

Soins virtuels Lumino Santé

propulsés par Dialogue

Foire aux questions (FAQ)

À propos de ce service

Q. Le service Soins virtuels Lumino Santé, c'est quoi?

R. Les Soins virtuels Lumino Santé sont un service de soins en ligne propulsé par Dialogue, le principal fournisseur de services de télémédecine au Canada.

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

R. Pour de nombreux problèmes généraux de santé, le service est accessible tous les jours, 24 heures sur 24. Toutefois, si le besoin concerne un aiguillage dans le système de santé (obtenir un rendez-vous, par exemple), une recommandation pour voir un spécialiste ou un examen exhaustif en santé mentale, il est préférable d'accéder au service durant les heures normales de travail.

Q. Transmettez-vous mes renseignements à l'extérieur de Dialogue?

R. Vos renseignements médicaux vous appartiennent. Vous seul pouvez demander l'envoi de votre dossier personnel à des tiers qui ne font pas partie de votre équipe de soins. C'est la même chose pour le partage de renseignements avec votre médecin de famille. Si vous voulez que votre médecin reçoive certains renseignements, vous devrez faire appel à Dialogue. Dialogue ne transmet aucun renseignement confidentiel à votre employeur. Dialogue ne communique aucun renseignement personnel à votre employeur ou à la Sun Life. Seules des données non identifiables, comme le pourcentage d'inscriptions, le nombre total de visites, etc., sont transmises.

Q. Quel est le délai de réponse du service Soins virtuels Lumino Santé?

R. 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. Répondre au questionnaire vous prendra généralement de 2 à 3 minutes. Vous serez ensuite mis en contact avec l'équipe de soins de Dialogue.

Q. Puis-je consulter un médecin directement? Puis-je choisir le type de professionnel de la santé que je veux consulter?

R. Vous devez d'abord passer par le processus de triage. Vous décidez si vous voulez que votre cas soit trié par le système d'intelligence artificielle ou par une infirmière. Ce processus sert à évaluer vos symptômes et à vous diriger vers la ressource appropriée (médecin, infirmière ou autre professionnel de la santé).

Q. Puis-je voir le médecin ou autre professionnel de la santé de mon choix?

R. Oui, vous pouvez demander de voir un professionnel en particulier lors des suivis, mais le temps d'attente pourrait être plus long, selon les disponibilités de la personne. Si ce professionnel n'est pas disponible dans le délai prévu pour votre prochain rendez-vous, votre nouveau professionnel de la santé aura accès à votre dossier médical et possédera les renseignements que vous aurez fournis précédemment.



Q. La durée des appels est-elle limitée?

R. La durée des appels, par téléphone ou vidéo, avec les infirmières du triage n'est pas limitée. Les rendez-vous avec des infirmières ou des médecins étant planifiés, ils sont donc limités dans le temps (selon le professionnel et la raison de la consultation). Pour le traitement des maladies chroniques, il est préférable de consulter votre médecin de famille.

Q. Le nombre de consultations est-il limité?

R. Non. Toutefois, comme l'indiquent les conditions d'utilisation, Dialogue se réserve le droit de fermer un compte pour quelque raison que ce soit sans préavis.

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

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

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

R. Oui. Lorsque vous créez un compte, vous créez votre propre dossier médical avec Dialogue. Le praticien de Dialogue a accès à ces notes.

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

R. Oui, les professionnels de l'équipe de soins de Dialogue maintiennent les titres et les permis requis pour rédiger des ordonnances ou des recommandations dans toutes les provinces, sans frais pour vous.

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

R. Pour consulter un spécialiste, vous obtiendrez une recommandation par lettre. En général, l'équipe de soins de Dialogue vous fournira cette lettre et les coordonnées pour joindre le bureau du spécialiste directement. Si le spécialiste préfère faire affaire avec l'équipe de soins de Dialogue directement, un de nos coordonnateurs de soins lui fera parvenir la recommandation et s'occupera de la réponse. L'équipe vous contactera pour planifier la date et l'heure du rendez-vous et vous informer des préparatifs, s'il y a lieu.

Personnes à charge

Q. 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?

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

Q. Mon enfant (de 13 ans ou moins) doit-il être présent lors d'un rendez-vous qui porte sur sa santé?

R. Oui, toutes les consultations pédiatriques doivent se faire en vidéo en présence de l'enfant afin de permettre un examen complet. De plus, la consultation doit être demandée par un tuteur légal ayant accès au service Soins virtuels Lumino Santé.

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

R. Pour les enfants, le triage est différent et beaucoup plus rapide. Vous devrez d'abord indiquer si « oui » ou « non » votre enfant présente des symptômes. Si « oui », une liste de symptômes vous sera fournie. Si vous cochez « oui » à l'un ou l'autre de ces symptômes, votre demande sera immédiatement envoyée à une infirmière.

Q. 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?

R. Quand l'enfant a 14 ans ou plus, l'équipe de soins de Dialogue fait affaire directement avec l'enfant. Toutefois, si elle juge que l'enfant est en danger, elle applique les lois de la province de résidence de l'enfant. Si la loi l'autorise, elle avise les parents. Si la loi l'interdit, elle doit demander le consentement de l'enfant. Toutefois, si un parent ou un tuteur légal est le contact en cas d'urgence de l'enfant, nous demanderons ce consentement dans ces cas particuliers.

Ordonnances

Q. Pouvez-vous prescrire des médicaments pour le trouble de déficit de l'attention avec hyperactivité (TDAH)?

R. Dialogue ne prescrit pas de médicaments pour le TDAH. Mais l'équipe de soins de Dialogue peut vous aider à trouver des ressources près de chez vous (comme des cliniques spécialisées ou des neuropsychologues) qui peuvent faire des évaluations et prescrire des médicaments pour le TDAH.

Q. Y a-t-il d'autres médicaments que l'équipe de soins de Dialogue ne prescrit pas?

R. L'équipe de soins de Dialogue ne prescrit aucun opioïde, cannabis, neurostimulant (notamment, pour le TDAH), ou benzodiazépine. Elle ne peut pas non plus prescrire des médicaments qui exigent un suivi serré ou des examens physiques en personne (notamment, les immunosuppresseurs pour le traitement de la maladie de Crohn).

Q. Les ordonnances rédigées par l'équipe de soins de Dialogue sont-elles publiées sur les systèmes provinciaux (comme le DSQ au Québec ou NetCare en Alberta)?

R. Oui, nos ordonnances sont traitées comme n'importe quelle autre ordonnance. Les pharmaciens qui les exécutent ont la responsabilité d'inscrire les renseignements dans les bases de données provinciales.

Votre médecin de famille

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

R. Si l'entente avec votre médecin 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 lui de l'utilisation des Soins virtuels Lumino Santé. Toutefois, 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.

Q. Les renseignements sur ma santé peuvent-ils être communiqués à mon médecin de famille?

R. Oui, les renseignements sur votre santé peuvent être communiqués à votre médecin de famille, mais seulement avec votre consentement explicite. 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 sur votre santé à l'équipe de soins de Dialogue.

Renseignements généraux

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

R. Oui. Allez simplement à la section Compte de l'appli et cliquez sur le champ de l'adresse courriel pour modifier votre courriel d'ouverture de session.

Q. Comment puis-je obtenir de l'aide au besoin?

R. Pour vérifier votre couverture ou poser des questions sur votre régime Sun Life, vous pouvez appeler le 1-800-361-6212, les jours ouvrables, entre 8 h et 20 h HE. Vous pouvez aussi clavarder sur masunlife.ca. Pour tout autre sujet, joignez plutôt le service Soins virtuels Lumino Santé directement, en ligne ou sur l'appli.

Réglementation sur les soins de santé

Q. Puis-je utiliser les Soins virtuels Lumino Santé quand je voyage hors du Canada au lieu de consulter un médecin sur place?

R. 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. L'équipe de soins de Dialogue peut toutefois vous aiguiller vers des ressources, des cliniques ou des hôpitaux locaux.

Q. Puis-je utiliser les Soins virtuels Lumino Santé quand je voyage au Canada?

R. Absolument. Quand vous vous déplacez à l'intérieur du Canada, vous pouvez obtenir une évaluation ou un traitement médical où que vous soyez. Cela inclut aussi les ordonnances de médicaments.

Q. Quelles sont les qualifications professionnelles des médecins et infirmières praticiennes de Dialogue? Comment sont-ils sélectionnés?

R. Dialogue sélectionne soigneusement ses médecins, ses infirmières praticiennes et ses infirmières pour s'assurer qu'ils puissent fournir aux Clients et aux patients des soins de la plus haute qualité. Nos professionnels ont en moyenne 10 ans d'expérience dans leur domaine et certains ont également d'autres champs d'activité, notamment en santé mentale ou en oncologie.

Tous nos professionnels de la santé détiennent un permis d'exercice dans une ou plusieurs provinces (ou territoires) au Canada. Cela signifie qu'ils possèdent la formation appropriée – et qu'ils entretiennent leur expertise en suivant le nombre d'heures de formation continue prescrit ou plus. Par ailleurs, nos professionnels sont protégés par une assurance responsabilité à jour.

Dialogue applique un processus d'embauche rigoureux, en plusieurs étapes. Elle sélectionne les candidats non seulement sur la base de leurs études et de leur formation, mais aussi pour leur approche centrée sur le patient, leur pratique fondée sur les données probantes et leur intérêt pour l'innovation. Chaque candidat doit passer un entretien exhaustif en personne, un exercice de simulation de consultation, ainsi que la vérification de ses références. En outre, chaque membre de l'équipe de soins reçoit une formation personnalisée et suit le programme de formation médicale continue de Dialogue.

Q. Les professionnels de l'équipe de soins de Dialogue ont-ils accès aux régimes provinciaux d'assurance-maladie?

R. Les professionnels de l'équipe de soins de Dialogue, en tant que détenteurs d'un permis d'exercice provincial, ont accès aux systèmes de santé provinciaux au même titre que tout autre professionnel exerçant dans une clinique sans rendez-vous.

Q. Est-ce que la Sun Life ou mon employeur pourront voir mes renseignements médicaux?

R. Non. Ni la Sun Life ni votre employeur n'ont accès aux renseignements médicaux que vous fournissez à Dialogue ou dont vous discutez pendant la consultation. Les renseignements médicaux sont confidentiels. Seuls vous et Dialogue y avez accès.

Des questions? Nous sommes là pour vous aider.

Pour savoir si vous avez accès aux Soins virtuels Lumino Santé ou pour toute autre question, appelez-nous au 1-800-361-6212, les jours ouvrables, entre 8 h et 20 h, HE.

La vie est plus radieuse sous le soleil

Les garanties collectives sont offertes par la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, membre du groupe Sun Life. VC-9317-F 02-21 ry-cc



Lumino
Santé