



# Foire aux questions (FAQ)

Octobre 2023

## Service Soins virtuels Lumino Santé, offert par Dialogue

### Vue d'ensemble

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

Grâce au service Soins virtuels Lumino Santé, offert par Dialogue, les participants ont accès à une plateforme de consultation virtuelle sans rendez-vous. Ainsi, ils peuvent faire évaluer rapidement leurs problèmes physiques, médicaux ou de santé mentale. Le service met ensuite les participants en relation virtuelle avec le professionnel de la santé approprié pour répondre à leurs besoins.

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

Les Soins virtuels Lumino Santé sont accessibles en tout temps. Les participants peuvent y accéder au moyen du site Web ou de l'appli mobile.

#### 3. Pourquoi avons-nous choisi Dialogue comme partenaire de services?

Dialogue est le plus important fournisseur de télémédecine au Canada. En plus d'offrir des soins de santé physique et mentale de haute qualité, l'entreprise fournit aux participants et à leurs familles des programmes d'aide aux employés et de mieux-être. Elle propose également une option solide de traitement des problèmes de santé mentale et une excellente continuité des soins dans tous les services. Son appli permet notamment aux participants de prendre des rendez-vous avec des professionnels de la santé, ainsi que des rendez-vous de suivi.

#### 4. Quels sont les services couverts par les Soins virtuels Lumino Santé?

Il est possible de prendre un rendez-vous virtuel pour divers problèmes, notamment pour obtenir des soins physiques et du soutien en santé mentale. D'autres services sont offerts moyennant des frais additionnels. Avant d'obtenir un service, les participants sont clairement informés des frais. Les services avec frais comprennent notamment les rendez-vous virtuels avec des spécialistes et les demandes de formulaires d'invalidité remplis par un médecin. Allez à la dernière page pour voir une description des services couverts.

#### 5. Les Soins virtuels Lumino Santé comprennent-ils la livraison des ordonnances?

Au besoin, le participant peut faire préparer son ordonnance dans la pharmacie de son choix. Si cette pharmacie propose un service de livraison, le participant peut l'utiliser. Il n'y a pas d'option de livraison d'ordonnance offerte directement par les Soins virtuels Lumino Santé.

#### 6. Quels sont les professionnels de la santé présents sur la plateforme Dialogue?

Dialogue permet de prendre rendez-vous avec des médecins, des infirmières praticiennes et des infirmières en règle auprès de leurs associations et de leurs ordres professionnels. Le service permet aussi d'obtenir une recommandation pour consulter d'autres professionnels de la santé, par exemple des spécialistes en santé mentale. Un spécialiste en santé mentale évaluera le participant et l'orientera vers les ressources appropriées, le cas échéant.



## Foire aux questions (FAQ)

### 7. Quel est le processus de recrutement et de formation de Dialogue?

- Dialogue a mis en place un processus de recrutement rigoureux pour tous les professionnels de la santé (médecins, infirmières praticiennes, infirmières cliniciennes, thérapeutes, etc.) qui prennent part au service Soins virtuels Lumino Santé. Ce processus comprend :
  - une vérification des antécédents auprès des organismes de réglementation pour confirmer que les professionnels :
    - disposent d'un permis d'exercice sans restriction de pratique;
    - sont membres en règle;
    - n'ont pas d'antécédents en matière de mesures disciplinaires;
  - plusieurs séries d'entrevues avec au moins deux membres du personnel médical, dont le directeur médical de Dialogue.
- Le comité consultatif médical de Dialogue établit et tient à jour un guide des meilleures pratiques en matière de soins virtuels. Il est :
  - transmis à chaque membre de l'équipe;
  - mis à jour régulièrement pour s'aligner sur les nouvelles lignes directrices et technologies médicales.
- Dialogue dispose d'une équipe de formation complète (qui comprend des infirmières praticiennes, des infirmières et d'autres membres de l'équipe de soins) chargée de l'intégration de chaque nouveau professionnel de la santé.
- Dialogue dispose également d'un service d'évaluation de la qualité des soins supervisé par le directeur médical. Ce service surveille activement la qualité des soins et procède régulièrement à des vérifications.
  - Chaque membre de l'équipe de soins est encouragé à fournir une rétroaction régulière. De plus, il doit signaler tout problème au service d'évaluation de la qualité des soins ou à son chef d'équipe.
- Chaque mois, Dialogue réunit tous les professionnels de la santé pour discuter de diverses questions.
- Grâce à ces processus permanents d'assurance de la qualité, Dialogue s'assure que l'ensemble de l'équipe :
  - respecte ses normes strictes en matière de soins virtuels;
  - offre à tous les patients un niveau uniforme de soins fondés sur les meilleures pratiques et adaptés aux réalités culturelles de chacun.

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

Outre le service de soins de santé de base, deux autres services sont accessibles sur l'appli ou le site Web :

- Programme de gestion du stress et de bien-être de Soins virtuels Lumino Santé
  - Ce service peut aider les participants à surmonter beaucoup d'obstacles avec lesquels ils sont aux prises lorsqu'ils ont besoin de traitements en santé mentale. Il donne un accès à des ressources et à des spécialistes en santé mentale. Les participants reçoivent un nombre illimité de séances de thérapie jusqu'à la rémission.
- Programme d'aide aux employés (PAE) de Lumino santé



## Foire aux questions (FAQ)

- Le PAE offre aux participants un soutien pour un vaste éventail de domaines liés au travail et à la vie personnelle. Voici des exemples :
  - Soutien en santé mentale et thérapie cognitivo-comportementale (TCC) sur Internet
  - Services juridiques et financiers
  - Orientation professionnelle
  - Soutien familial et relationnel
  - Service d'intervention en cas d'incident critique (offert au besoin pour un coût supplémentaire)

### 9. 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](http://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 et prendre rendez-vous avec l'un des 150 000 professionnels présents sur la plateforme;
- découvrir des ressources et des offres en santé proposées par de nombreuses entreprises – et profiter aussi 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

### 10. Les professionnels de la santé des Soins virtuels Lumino Santé sauront-ils ce qui est compris dans la couverture du régime de garanties collectives de mon organisation?

À l'heure actuelle, les professionnels de la santé des Soins virtuels Lumino Santé ne disposent pas de renseignements détaillés sur la couverture de votre régime de garanties collectives. Par exemple, si un professionnel prescrit un médicament ou suggère un traitement paramédical lors d'un rendez-vous virtuel, le médicament ou le traitement pourraient être couverts ou non par votre régime. C'est tout comme les consultations en personne auprès d'un professionnel de la santé. Comme toujours, les participants doivent s'assurer de bien comprendre leur couverture.

### 11. Comment informerons-nous les participants qu'ils peuvent accéder aux Soins virtuels Lumino Santé?

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.



## Foire aux questions (FAQ)

Vous avez accès à une boîte à outils sur le [site Web des Garanties collectives](#). Elle propose diverses tactiques pour promouvoir le service au sein de votre organisation.

12. Où les participants peuvent-ils trouver plus de renseignements sur les Soins virtuels Lumino Santé?

Les participants peuvent se rendre sur le site des Soins virtuels Lumino Santé pour en savoir plus : [sunlife.ca/luminoSV](http://sunlife.ca/luminoSV).

13. De quels renseignements le participant a-t-il besoin pour s'inscrire au service Soins virtuels Lumino Santé?

- Les instructions sur l'utilisation du service se trouvent sur le site [luminosv.dialogue.co](http://luminosv.dialogue.co).
- La campagne d'accueil des participants fournit des renseignements pour :
  - 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.
- Quand le participant accède à l'appli mobile ou au service en ligne pour la première fois, il doit créer un profil. Il doit saisir :
  - l'adresse courriel;
  - son prénom;
  - son nom de famille;
  - sa date de naissance;
  - son code postal.

14. Qu'arrive-t-il aux participants qui ont renoncé à la garantie Frais médicaux dans leur régime de garanties collectives?

À l'heure actuelle, les Soins virtuels Lumino Santé font partie de la garantie Frais médicaux. Si un participant renonce à la garantie, il n'est pas admissible au service.

15. Les personnes à charge peuvent-elles aussi bénéficier du service?

Oui. Les participants qui ont choisi la couverture familiale peuvent inviter les personnes à leur charge à utiliser le service. Selon les lois sur la protection des renseignements personnels sur la santé, les personnes à charge de 14 ans ou plus doivent s'inscrire avec leur propre adresse courriel. Elles recevront une invitation par courriel. Dialogue a donc besoin des adresses courriel de ces personnes à charge. Les participants qui ont choisi la couverture individuelle ne peuvent pas ajouter de personnes à charge. La Sun Life ne transmettra pas à Dialogue la liste des personnes à charge d'un participant. C'est au participant de décider quelles personnes ajouter/inviter dans le cadre du service.

16. Les retraités sont-ils couverts?

Vous pouvez décider d'inclure ou d'exclure les groupes de retraités lorsque vous ajoutez le service Soins virtuels Lumino Santé à vos régimes de garanties collectives comprenant la garantie Frais médicaux.

17. Le nombre de consultations est-il limité?



## Foire aux questions (FAQ)

Le nombre de consultations est illimité. Toutefois, les participants qui surutilisent le service en prenant des rendez-vous de consultation inutiles s'exposent à une exclusion du service Soins virtuels Lumino Santé.

18. Est-ce que la Sun Life pourra voir les renseignements médicaux d'un participant?

Non. Ni la Sun Life ni le promoteur de régime n'ont accès aux renseignements médicaux fournis à Dialogue ou dont il est question durant les consultations. Les renseignements médicaux sont confidentiels. Seuls le participant et Dialogue y ont accès.

19. Est-ce que Dialogue transmettra les dossiers médicaux au médecin de famille du participant?

Le participant a accès à tous ses renseignements médicaux sur l'appli. À la demande du participant, Dialogue peut transmettre les dossiers médicaux à son médecin.

20. Le professionnel de la santé de Dialogue pourra-t-il voir les notes consignées lors des rendez-vous précédents pris avec Dialogue?

Oui. Lorsque le participant crée un compte, il crée son propre dossier médical auprès de Dialogue. Le professionnel de Dialogue a accès aux notes consignées lors de rendez-vous précédents pris avec Dialogue aux fins de consultation.

### Ajouter les Soins virtuels Lumino Santé à votre régime de garanties

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

Parlez à votre chargé de comptes si vous voulez faire la transition et utiliser les Soins virtuels Lumino Santé par l'intermédiaire de la Sun Life. Le service sera discuté en détail au cas par cas.

22. Quelle est la méthode de facturation des Soins virtuels Lumino Santé?

Nous incluons le coût du service dans le tarif de la garantie Frais médicaux. Il s'agit d'un tarif par personne, par mois.

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

- Vous pouvez choisir d'ajouter ce service à l'échelle du régime de garanties collectives.
- Si vous êtes un Client SunAvantage, le service Soins virtuels Lumino Santé est offert automatiquement pour tous les groupes d'employés. Vous ne pouvez pas le refuser, car il fait partie de l'offre de services.

24. Quelle est la différence avec le Programme d'aide aux employés (PAE)?

Le PAE n'offre pas de conseils d'ordre médical, ni d'accès à un médecin ou à des soins de base en santé physique. Le service Soins virtuels Lumino Santé propose des soins de courte durée en santé physique et mentale, comme ceux offerts dans les cliniques sans rendez-vous.

### Production de rapports



## Foire aux questions (FAQ)

25. Quel type de rapports vais-je recevoir?

La confidentialité des renseignements des patients est primordiale. Les rapports portent donc sur des données regroupées et non sur des données individuelles. Nous fournissons des rapports aux organisations comptant plus de 35 assurés, plus de 10 personnes inscrites et plus de 10 dossiers pour protéger l'anonymat des utilisateurs.

Pour les raisons ci-dessus, des rapports mensuels sont offerts pour chaque service Dialogue aux groupes de plus de 35 assurés comptant 10 personnes inscrites. Dialogue s'efforce d'améliorer ses capacités de production de rapports pour intégrer éventuellement plusieurs services dans un seul rapport. Vous pouvez demander les rapports par l'entremise de votre chargé de comptes ou de votre représentant aux Garanties collectives de la Sun Life.

Des questions?

Contactez votre représentant aux Garanties collectives de la Sun Life.

Des questions?

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



# Foire aux questions (FAQ)

## Services couverts par les Soins virtuels Lumino Santé

### Santé générale

- Congestion nasale, douleurs aux sinus
- Mal de gorge
- Toux
- Maux de tête, migraine
- Fièvre
- Diarrhée
- Vomissements
- Douleurs mineures
- Infections du système urinaire
- Allergies
- Santé sexuelle (renseignements sur les infections transmissibles sexuellement)
- Gestion du poids et conseils généraux en matière de nutrition
- Santé-voyage
- Soutien à l'allaitement
- Renouvellement d'ordonnances lorsque c'est cliniquement indiqué (sauf les benzodiazépines, les opioïdes, le cannabis, les médicaments pour le TDAH et autres substances réglementées)

### Assistance pour s'y retrouver dans le système de santé

- Aide à la navigation dans le système de santé (médecins, spécialistes, tests, radiographies, nouvelles grossesses, etc.)

### Problèmes de peau

- Éruption cutanée, urticaire
- Acné, eczéma, rosacée
- Grains de beauté, verrues
- Herpès labial
- Irritation, infection indolore des yeux
- Abrasions, morsures, coupures mineures

### Santé mentale

Pour ce qui suit, le participant consultera un spécialiste en santé mentale. Après l'évaluation, ce dernier le dirigera vers des ressources externes si un soutien est nécessaire. Utilisant sa vaste base de données sur les professionnels en santé et en bien-être, il l'aidera à trouver des cliniques, des spécialistes et des ressources communautaires.

- Troubles anxieux
- Stress
- Fatigue
- Dépression
- Troubles de l'humeur
- Insomnie, conseils pour une bonne hygiène du sommeil
- Conflit familial, relationnel, de travail
- Coach pour l'équilibre travail – vie personnelle