



# Foire aux questions (FAQ)

Février 2024

## Programme d'aide aux employés – Soins virtuels Lumino Santé, offert par Dialogue

### Survol

#### 1. Qu'est-ce que le programme d'aide aux employés (PAE) – Soins virtuels Lumino Santé?

Ce PAE numérique donne accès à un réseau de professionnels de Dialogue qui offrent des thérapies fondées sur des données probantes dans un vaste éventail de domaines liés au travail et à la vie personnelle. Pour en savoir plus sur les services proposés dans le cadre du PAE, veuillez lire cette [brochure](#).

Soutien offert dans les domaines suivants :

- Santé mentale
- Famille et relations
- Soins aux enfants et aux aînés
- Services juridiques et financiers
- Travail et carrière (y compris des services d'accompagnement du gestionnaire)

Du matériel informatif et une thérapie cognitivo-comportementale sur Internet (iCBT) autonomes complètent les services du thérapeute. [Un service d'intervention en cas d'incident critique](#) est également offert au besoin, moyennant des frais supplémentaires.

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

Les participants peuvent facilement accéder à leur PAE en tout temps sur le site Web ou l'appli mobile Soins virtuels Lumino Santé. Quand il est impossible d'accéder aux services du PAE via l'appli, un soutien immédiat est offert au **1-844-342-3327**. Un spécialiste du service aux participants évaluera les besoins et coordonnera les soins avec les ressources pertinentes.

#### 3. À quels professionnels de la santé a-t-on accès via le PAE?

L'équipe de soins du PAE est composée des professionnels suivants :

- Spécialistes en santé mentale
- Thérapeutes en santé mentale
- Psychothérapeutes
- Psychologues
- Avocats
- Planificateurs financiers
- Spécialistes de la famille et des relations
- Conseillers en orientation

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

Outre le PAE, deux autres services sont accessibles sur l'appli ou le site Web :

- Soins virtuels Lumino Santé
- Programme de gestion du stress et de bien-être

[Cliquez ici](#) pour en savoir plus sur ces services.



## Foire aux questions (FAQ)

### 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](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 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. Comment informerons-nous les participants qu'ils peuvent accéder au PAE?

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 les informe 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

### 7. Où les participants peuvent-ils trouver plus de renseignements sur le PAE?

Les participants peuvent visiter le site sur le PAE pour en savoir plus : [sunlife.ca/lumino-pae/](http://sunlife.ca/lumino-pae/)

### 8. De quels renseignements les participants ont-ils besoin pour s'inscrire au PAE et l'utiliser?

- Les instructions sur l'utilisation du service sur le Web se trouvent à l'adresse [luminosv.dialogue.co/](http://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.



## Foire aux questions (FAQ)

- 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.

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

Les participants qui ont choisi la couverture familiale peuvent ajouter ou inviter les personnes à leur charge afin qu'elles puissent utiliser ce 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.

### 10. Les retraités sont-ils couverts?

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

### 11. 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 PAE à votre régime de garanties

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

Parlez à votre chargé de comptes si vous voulez passer au PAE de la Sun Life. Le service sera discuté en détail au cas par cas.

### 13. Quelle est la méthode de facturation du PAE?

Une facture mensuelle distincte est fournie pour le PAE. Elle peut être payée par transfert électronique de fonds (TEF) ou par chèque.

### 14. 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.



## Foire aux questions (FAQ)

### Rapports

15. 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.