

## **HELPLINE FAX REFERRAL PROGRAM PROVIDER INFORMATION**

### **What is the Fax Referral Program?**

The Smokers' Helpline Fax Referral Program is an evidence-based tool that builds on the services of the Smokers' Helpline by creating partnerships with healthcare providers. Through the fax referral program, tobacco users no longer have to take the first step in seeking cessation assistance. Instead, after talking with their healthcare provider, the patient agrees to have the Smokers' Helpline call them.

The Smokers' Helpline offers comprehensive bilingual cessation counselling to all tobacco users. All calls are **free, confidential** and at a time that works best for the tobacco user. The Quit Specialists proactively contact the individual within 72 hours to provide counselling after receipt of the fax referral.

### **How does the Fax Referral Program work?**

The Smokers' Helpline Fax Referral Program directly connects tobacco users with trained Quit Specialists. Once the healthcare professional and the patient/tobacco user determine that the Helpline is a good referral source, both the patient and healthcare professional complete the appropriate sections of the form. Within 72 hours, a Quit Specialist contacts the patient to help with quit-attempt planning and strategies for coping with urges, stresses and withdrawal symptoms, as well as obtaining social support. If the referral is completed while the patient is hospitalized, please fax the form after the patient is discharged.

The form must be signed by the patient and must contain a valid or current telephone number or it will not be processed. The form should also identify the organization of the health care professional to ensure appropriate data collection. Once you have faxed the referral, file the form on the patient's chart for follow-up with the patient at their next visit.

### **Who should be referred to the Smokers' Helpline?**

Any patient who is ready to consider a quit attempt and is willing to receive a proactive call from the Helpline should be referred to the Smokers' Helpline. Other patients may be better served by giving them a card with the Smokers' Helpline number and website and encouragement to call when they are ready.

### **Why it is beneficial?**

- *It Seizes the Moment* – The fax referral connects tobacco users with the Quitline proactively. This eliminates the barrier of the tobacco user having to make the first call, thereby increasing the chances that they will actually quit.
- *It Saves Time* – Many healthcare professionals do not have time to offer comprehensive tobacco intervention. The fax referral links the patient with the Quit Specialist for extensive one-on-one behaviour counselling that is based on evidence-based research to support best practices in tobacco cessation.

### **Is the Fax Referral Program data confidential?**

Yes! By providing consent, tobacco users agree to have a quit specialist contact them, and allows the Helpline to contact the referral healthcare provider, when necessary. The consent does not authorize the release of any personal information to other parties.

## **PROGRAMME DE RECOMMANDATION PAR TÉLÉCOPIEUR** **INFORMATION À L'INTENTION DES PRESTATEURS**

### **De quoi s'agit-il?**

Le programme de recommandation par télécopieur est un outil fondé sur des preuves qui accroît la portée des services de Téléassistance pour fumeurs en créant des partenariats avec les prestataires de soins de santé. Les usagers du tabac ne sont plus tenus d'entreprendre eux-mêmes la recherche de ressources en matière de renoncement. Il leur suffit de consulter leur fournisseur de soins de santé et de consentir à recevoir un appel de la part d'un spécialiste de Téléassistance pour fumeurs.

Ce service dispense à tous les usagers du tabac des consultations exhaustives et bilingues en matière de renoncement. Tous les appels sont gratuits, confidentiels et offerts à des heures qui conviennent aux usagers. Les spécialistes communiquent de façon proactive avec les candidats dans les 72 heures suivant la réception de la recommandation.

### **Fonctionnement**

Le programme met les usagers du tabac directement en contact avec des spécialistes formés en matière de renoncement. Une fois que les professionnels de la santé et les patients ou usagers du tabac conviennent de la pertinence de la démarche, ils remplissent les parties appropriées du formulaire. Les spécialistes communiquent avec les patients dans les 72 heures afin de les aider à élaborer un plan et une stratégie qui leur permettra de faire face aux envies de fumer, au stress et aux symptômes de sevrage. Ils les dirigeront également vers les services de soutien social. Dans le cas de patients hospitalisés, veuillez acheminer le formulaire après leur congé.

Les candidats doivent signer la recommandation et fournir un numéro de téléphone valide ou actuel, sinon celle-ci ne sera pas traitée. Le nom de l'organisme du professionnel doit également y figurer aux fins de la collecte de données. Une fois les formulaires acheminés, ajoutez-les au dossier des patients pour assurer le suivi au cours de la consultation suivante.

### **Usagers du programme**

Le service Téléassistance pour fumeurs s'adresse à tout patient qui désire tenter de cesser de fumer et consent à recevoir un appel proactif de la part d'un spécialiste. Il serait préférable d'offrir aux autres patients une carte portant le numéro et l'adresse du site Web du service. On suggère en outre de les inciter à téléphoner lorsqu'ils seront disposés à le faire.

### **Efficacité**

- *Une démarche opportune* – Le programme établit un lien proactif entre les patients et les spécialistes du service. Les usagers évitent ainsi de faire le premier appel, ce qui accroît leurs chances de réussite.
- *Économie de temps* – Bon nombre de professionnels de la santé n'ont pas le temps d'intervenir en profondeur en matière de renoncement au tabac. Le programme met les patients en contact avec les spécialistes en renoncement et leur donne accès à des séances de counseling comportemental exhaustives et personnalisées. Le personnel s'inspire de recherches fondées sur des preuves en matière de pratiques de renoncement exemplaires.

### **Confidentialité**

Les usagers consentent bien sûr à recevoir un appel de la part d'un spécialiste et permettent au service de communiquer, au besoin, avec les prestataires de soins de santé à l'origine de la recommandation. Le consentement n'autorise aucunement la divulgation de renseignements personnels à des tiers.