



# Foire aux questions (FAQ)

Juin 2023

## Pharmacie Lumino Santé<sup>MC</sup>, offerte par Pillway

### Contexte

#### 1. Qu'est-ce que la Pharmacie Lumino Santé, offerte par Pillway?

La Pharmacie Lumino Santé est une pharmacie en ligne qui procure un accès rapide et facile aux médicaments et aux pharmaciens, et une livraison gratuite au Canada, sauf au Québec. Elle sera lancée en juillet 2023 et propose :

- un soutien et des conseils personnalisés concernant la médication de la part des pharmaciens,
- le renouvellement d'ordonnances,
- des piluliers où les médicaments sont prétriés selon les bonnes doses et leurs posologies.

#### 2. Qu'est-ce que Pillway?

Pillway est la compagnie qui gère la Pharmacie Lumino Santé. Fondée en 2016, Pillway est une pharmacie en ligne canadienne soutenue par une corporation qui dessert tout le Canada, sauf le Québec. Son siège social est à Brampton, en Ontario. Elle a un deuxième emplacement à Delta, en Colombie-Britannique (C.-B.).

#### 3. Pourquoi avons-nous choisi Pillway comme partenaire?

Nous avons créé un partenariat avec Pillway en raison de la solidité de sa plateforme technologique et de son expérience utilisateur. Son approche privilégiant le numérique s'aligne bien avec celle de la Sun Life. Elle offre :

- une appli mobile de haute qualité,
- une livraison le jour même offerte partout au pays, sauf au Québec,
- une équipe de plus de 10 pharmaciens autorisés,
- des économies supplémentaires grâce à des frais d'exécution d'ordonnance concurrentiels.

#### 4. Pourquoi la Sun Life lance-t-elle une pharmacie en ligne?

Nous tenons à bâtir un écosystème de produits et de solutions pour aider les Canadiens à améliorer leur santé. Cette première étape importante permet aux Canadiens d'avoir accès facilement à des médicaments et à des pharmaciens. Ils obtiennent ainsi de l'encadrement et du soutien supplémentaire directement à partir de leur téléphone.

#### 5. En quoi l'offre de la Pharmacie Lumino Santé se distingue-t-elle de celle d'Express Scripts Canada (ESC)?

ESC met l'accent sur les médicaments spécialisés, dont certains doivent être administrés en personne. ESC reste le Réseau de pharmacies privilégiées (RPP) de la Sun Life pour les médicaments spécialisés.

La Pharmacie Lumino Santé cible les médicaments non spécialisés. Elle sera notre fournisseur de choix pour les médicaments d'entretien.



## Foire aux questions (FAQ)

6. Cette pharmacie en ligne est-elle enregistrée au Canada?

Oui. La Pharmacie Lumino Santé est offerte par Pillway qui gère deux pharmacies canadiennes enregistrées – une en Ontario, régie par l'Ordre des pharmaciens de l'Ontario et une autre en Colombie-Britannique, régie par le *College of Pharmacists of British Columbia*.

### À propos de la Pharmacie Lumino Santé

7. Ce service est-il payant?

Non. La Pharmacie Lumino Santé est une offre/appli gratuite. Il n'y a aucuns frais à payer pour utiliser le service en tant que tel. Les coûts sont associés aux coûts des médicaments, comme c'est le cas quand une ordonnance est exécutée dans une pharmacie ayant pignon sur rue.

8. Peut-on réaliser des économies de coûts et quels sont les frais d'exécution d'ordonnance?

Oui. Les frais d'exécution d'ordonnance de la Pharmacie Lumino Santé sont de 10,97 \$ par prescription. Ils sont concurrentiels et inférieurs à ceux de plusieurs pharmacies de détail à l'échelle du Canada.

9. Quels sont les avantages à utiliser les services de la Pharmacie Lumino Santé?

Les participants ont accès à une pharmacie en ligne complète et au soutien d'un pharmacien virtuel. Les services incluent : la revue de la médication, l'encadrement et le soutien concernant la médication.

La Pharmacie Lumino Santé offre aussi des piluliers en emballage-coque recyclables. Cela simplifie le processus, car les médicaments sont prétriés selon les bonnes doses et leurs posologies. La gestion de plusieurs médicaments est ainsi facile et claire.

La Pharmacie Lumino Santé propose aussi des produits en vente libre en plus des médicaments thérapeutiques, comme des auxiliaires antitabagiques et des vitamines. La livraison est gratuite partout au Canada. Les services de la Pharmacie Lumino Santé ne sont pas offerts au Québec pour le moment.

10. La Pharmacie Lumino Santé offre-t-elle des services autres que l'exécution d'ordonnance?

Oui. Pillway fonctionne comme une pharmacie et offre des services de pharmacie. Plusieurs de ces services sont facturables aux régimes provinciaux d'assurance-maladie, et donc gratuits pour les utilisateurs. Ses pharmaciens peuvent facturer une province seulement si Pillway un permis de cette province.

- Les pharmaciens peuvent assurer la liaison avec le médecin du patient.
- Ils ajustent les ordonnances, s'il y a lieu, et prescrivent des médicaments pour des affections mineures.
- Ils fournissent des consultations et des séances d'encadrement ciblées (revue de la médication) et des produits en vente libre comme traitement d'appoint (p. ex., auxiliaires antitabagiques pour un patient asthmatique, soins d'une plaie pour un patient atteint d'eczéma).



## Foire aux questions (FAQ)

11. Quelle est la différence entre la Pharmacie Lumino Santé de la Sun Life et l'offre directe de Pillway?

La Pharmacie Lumino Santé propose ce qui suit :

- informations personnalisées,
- connectivité avec l'écosystème de la Sun Life,
- programmes spécifiques de gestion des maladies chroniques.

Les utilisateurs qui font affaire directement avec Pillway n'auront pas accès aux mêmes promotions ou avantages que les utilisateurs de la Pharmacie Lumino Santé.

### À propos du lancement de la Pharmacie Lumino Santé

12. Quand la Pharmacie Lumino Santé sera-t-elle lancée?

Les promoteurs et les participants, sauf les résidents du Québec, y auront accès en juillet.

13. Les services de la Pharmacie Lumino Santé sont-ils accessibles à tous les promoteurs et participants?

Les services de Pharmacie Lumino Santé sont offerts exclusivement au Canada. Ils sont accessibles :

- à tous les promoteurs de régime canadiens,
- aux participants canadiens qui résident au Canada, sauf au Québec,
- aux personnes à leur charge admissibles qui résident hors du Québec,
- aux personnes âgées de 18 ans ou plus.

14. Comment lancerons-nous la Pharmacie Lumino Santé?

La Pharmacie Lumino Santé est conçue pour les participants qui prennent régulièrement des médicaments pour une affection chronique.

À compter de juillet et pour une période de 60 jours, nous enverrons des courriels ciblés aux participants qui :

- ne vivent pas au Québec,
- ont présenté des demandes de règlement pour des médicaments d'entretien au cours des 12 derniers mois,
- n'ont pas demandé le remboursement de frais de médicaments de spécialité au cours des 12 derniers mois.

Ils recevront jusqu'à quatre courriels sur une période de quatre semaines. Ces courriels viseront à les sensibiliser au service et à les encourager à s'y inscrire. Les exclusions standard pour les communications avec les participants s'appliquent.

Même si nous ciblons certains participants dans nos communications, les services de la Pharmacie Lumino Santé sont accessibles à tous les participants qui souhaitent les utiliser. Quand les participants accéderont à l'appli à l'**appli ma Sun Life mobile** ou au site **masunlife.ca**, ils verront des messages sur la Pharmacie Lumino Santé.



## Foire aux questions (FAQ)

15. Pourquoi les services de la Pharmacie Lumino Santé ne sont-ils pas offerts au Québec?

La réglementation et les exigences en matière de marketing, d'exécution d'ordonnance et de distribution en vigueur au Québec sont particulières. Nous nous penchons actuellement sur la question.

16. Quand les services de la Pharmacie Lumino Santé seront-ils offerts au Québec?

Nous prévoyons les offrir vers la fin de 2023.

17. Pourquoi la Sun Life lance-t-elle un service qui n'est pas accessible dans l'ensemble du Canada/n'offre pas une expérience uniforme?

Le domaine de la santé relève des provinces. Les lois et règlements provinciaux en matière de soins de santé limitent la possibilité d'offrir une expérience uniforme à l'échelle du pays.

### Expérience des participants

18. Les participants qui utilisent la Pharmacie Lumino Santé peuvent-ils se procurer des médicaments pour des personnes à charge admissibles?

Oui. Les participants peuvent gérer les médicaments de personnes à charge admissibles en activant les profils pour la famille dans l'appli.

19. De quels renseignements le participant aura-t-il besoin pour s'inscrire à la Pharmacie Lumino Santé?

Pour s'inscrire à ce service, le participant doit indiquer son prénom, son nom de famille, son adresse courriel et sa date de naissance.

Dès juillet, il peut s'inscrire à la Pharmacie Lumino Santé en téléchargeant l'appli pour iPhone ou Android ou en accédant au site Web : <https://luminopharmacy.pillway.com/>.

20. À quoi consent le participant quand il s'inscrit?

Quand le participant s'inscrit à la Pharmacie Lumino Santé, il consent expressément à ce qui suit :

1. Il accepte les [conditions d'utilisation](#) de Pillway, qui comprennent (sans s'y limiter) les conditions liées aux services offerts, au paiement, à l'expédition et à la livraison, ainsi que les avis par courriel.
2. Il consent à la politique de confidentialité de Pillway qui comprend (sans s'y limiter) la façon dont ses renseignements sont utilisés, communiqués et protégés par Pillway; et son consentement à recevoir des offres promotionnelles, à moins qu'il n'ait choisi d'y renoncer.
3. Il accepte que ses ordonnances soient exécutées par des pharmacies en Ontario et/ou en Colombie-Britannique.
4. Il consent à ce que Pillway transmette certains renseignements personnels à la Sun Life (qui sont assujettis aux Principes directeurs en matière de protection des renseignements personnels de la Sun Life) et à ce que la Sun Life communique avec lui pour :
  - des services de pharmacie, y compris la gestion des ordonnances et les consultations en pharmacie,
  - des renseignements et des ressources en santé personnalisés,
  - des programmes de soins intégrés pour l'aider à gérer sa santé et l'accès aux soins.



## Foire aux questions (FAQ)

Sauf dans certains cas, le participant peut retirer son consentement. Toutefois, cela pourrait empêcher la Pharmacie Lumino Santé de lui fournir le produit ou le service demandé, ou faire en sorte qu'il ne puisse plus utiliser la Pharmacie Lumino Santé.

21. Quel soutien est offert aux participants?

Les participants peuvent communiquer directement avec la Pharmacie Lumino Santé par téléphone au 1-877-586-4661 (1-877-Lumino-1).

22. Où les participants peuvent-ils trouver plus de renseignements sur la Pharmacie Lumino Santé?

Dès juillet, les participants peuvent visiter le site Web [Pharmacie Lumino Santé](#).

23. Comment les participants accéderont-ils à la Pharmacie Lumino Santé?

Les participants peuvent s'inscrire à la Pharmacie Lumino Santé en téléchargeant l'appli de la Pharmacie Lumino Santé pour iPhone ou Android ou en accédant au site Web <https://luminopharmacy.pillway.com/>

24. Les participants recevront-ils un incitatif s'ils utilisent la Pharmacie Lumino Santé?

Oui. Tous les participants qui s'inscriront à la Pharmacie Lumino Santé avant le 30 septembre 2023 recevront 50 \$ de la Sun Life. Cette somme sera automatiquement déduite des frais à leur charge pour les médicaments admissibles. Cette offre n'a aucune valeur monétaire et ne peut être remise en argent. Les participants auront jusqu'au 30 septembre 2024 pour utiliser le montant complet.

### Renseignements supplémentaires

25. Comment puis-je me retirer du programme de communications pour les participants?

Communiquez avec votre représentant aux Garanties collectives de la Sun Life. Il collaborera avec vous pour faciliter votre retrait du programme. Si vous souhaitez que les participants de votre régime ne reçoivent pas de communications sur le lancement, vous devrez nous communiquer votre retrait d'ici le 21 juin.

26. Existe-t-il d'autres offres de pharmacie en ligne dans Trouver un professionnel Lumino?

Non. La Pharmacie Lumino Santé sera présentée comme notre seule pharmacie en ligne. D'autres pharmacies de détail ayant pignon sur rue resteront accessibles dans Trouver un professionnel Lumino.

27. Les promoteurs peuvent-ils mettre en place la Pharmacie Lumino Santé avec une option de fournisseurs privilégiés?

Nous sommes prêts à discuter avec les promoteurs de capacités supplémentaires, comme l'intégration de caractéristiques du régime à titre de futures innovations concernant le produit.

28. Les offres au titre de l'option de fournisseurs privilégiés ou du Réseau de pharmacies privilégiées en vigueur sont-elles touchés?

Non. Les offres au titre de l'option de fournisseurs privilégiés et du Réseau de pharmacies privilégiées en vigueur ne sont pas touchées par les services de la Pharmacie Lumino Santé.



## Foire aux questions (FAQ)

29. Les données sur les participants sont-elles transmises à Pillway?

Oui. Quand un participant s'inscrit au service, il peut choisir d'utiliser son code d'accès et son mot de passe de la Sun Life. Il sera invité à fournir un consentement exprès de communication des renseignements à Pillway pour que l'ouverture de session soit plus rapide et simple.

30. La Sun Life recevra-t-elle des données de Pillway?

Oui. La Sun Life recevra de Pillway des données spécifiques, uniquement après avoir obtenu le consentement exprès du participant. Les données que nous recueillons seront utilisées pour l'évaluation des demandes de règlement et l'amélioration de nos produits et services.

### Des questions?

Communiquez avec votre représentant aux Garanties collectives de la Sun Life.