique (avant le 1^{er} octobre 2013)
Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits
Santé Canada
Édifice fédéral
757, rue West Hastings, bureau 540
Vancouver (C.-B.) V6C 3E6
1-877-477-0775

Autorité sanitaire des Premières Nations (après le 1^{er} octobre 2013)
Autorité sanitaire des Premières Nations Édifice fédéral
757, rue West Hastings, bureau 540
Vancouver (C.-B.) V6C 3E6
1-877-477-0775

Région du Nord (Yukon, T.N.-O., Nunavut)
Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits
Santé Canada
Immeuble Elijah Smith
300, rue Main, bureau 100
Whitehorse (Yukon) Y1A 2B5
1-800-464-8106

Hyperlien vers le site Web concernant les pensionnats indiens : <http://www.hc-sc.gc.ca/fniah-spnia/services/indiresident/index-fra.php>

Ligne d'écoute : 1-866-925-4419