



Foire aux questions (FAQ)

Juin 2024

Service de gestion du stress et de bien-être – Soins virtuels Lumino Santé, offert par Dialogue

Survol

1. Qu'est-ce que le service de gestion du stress et de bien-être?

Le service de gestion du stress et de bien-être répond à vos besoins en santé mentale. Vous accédez à une équipe de soins qui vous offrira un traitement et un soutien personnalisés en santé mentale. Et vous n'aurez pas à vous inquiéter d'en assumer les coûts. L'équipe de soins comprend des psychologues, des psychothérapeutes, des travailleurs sociaux, des médecins, des infirmières et des spécialistes de la santé. Ce service propose aussi des articles autoguidés et des ressources sur le mieux-être. Pour en savoir plus sur le service de gestion du stress et de bien-être, lisez la [brochure](#).

2. En quoi ce service peut-il m'aider?

Le service vous met en contact avec un spécialiste en santé mentale dans un environnement virtuel. En fonction de vos besoins uniques, le spécialiste en santé mentale vous dirige vers le professionnel approprié. Une approche personnalisée permet d'évaluer continuellement vos progrès durant le plan de traitement. Vous avez accès à des séances de thérapie axée sur les objectifs gratuites et illimitées jusqu'au rétablissement. L'équipe de soins estimera le nombre de séances dont vous aurez besoin jusqu'à votre rétablissement. Vous aurez alors les compétences et les outils nécessaires pour affronter les facteurs de stress de la vie courante. Des rendez-vous de suivi sont pris après chaque séance.

Accès et expérience

3. Comment puis-je accéder au service de gestion du stress et de bien-être?

Vous pouvez accéder au service de gestion du stress et de bien-être 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](#).

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 de santé 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 médical avec Dialogue. Les professionnels de Dialogue ont accès aux notes prises par leurs collègues lors de rendez-vous précédents.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

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

Oui. L'accès au service de gestion du stress et de bien-être 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) :

- 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.

Personnes à charge admissibles (14 ans et plus) :

- Vous et les personnes à votre charge admissibles avez accès au service de gestion du stress et de bien-être 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.

12. Si un enfant de 14 ans ou plus utilise le service de gestion du stress et de bien-être 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

13. 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 un professionnel. [Les Soins virtuels Lumino Santé tenteront](#) 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)

14. 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.

15. 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

16. 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.

17. Puis-je utiliser le service de gestion du stress et de bien-être 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.