



Foire aux questions (FAQ)

Février 2024

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

Survol

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

Le programme de gestion du stress et de bien-être donne accès aux participants de votre régime à un traitement en santé mentale de qualité et fondé sur des données probantes. Il propose une thérapie axée sur les objectifs gratuite et illimitée jusqu'au rétablissement afin d'aider à résoudre les problèmes de santé mentale graves ou situationnels. Les participants bénéficient d'un soutien personnalisé, sans avoir à s'inquiéter d'en assumer les coûts. Pour en savoir plus sur le programme de gestion du stress et de bien-être, veuillez lire cette [brochure](#).

Types de soutien possibles :

- Thérapie dirigée par un professionnel
- Médicaments sur ordonnance admissibles pour les affections dont le traitement est couvert
- Articles autoguidés et ressources en matière de mieux-être

2. Quelles sont les heures d'accès au service?

Le service est offert en tout temps sur appareil mobile et sur le Web dans l'appli Soins virtuels Lumino Santé. Le délai pour obtenir un rendez-vous est de 24 heures. C'est le temps d'attente le plus court de l'industrie pour communiquer avec une équipe de soins.

3. À quels professionnels de la santé a-t-on accès via ce service?

Le service associe les participants au professionnel le mieux adapté à leur situation. Il repose sur un modèle de soins par paliers fondé sur des données probantes. Ainsi, le participant peut consulter différents types de professionnels tout au long du traitement, selon les progrès et l'évaluation clinique.

L'équipe multidisciplinaire est composée des professionnels suivants :

- Psychologues
- Psychothérapeutes
- Travailleurs sociaux
- Médecins
- Infirmières
- Spécialistes en santé mentale
- Professionnels de la santé qui s'occupent de diverses préoccupations liées à la santé mentale, au mieux-être et au style de vie

4. Les Soins virtuels Lumino Santé offrent-ils d'autres services?

Outre le programme de gestion du stress et de bien-être, deux autres services sont accessibles sur l'appli ou le site Web :

- Soins virtuels Lumino Santé



Foire aux questions (FAQ)

- Programme d'aide aux employés
[Cliquez ici](#) pour en savoir plus sur ces services.

5. Quelle est la différence entre les Soins virtuels Lumino Santé et le Centre Lumino Santé?

Les Soins virtuels Lumino Santé, offerts par Dialogue, correspondent à l'offre de soins virtuels de la Sun Life. Ce service n'est offert qu'aux Clients des Garanties collectives de la Sun Life qui l'ont ajouté à leur régime de garanties collectives. Le Centre Lumino Santé est accessible à toute personne ayant accès au site masunlife.ca. Grâce au Centre Lumino Santé, les participants des régimes de la Sun Life peuvent trouver et obtenir facilement les produits et services dont ils ont besoin pour adopter un mode de vie sain. Ils peuvent :

- trouver des professionnels de la santé parmi les plus de 150 000 professionnels présents sur la plateforme et entrer en contact avec eux;
- découvrir des ressources de santé et des offres de nombreuses entreprises – et profiter de rabais;
- accéder à des articles sur le mieux-être et la santé mentale.

Lumino Santé est notre plateforme de santé et de mieux-être dont l'information est offerte gratuitement à tous les gens au pays.

Accès et expérience des participants

6. Est-ce que tous les participants ont accès au service?

Le programme de gestion du stress et de bien-être fait partie de la garantie Frais médicaux. Cela signifie que si un participant a refusé cette garantie, il n'est pas admissible au service.

7. Comment informerons-nous les participants qu'ils peuvent accéder au service?

La Sun Life a mis en place une campagne d'accueil par courriel une fois que les participants ont accès aux Soins virtuels Lumino Santé. Cette campagne informe les participants des services offerts.

Les courriels sont le principal moyen de communication utilisé par la Sun Life pour inciter les participants à s'inscrire au service Soins virtuels Lumino Santé. Nous vous encourageons à nous permettre de communiquer avec vos participants au sujet des Soins virtuels Lumino Santé, même si vous avez demandé de ne pas recevoir d'autres types de communications.

Nous avons aussi mis des ressources à votre disposition sur le [site Web des Garanties collectives](#). Vous pouvez les utiliser pour promouvoir le service dans votre organisation.

- Modèle de courriel
- Brochure destinée aux participants
- Feuillet destiné aux participants

8. Où les participants peuvent-ils trouver plus de renseignements sur le service?

Les participants peuvent visiter le site sur le programme de gestion du stress et de bien-être pour en savoir plus : sunlife.ca/fr/offre/lumino-smwb/



Foire aux questions (FAQ)

9. De quels renseignements les participants ont-ils besoin pour s'inscrire au service et l'utiliser?

- Les instructions sur l'utilisation du service sur le Web se trouvent à l'adresse luminosv.dialogue.co/.
- La campagne d'accueil des participants indique comment :
 - télécharger l'appli mobile (appelée Soins virtuels Lumino Santé) pour iPhone et Android;
 - créer un compte, inviter des personnes à charge admissibles et utiliser le service.
- La première fois que le participant accède à l'appli mobile ou au site Web, il doit créer un profil et entrer :
 - son adresse courriel;
 - son prénom;
 - son nom de famille;
 - sa date de naissance;
 - son code postal.
- Vous pouvez aussi transmettre le [Guide d'inscription et d'utilisation](#) aux participants.

10. Les personnes à la charge des participants admissibles (c'est-à-dire ceux couverts par la garantie Frais médicaux) peuvent-elles aussi bénéficier du service?

Oui. Les participants admissibles qui ont choisi la couverture familiale peuvent ajouter ou inviter les personnes à leur charge à utiliser le service.

- Les participants et les personnes à charge doivent être au Canada pour utiliser ce service.
- Selon les lois sur la protection des renseignements personnels sur la santé, les personnes à charge de 14 ans et plus doivent s'inscrire avec leur propre adresse courriel.
- Les participants choisissent les personnes à ajouter ou à inviter.
- Les participants qui ont choisi la couverture individuelle ne peuvent pas ajouter de personnes à charge.

11. Les retraités sont-ils couverts?

Vous pouvez décider d'inclure ou d'exclure des groupes de retraités lorsque vous ajoutez le service à vos régimes de garanties collectives.

12. Qu'arrive-t-il en cas de cessation de couverture, du point de vue du participant?

Si sa couverture prend fin, le participant a trois mois pour terminer toute consultation en cours. Il ne pourra cependant pas consulter pour un nouveau problème. Les participants conservent l'accès à leurs données en permanence et peuvent consulter les notes au besoin, avec ou sans couverture en vigueur.

Ajouter le programme de gestion du stress et de bien-être à votre régime de garanties

13. Quels Clients sont admissibles?

Le programme de gestion du stress et de bien-être vient compléter ou rehausser le service [Soins virtuels Lumino Santé](#). Ce dernier doit déjà avoir été ajouté au régime, ou le programme de gestion du



Foire aux questions (FAQ)

stress et de bien-être doit être ajouté au régime en même temps que le service Soins virtuels Lumino Santé.

14. Qu'arrivera-t-il si je fais déjà affaire directement avec Dialogue?

Parlez à votre chargé de comptes si vous voulez passer au programme de gestion du stress et de bien-être de la Sun Life. Le service sera discuté en détail au cas par cas.

15. Quelle est la méthode de facturation du programme de gestion du stress et de bien-être?

Le coût du service est inclus dans le tarif de la garantie Frais médicaux.

16. Puis-je conserver le service pour certains régimes de garanties collectives uniquement? Ou le choix s'applique-t-il à l'ensemble du contrat?

Vous pouvez choisir les régimes de garanties collectives auxquels vous souhaitez ajouter le service.

Rapports

17. Quel type de rapports vais-je recevoir?

La confidentialité des renseignements des patients est primordiale. Les rapports portent sur des données regroupées et non sur des données individuelles. Pour protéger l'anonymat des utilisateurs, nous fournissons des rapports aux organisations qui ont :

- plus de 35 assurés;
- plus de 10 personnes inscrites; et
- plus de 10 dossiers.

Des questions?

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