



Foire aux questions (FAQ)

Juin 2024

Programme d'aide aux employés (PAE) – Soins virtuels Lumino Santé, offert par Dialogue

Survol

1. Qu'est-ce que le programme d'aide aux employés (PAE) – Soins virtuels Lumino Santé?

Le PAE – Soins virtuels Lumino Santé vous donne accès au réseau de professionnels de Dialogue. Ces derniers sont là pour vous aider à régler divers problèmes de la vie courante ou liés au travail. Le PAE offre du soutien à court terme sur les plans suivants :

- Santé mentale
- Famille et relations
- Services juridiques
- Finances
- Travail et carrière

Pour en savoir plus sur le PAE, lisez la [brochure](#).

Accès et expérience

2. Comment puis-je accéder au PAE?

Vous pouvez accéder au PAE à l'aide d'un appareil mobile et sur le Web. Vous pouvez visiter le site luminosv.dialogue.co ou télécharger l'appli Soins virtuels Lumino Santé pour les appareils [iPhone](#) ou [Android](#). Vous pouvez aussi y accéder par téléphone en composant le **1-844-342-3327**.

3. Qu'entend-on par des soins accessibles en tout temps?

Vous pouvez accéder au PAE en tout temps. Vous pouvez obtenir un rendez-vous avec les professionnels appropriés dans les 24 heures. Une rencontre de jour peut être fixée à la suite de certaines demandes reçues pendant la nuit. Cela se produit généralement lorsque le dossier nécessite une coordination entre différents professionnels du PAE non disponibles la nuit. C'est le cas notamment pour les :

- problèmes de santé mentale non urgents,
- conseillers en orientation,
- conseillers financiers,
- conseillers juridiques.

4. Mes renseignements sont-ils transmis à l'extérieur de Dialogue?

Non. Vos renseignements médicaux vous appartiennent. Vous seul pouvez autoriser Dialogue à transmettre vos renseignements à des professionnels de la santé qui ne font pas partie de son équipe. C'est la même chose pour la communication de renseignements à votre médecin de famille. Si vous voulez que votre médecin de famille reçoive certains renseignements, vous devrez donner votre consentement explicite à Dialogue. La transmission de ces renseignements n'entraîne pas de frais. De la même façon, vous pouvez consentir à ce qu'un professionnel de la santé de l'extérieur communique des renseignements à votre sujet à l'équipe de soins de Dialogue. Ni la Sun Life ni votre employeur n'ont accès aux renseignements médicaux que vous fournissez à Dialogue. Les renseignements médicaux sont confidentiels. Seuls vous et Dialogue y avez accès. Dialogue communique uniquement des données non identifiantes, comme :

- le pourcentage d'inscriptions,
- le nombre total de visites par mois, etc.

5. Combien de temps faut-il pour recevoir une réponse?

Vous obtiendrez une réponse immédiate sous la forme d'un bref questionnaire de triage. Il permettra de déterminer la ressource dont vous avez besoin selon votre problème particulier. Répondre au questionnaire vous prendra généralement de 2 à 3 minutes. Ensuite, vous serez mis en contact avec un professionnel de la santé compétent de Dialogue.

6. Le professionnel de la santé de Dialogue pourra-t-il voir les notes prises lors des rendez-vous précédents?

Oui. Lorsque vous créez un compte, vous créez votre propre dossier avec Dialogue. Les professionnels de Dialogue ont accès aux notes prises par leurs collègues lors de rendez-vous précédents.

7. Les professionnels accessibles par le PAE sont-ils tous couverts par mon régime de garanties si je souhaite opter pour un service nécessitant que je débourse des frais de ma poche?

Consultez votre brochure pour savoir ce qui est couvert par votre régime de garanties. Les services de certains fournisseurs pourraient ne pas être couverts. Votre PAE prévoit un nombre maximal de séances pour chaque problème particulier. Il se peut qu'une fois les séances terminées, vous ayez toujours des questions. Vous pouvez alors continuer de consulter le même professionnel pour le même problème moyennant le paiement d'un tarif horaire. Ce tarif dépend du type de professionnel. La prise de rendez-vous et les paiements se font sur la plateforme de Dialogue.

8. Comment fonctionnent les recommandations?

Durant votre traitement ou après, vous pourriez nécessiter des services qui ne peuvent être offerts par Dialogue virtuellement. Si tel est le cas, Dialogue vous recommandera aux ressources externes appropriées. Vous devrez alors communiquer avec ces ressources en dehors de la plateforme de Dialogue.

9. Une fois le traitement amorcé, puis-je changer de thérapeute s'il ne me convient pas?

Oui. L'équipe de Dialogue fera de son mieux pour vous jumeler à un thérapeute qui répond à vos besoins. Vous pourriez toutefois juger qu'il ne vous convient pas. Veuillez alors le signaler à l'aide de l'appli. L'équipe de Dialogue vous trouvera un nouveau professionnel de la santé.

10. Comment le processus de demande de Dialogue réagit-il aux situations d'urgence nécessitant des soins immédiats?

Dialogue utilise un « questionnaire intelligent » pour les premières questions. Le triage est toutefois effectué par un spécialiste de la santé mentale (agent en direct). Ce processus vise à déterminer :

- si vous courez un danger immédiat,
- si vous êtes en danger de vous blesser ou de blesser d'autres personnes,
- le type d'aide dont vous avez besoin,
- s'il y a autre chose d'important à savoir avant de rencontrer un spécialiste de la santé mentale, qui commencera le triage. Si le spécialiste constate que vous nécessitez un soutien immédiat, il exécutera un protocole d'urgence. Vous serez ensuite redirigé vers les services d'urgence.

11. Est-ce que les personnes à ma charge ont accès à ce service?

Oui. Vous et les personnes à votre charge admissibles recevez des soins personnalisés en tout temps et partout, lorsque cela vous convient. Les personnes à votre charge admissibles âgées de 14 ans et plus doivent s'inscrire avec leur propre adresse courriel. Une fois votre compte créé, ajoutez-les à votre profil en leur envoyant une invitation par courriel.

12. Mon conjoint peut-il ajouter des membres de la famille (par exemple, ses enfants à charge en garde partagée) à notre compte ou dois-je le faire moi-même?

Tous les membres de la famille peuvent ajouter d'autres membres de la famille. Votre conjoint peut donc ajouter ses enfants à son profil.

13. Le processus de triage est-il différent pour les enfants?

Oui. L'accès aux services du PAE varie selon l'âge de l'enfant. Cela repose sur la réglementation sur les soins de santé concernant la protection des renseignements personnels des patients.

Enfants (13 ans et moins) :

- Conformément à la réglementation canadienne sur les soins virtuels, une rencontre en personne (avec un professionnel qui ne fait pas partie de l'équipe de soins de Dialogue) est obligatoire pour l'évaluation et le traitement des enfants de 13 ans et moins. L'équipe de Dialogue ne peut pas traiter des enfants de 13 ans et moins pour des problèmes de santé mentale. Le parent ou le tuteur de l'enfant recevra une recommandation pour consulter des ressources offrant des services en personne.
- Vous pouvez faire participer les enfants aux séances de coaching en groupe ou en famille (volet Famille et relations personnelles). Utilisez le compte de leur responsable principal pour accéder à la consultation. Le responsable de l'enfant doit assister à la séance.

Personnes à charge admissibles (14 ans et plus) :

- Vous et les personnes à votre charge admissibles avez accès au PAE en tout temps, partout au Canada et au moment qui vous convient. Les personnes à votre charge admissibles âgées de 14 ans et plus doivent s'inscrire avec leur propre adresse courriel. Une fois votre compte créé, ajoutez-les à votre profil en leur envoyant une invitation par courriel.

14. Si un enfant de 14 ans ou plus utilise le PAE et que l'équipe médicale juge que l'enfant est en danger (en cas de problèmes de santé mentale, par exemple), le parent en est-il informé?

Quand l'enfant a 14 ans ou plus, le professionnel de Dialogue fait affaire directement avec l'enfant. S'il juge que l'enfant est en danger, il applique les lois de la province de résidence de l'enfant. Si la loi l'autorise, il avise les parents. Si la loi l'interdit, il doit demander le consentement de l'enfant.

Diversité, équité et inclusion

15. Puis-je obtenir les services d'un professionnel en particulier en invoquant des motifs religieux, culturels ou autres?

Dialogue ne peut le garantir. Elle fera toujours de son mieux lorsque vient le temps de vous jumeler un à un professionnel. Dialogue tentera de considérer les préférences quant à la langue. Le service en français et en anglais est garanti. Notre équipe de spécialistes en santé mentale a été formée sur les enjeux liés au genre, à la communauté 2SLGBTQIA et à la diversité. Si le spécialiste en santé mentale n'est pas à l'aise de répondre à une demande relevant d'un sujet particulier, il vous recommandera à un professionnel plus expérimenté.

Accessibilité/Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

16. Les services de Dialogue sont-ils conformes à la LAPHO?

Oui. Dialogue respecte les exigences de la LAPHO. Voici le lien menant à l'énoncé public de cet engagement : dialogue.co/fr/accessibility.

17. Comment une personne ayant une déficience visuelle peut-elle remplir le processus de demande?

Les sites Web de Dialogue et leur contenu sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA. Ils le sont depuis le 1^{er} janvier 2021, conformément aux normes de la LAPHO en matière d'information et de communication. Une personne atteinte de déficience visuelle peut remplir tout le processus de demande sur l'appli Web de Dialogue. Elle n'a qu'à utiliser, comme d'habitude, le lecteur d'écran intégré à son navigateur Web.

Renseignements généraux

18. Puis-je changer mon courriel d'ouverture de session?

Oui. Allez à la section «Compte », cliquez sur « Profil » et modifiez votre courriel d'ouverture de session.

19. Puis-je utiliser le PAE quand je voyage hors du Canada ou au Canada?

Si vous voyagez hors du Canada, vous n'avez pas accès aux options de soutien clinique. Vous avez alors accès à des ressources en libre-service (outils, articles, etc.). Si vous voyagez au Canada, vous pouvez obtenir une évaluation ou un traitement médical de Dialogue où que vous soyez. Cela comprend aussi les ordonnances de médicaments, au besoin.

Des questions? Besoin d'aide? Nous sommes là pour vous aider.

Si vous avez besoin d'aide pour utiliser l'appli ou le site Web, ou pour accéder à votre compte :

- envoyez un courriel à Dialogue à sunlife-support@dialogue.co, du lundi au vendredi, entre 8 h et 18 h HE.
- ou, visitez help.dialogue.co/fr et utilisez la fonction de clavardage, après les heures de bureau ou pendant le week-end.

Le [Guide d'inscription et d'utilisation](#) indique les étapes à suivre pour créer votre compte et accéder aux services. Une fois votre compte créé, autorisez les notifications pour rester informé et recevoir des nouvelles de l'équipe de soins.