



# Foire aux questions (FAQ)

## Deuxième avis médical Sun Life, par Dialogue

### Aperçu

Deuxième avis médical Sun Life, par Dialogue, est un service axé sur le numérique qui offre des soins personnalisés selon une approche intégrée via mobile ou sur le Web. Il peut aider les participants et participantes à faire des choix éclairés sur leur santé lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes de santé graves en leur permettant de confirmer ou de remettre en question un diagnostic.

Ce service offre aux participants et participantes un deuxième avis médical de haute qualité, du soutien en santé mentale et de l'aide pour trouver la bonne ou le bon spécialiste médical.

Les participants et participantes peuvent facilement y accéder via l'appli Soins virtuels Lumino Santé sur mobile ou sur le Web. Le service est également offert via une ligne téléphonique exclusive et accessible en tout temps.

### Renseignements sur le produit et fixation des prix

#### 1. Quelles sont les caractéristiques du service Deuxième avis médical, par Dialogue?

Ce service offre un examen médical approfondi aux participantes et participants confrontés à une maladie ou à une blessure. Si le participant ou la participante le demande, les résultats seront communiqués à son médecin traitant. Voici les caractéristiques du service :

- **Avis d'un deuxième expert ou d'une deuxième experte :** Les participants et participantes obtiennent l'avis d'une ou un deuxième spécialiste médical sur un diagnostic et un plan de traitement actifs. On peut utiliser ce service pour un problème de santé physique ou mentale.

Le participant ou la participante parlera de son problème à un professionnel ou une professionnelle de la santé. Cette personne, une fois le consentement et le dossier du participant ou de la participante obtenu, trouvera la ou le spécialiste médical approprié qui fournira un deuxième avis. La ou le spécialiste médical sera choisi en fonction du problème de santé. Par exemple, si le participant ou la participante souhaite obtenir un deuxième avis sur un diagnostic de cancer, la personne spécialisée consultée pourrait être un ou une oncologue. Le ou la spécialiste de la santé fournira ensuite les résultats au participant ou à la participante.

- **Orientation vers des soins en santé mentale :** Les participants et participantes obtiennent un rendez-vous avec un ou une spécialiste en santé mentale. Le ou la spécialiste aidera le participant à mieux comprendre ses besoins en santé mentale. Il ou elle fournira ensuite de l'assistance pour trouver le professionnel ou la professionnelle de la santé mentale qui répondra le mieux à ses besoins. Ce service peut être utilisé pour tout type de problème de santé mentale.
- **Trouver une ou un spécialiste médical :** Ce service aide les participants et participantes à trouver des spécialistes et des établissements médicaux appropriés au Canada et aux États-Unis.

#### 2. Le prix, la facturation ou la méthode de paiement changeront-ils par suite de la transition?

Les garanties collectives sont offertes par la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, membre du groupe Sun Life.





## Foire aux questions (FAQ)

Le prix, la facturation et la méthode de paiement ne changeront pas par suite de la transition. Le service continue de faire partie de la garantie Frais médicaux ou de la garantie Maladies graves facultative offertes au titre de votre régime. La somme facturée sera la même qu'à l'heure actuelle et elle sera incluse dans la prime de la garantie Frais médicaux ou Maladies graves. La Sun Life examine la tarification tous les ans pour se conformer aux normes de l'industrie.

### Transition vers le nouveau fournisseur

1. Que doit-on faire pour la transition vers Deuxième avis médical, par Dialogue le 1<sup>er</sup> juin 2025?

Votre organisation n'a rien à faire. Nous remplacerons automatiquement vos services actuels de deuxième avis médical (Teladoc) par ceux de Deuxième avis médical, par Dialogue. Ces derniers seront offerts à partir du 1<sup>er</sup> juin 2025. Les services de Teladoc seront accessibles jusqu'au 31 mai 2025.

2. Qu'arrivera-t-il aux participants et participantes et aux personnes à charge qui ont un dossier ouvert auprès de Teladoc?

Il n'y aura pas d'incidence pour les participants et participantes. Teladoc continuera de fournir ses services aux participants et participantes et aux personnes à leur charge qui ont un dossier déjà ouvert au moment de la transition. Les participants et participantes n'ont rien à faire. À partir du 1<sup>er</sup> juin 2025, les participants et participantes et les personnes à charge devront utiliser le service Deuxième avis médical, par Dialogue pour toute nouvelle demande. Le service est accessible via l'appli Soins virtuels Lumino Santé.

3. Qu'advient-il de l'adresse URL et du numéro de téléphone de Teladoc? Pourront-ils encore être utilisés par les participants et participantes ou n'existeront-ils plus?

L'adresse URL et le numéro de téléphone de Teladoc ne changeront pas, car ils ne sont pas réservés à la Sun Life. Toutefois, à partir du 1<sup>er</sup> juin 2025, les services de Teladoc ne seront plus couverts pour les participants et participantes des régimes de la Sun Life.

4. Pouvons-nous devancer ou repousser la transition?

Non. La transition vers le service Deuxième avis médical, par Dialogue aura lieu le 1<sup>er</sup> juin 2025.

### Expérience des participants

1. Comment les participantes et participants accéderont-ils au service Deuxième avis médical, par Dialogue? Quand et comment cette information sera-t-elle communiquée aux participants et participantes?

Les participants et participantes peuvent accéder facilement et en tout temps au service Deuxième avis médical, par Dialogue via l'appli mobile ou l'appli Web Soins virtuels Lumino Santé (l'appli est toujours active). Ou encore, ils peuvent utiliser la ligne réservée sans frais 1-833-286-5614, également en tout temps.

<sup>1</sup> Dialogue est une filiale en propriété exclusive de la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, et fonctionne comme une entité autonome. Tous les énoncés relatifs au service Deuxième avis médical Sun Life, par Dialogue, proviennent de Dialogue Technologies de la Santé inc. et non de la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie. La Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, ne peut pas garantir l'accessibilité aux services et se réserve le droit d'y mettre fin, avec préavis.



## Foire aux questions (FAQ)

2. De quels renseignements les participantes et participants ont-ils besoin pour s'inscrire au service Deuxième avis médical, par Dialogue?

Les participants et participantes doivent télécharger l'appli Soins virtuels Lumino Santé. S'ils se sont déjà inscrits à d'autres services des Soins virtuels Lumino Santé (selon votre régime), ils n'ont pas à s'inscrire de nouveau.

Pour s'inscrire et ouvrir un compte, le participant ou la participante doit fournir les renseignements suivants :

- adresse courriel;
- prénom;
- nom de famille;
- date de naissance;
- code postal.

Pour vous aider à promouvoir ce changement, nous vous fournirons :

- a. un guide d'inscription;
- b. un document à remettre aux participants et participantes.

Nous vous transmettrons ces ressources à l'approche de la date du lancement.

3. Qui est admissible à la couverture?

- Les participants et participantes;
- leur conjoint ou conjointe;
- les enfants à leur charge;
- les parents et les beaux-parents.

Les parents et les beaux-parents n'ont pas besoin de vivre avec le participant ou la participante pour être admissibles à la couverture.

Après avoir créé un compte Soins virtuels Lumino Santé, les participants et participantes peuvent inviter leur conjoint ou conjointe et les personnes à leur charge admissibles. Le guide d'inscription contient des instructions. Veuillez noter que les personnes à charge admissibles au service Deuxième avis médical, par Dialogue sont les mêmes que celles qui sont admissibles aux services d'Experts médicaux de Teladoc.

4. À quelles heures le service est-il offert?

- Le centre d'appels est ouvert en tout temps.
- Les rendez-vous sont offerts du lundi au vendredi, entre 8 h et 20 h HE.
- Soutien aux participants :
  - Envoyez un courriel à Dialogue à [sunlife-support@dialogue.co](mailto:sunlife-support@dialogue.co), auquel on répondra du lundi au vendredi, entre 8 h et 20 h HE.
  - Visitez [help.dialogue.co/hc/fr](http://help.dialogue.co/hc/fr) et utilisez la fonction de clavardage, après les heures de bureau ou pendant la fin de semaine.

<sup>1</sup>Dialogue est une filiale en propriété exclusive de la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, et fonctionne comme une entité autonome. Tous les énoncés relatifs au service Deuxième avis médical Sun Life, par Dialogue, proviennent de Dialogue Technologies de la Santé inc. et non de la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie. La Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, ne peut pas garantir l'accessibilité aux services et se réserve le droit d'y mettre fin, avec préavis.



## Foire aux questions (FAQ)

### Données

#### 1. De quelle façon des renseignements sur le régime sont-ils transmis à Dialogue?

Des renseignements sur les participants et participantes sont transmis à Dialogue par l'intermédiaire d'une connexion sécurisée. Le promoteur de régime n'a pas à fournir de renseignements supplémentaires.

### Des questions?

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

<sup>1</sup>Dialogue est une filiale en propriété exclusive de la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, et fonctionne comme une entité autonome. Tous les énoncés relatifs au service Deuxième avis médical Sun Life, par Dialogue, proviennent de Dialogue Technologies de la Santé inc. et non de la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie. La Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, ne peut pas garantir l'accessibilité aux services et se réserve le droit d'y mettre fin, avec préavis.