



## Foire aux questions (FAQ)

Septembre 2024

### Soins virtuels Lumino Santé, offerts par Dialogue

#### Survol

##### 1. Qu'est-ce que les Soins virtuels Lumino Santé (SVLS)?

Les Soins virtuels Lumino Santé sont un service de soins en ligne offert par Dialogue, principal fournisseur de services de télémédecine au Canada. Ce service évalue et traite rapidement les problèmes physiques et propose du soutien en santé mentale. Vous accédez virtuellement à une équipe de professionnels de la santé de Dialogue qui peuvent répondre à vos besoins. Ces professionnels incluent des médecins, des infirmières, des infirmières praticiennes, des professionnels en santé mentale, et plus encore. Pour en savoir plus sur les Soins virtuels Lumino Santé, lisez la [brochure](#).

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

Les services suivants sont offerts. Vous pouvez :

- obtenir un rendez-vous le jour même ou le lendemain avec l'équipe de soins;
- renouveler une ordonnance ou obtenir un renouvellement;
- accéder à des ressources en santé et en mieux-être;
- obtenir des recommandations de spécialistes et des demandes d'analyses de laboratoire;
- prendre rendez-vous avec un spécialiste en santé mentale.

De 70 à 80 % des problèmes de santé peuvent être traités rapidement à l'aide de soins virtuels. Pour obtenir du soutien en santé mentale, vous pouvez avoir une consultation avec un spécialiste en santé mentale. Après l'évaluation, ce dernier vous dirigera vers des ressources externes si vous avez besoin de plus de soutien. Au moyen de sa vaste base de données de professionnels en santé et en bien-être, le spécialiste vous aidera à trouver des cliniques, des spécialistes et des ressources communautaires.

#### Accès et expérience

##### 3. Comment puis-je accéder aux Soins virtuels Lumino Santé?

Vous pouvez accéder aux Soins virtuels Lumino Santé à l'aide d'un appareil mobile et sur le Web. Vous pouvez visiter le site [luminosv.dialogue.co](https://luminosv.dialogue.co) ou télécharger l'appli Soins virtuels Lumino Santé pour les appareils [iPhone](#) ou [Android](#).

##### 4. Tous les types de soins sont-ils accessibles en tout temps?

Dialogue peut prendre en charge de nombreux problèmes généraux de santé tous les jours 24 heures sur 24. Pour certaines questions, il est préférable d'accéder au service durant les heures normales de travail. C'est le cas notamment pour ce qui suit :

- aiguillage dans le système de santé (obtention d'un rendez-vous, par exemple);
- recommandation pour voir un spécialiste;
- examen exhaustif en santé mentale.

##### 5. 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.

6. 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.

7. Qu'en est-il des résultats d'analyses? Qui communique avec le laboratoire? À qui les résultats sont-ils envoyés?

Les professionnels de la santé de Dialogue vous enverront une demande d'analyses. Après votre rendez-vous au laboratoire, Dialogue recevra vos résultats directement par courrier ou par télécopieur. Elle les examinera et vous les communiquera par l'intermédiaire de l'appli ou par un appel téléphonique ou vidéo.

8. 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.

9. 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.

10. Les spécialistes accepteront-ils les recommandations provenant du service Soins virtuels Lumino Santé?

Oui, les professionnels de la santé de Dialogue maintiennent les titres et les permis requis pour rédiger des ordonnances ou des recommandations dans toutes les provinces. Vous n'aurez pas de frais à payer pour ce service.

11. Entre le médecin, le spécialiste et le patient, qui s'occupe de quoi concernant la prise de rendez-vous?

Pour consulter un spécialiste, Dialogue vous fournira une liste de spécialistes près de chez vous et leurs coordonnées. Vous planifierez la date et l'heure du rendez-vous et serez responsable des préparatifs, s'y a lieu. Un gestionnaire de dossiers peut vous aider au besoin.

12. 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.

13. 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.

14. Mon enfant (de moins de 14 ans) doit-il être présent lors d'un rendez-vous qui porte sur sa santé?

Oui, toutes les consultations pédiatriques doivent se faire en vidéo en présence de l'enfant. Le professionnel de la santé peut ainsi faire un examen complet. Un tuteur légal ayant accès au service Soins virtuels Lumino Santé doit aussi être présent pendant la consultation.

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

Pour les enfants (13 ans et moins), le triage est différent et beaucoup plus rapide. Vous devrez d'abord indiquer si « oui » ou « non » votre enfant présente des symptômes. Si vous répondez « oui », vous verrez une liste de symptômes. Si vous cochez « oui » à l'un ou l'autre de ces symptômes, le service vous met immédiatement en contact avec une infirmière.

16. Si un enfant de 14 ans ou plus utilise le service Soins virtuels Lumino Santé, 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 lui. Si le professionnel 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

17. 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.

## Ordonnances

18. Y a-t-il des médicaments que l'équipe de soins de Dialogue ne prescrit pas?

Les professionnels de Dialogue ne prescrivent pas ce qui suit :

- benzodiazépines;
- testostérone;

- opioïdes/narcotiques;
- stimulants pour traiter le TDAH;
- cannabis;
- médicament qui exige un suivi serré ou des examens physiques en personne. Les immunosuppresseurs pour le traitement de la maladie de Crohn en sont un exemple.

## Votre médecin de famille

19. Si j'ai signé un document à notre médecin stipulant que je ne peux pas aller dans d'autres cliniques. Puis-je tout de même utiliser les Soins virtuels Lumino Santé?

- Si votre entente mentionne noir sur blanc que vous ne pouvez pas avoir recours aux services offerts par des cliniques de soins virtuels :
  - vous devez alors discuter avec votre médecin de l'utilisation des Soins virtuels Lumino Santé.
- Si votre entente se limite aux cliniques sans rendez-vous en personne :
  - vous devriez pouvoir utiliser les Soins virtuels Lumino Santé sans problème.

Nous vous suggérons de discuter avec votre médecin de toute entente de service que vous avez avec lui. Dialogue n'informe pas votre médecin de famille quand vous utilisez les Soins virtuels Lumino Santé.

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

20. 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](http://dialogue.co/fr/accessibility).

21. 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<sup>er</sup> 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

22. 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.

## Réglementation sur les soins de santé

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

En raison de la réglementation sur les soins de santé, le service Soins virtuels Lumino Santé ne peut pas vous fournir des services médicaux si vous êtes physiquement à l'extérieur du Canada. Dialogue peut toutefois vous aiguiller vers des ressources, des cliniques ou des hôpitaux locaux. Vous pouvez obtenir une évaluation ou un traitement médical de Dialogue où que vous soyez au Canada. Cela comprend aussi les ordonnances de médicaments.

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](mailto:sunlife-support@dialogue.co), du lundi au vendredi, entre 8 h et 18 h HE.
- ou, visitez [help.dialogue.co/fr](http://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.