



Soins virtuels Sun Life, par Dialogue

Vue d'ensemble

1. Qu'est-ce que le service Soins virtuels Sun Life?

Grâce au service Soins virtuels, vous, ainsi que les personnes à votre charge, avez accès à des services de soins de santé professionnels pour s'occuper de vos problèmes physiques ou de santé mentale non urgents :

- Accès en tout temps à des ressources de santé et de mieux-être et à la prise de rendez-vous virtuels avec une professionnelle ou un professionnel de la santé qui répond à vos besoins (selon ce qui est permis dans chaque province¹).
- Une fois que les participantes et participants ont pris contact avec une infirmière praticienne ou un infirmier praticien ou avec une ou un médecin de Dialogue, il leur est possible de demander des analyses de laboratoire, d'obtenir des diagnostics et des ordonnances, de discuter des options de traitements et de recevoir des recommandations vers des spécialistes, et d'obtenir de l'assistance pour s'y retrouver dans le système de santé, et bien plus.
- Les participantes et participants peuvent aussi prendre rendez-vous avec une ou un spécialiste en santé mentale. Cette personne évaluera leurs besoins, puis les aiguillera vers des ressources externes appropriées, y compris des cliniques, des spécialistes et des ressources communautaires.

2. Quels sont les préoccupations de santé couvertes par les Soins virtuels Sun Life?

Il est possible de prendre un rendez-vous virtuel pour diverses préoccupations de santé non urgentes, notamment pour obtenir des soins de santé physique et du soutien en santé mentale.

Par ailleurs, le service Soins virtuels Sun Life joue un rôle essentiel en répondant aux besoins uniques des femmes à tous les stades de la vie, de la puberté à la ménopause, en passant par la maternité. Par exemple, le programme s'attaque directement à l'écart hommes-femmes en santé en offrant un parcours de soins complet pour la ménopause afin de soutenir les participantes à toutes les étapes de la transition vers la ménopause. Ce parcours comprend des consultations virtuelles, dans la semaine suivant la présentation d'une demande, avec des professionnelles et professionnels de la santé qui ont reçu une formation supplémentaire axée sur la ménopause et qui peuvent prescrire l'hormonothérapie pour le traitement de la ménopause.

¹ Les professionnelles et professionnels et les services disponibles peuvent varier selon la province et ils sont basés sur la réglementation et les exigences liées aux titres professionnels. Les infirmiers praticiens, les infirmières praticiennes et les médecins de Dialogue fournissent des services de soins virtuels et des recommandations pour des affections admissibles. Les professionnelles et professionnels de la santé respectent les règlements fédéraux et provinciaux qui s'appliquent à la télémedecine.

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 aux services de Soins virtuels 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.

Les garanties collectives sont offertes par la Sun Life du Canada, membre du groupe Sun Life.

Dernière mise à jour : 14 août 2026



Foire aux questions (FAQ)

Enfin, d'autres services sont offerts moyennant des frais additionnels. Avant d'obtenir un service, les participantes et participants sont clairement informés des frais. Les services avec frais comprennent notamment les rendez-vous virtuels avec des spécialistes (p. ex. diététistes ou psychologues).

Veuillez vous référer à la [brochure sur les Soins virtuels](#) pour davantage de détails sur les préoccupations de santé qui peuvent être prises en charge par le service.

3. Les Soins virtuels Sun Life comprennent-ils la livraison des ordonnances?

À la suite d'une consultation virtuelle avec une professionnelle ou un professionnel de la santé, si un médicament est prescrit, vous avez le choix de faire exécuter l'ordonnance via la Pharmacie virtuelle, par Pillway² – le tout sans jamais quitter l'appli mobile Sun Life.

Accès et expérience des participantes et participants

4. Comment puis-je accéder aux Soins virtuels Sun Life?

Le [guide d'inscription et d'utilisation](#) vous aidera avec les étapes nécessaires depuis le téléchargement de l'appli ma Sun Life mobile jusqu'à comment accéder aux Soins virtuels dans l'appli.

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

La prise de rendez-vous et les ressources de santé et de mieux-être sont accessibles en tout temps. Les participantes et participants peuvent y accéder au moyen de l'appli mobile Sun Life. Généralement, il est possible d'obtenir un rendez-vous auprès de l'équipe de Dialogue dans les 24 heures.

6. Tous les services sont-ils accessibles en tout temps?

Dialogue peut prendre en charge de nombreux problèmes généraux de santé tous les jours 24 heures sur 24. Pour certaines questions, il est préférable d'accéder au service durant les heures normales de travail. C'est le cas notamment pour ce qui suit:

- aiguillage dans le système de santé (obtention d'un rendez-vous, par exemple);
- recommandation pour voir un spécialiste;
- examen exhaustif en santé mentale.

7. Où puis-je trouver des renseignements sur les Soins virtuels Sun Life?

Rendez-vous sur la [page des Soins virtuels Sun Life](#) pour en savoir plus.

8. Mes personnes à charge peuvent-elles aussi bénéficier du service?

Les participants qui ont choisi la couverture familiale peuvent inviter leurs 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. Les participants

² SHG Pharmacy Inc. et SHG West Pharmacy Inc., qui exercent leurs activités sous le nom de Pillway pharmacies, sont détenues partiellement par Simpill Health Group Inc. À titre de renseignement et aux fins de divulgation, la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie détient une participation partielle dans Simpill Health Group Inc.



Foire aux questions (FAQ)

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 à vous de décider quelles personnes ajouter/inviter dans le cadre du service.

9. Le nombre de consultations est-il limité?

Le nombre de consultations est illimité. Toutefois, les participantes et participants qui surutilisent le service en prenant des rendez-vous de consultation inutiles pourraient voir leur accès au service Soins virtuels remis en question.

10. Les professionnelles et professionnels de la santé des Soins virtuels Sun Life savent-ils ce qui est compris dans la couverture de mon régime de garanties collectives?

À l'heure actuelle, les professionnelles et professionnels de la santé des Soins virtuels Sun Life ne disposent pas de renseignements détaillés sur la couverture de votre régime de garanties collectives. Par exemple, si une professionnelle ou 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 lors des consultations en personne. Comme toujours, les participantes et participants doivent s'assurer de bien comprendre leur couverture.

11. La Sun Life peut-elle voir mes renseignements médicaux?

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 vous et Dialogue y avez accès.

12. Est-ce que Dialogue transmettra mon dossier médical à mon médecin de famille?

À votre demande, Dialogue peut transmettre les dossiers médicaux à votre médecin.

13. La professionnelle ou le professionnel de la santé de Dialogue pourra-t-il voir les notes consignées lors des rendez-vous précédents pris avec Dialogue?

Oui. Lorsque vous créez un compte, vous créez votre 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. Les membres de l'équipe multidisciplinaire de Dialogue travaillent en collaboration et peuvent facilement s'impliquer dans tous les programmes et services grâce aux dossiers médicaux partagés : cela garantit un parcours fluide et uniforme. Les participantes et participants n'ont ainsi pas à réexpliquer leurs problèmes de santé ou à reprendre du début à chaque rencontre.

14. Qu'en est-il des résultats d'analyses? Qui communique avec le laboratoire? À qui les résultats sont-ils envoyés?

Les professionnels de la santé de Dialogue vous enverront une demande d'analyses. Après votre rendez-vous au laboratoire, Dialogue recevra vos résultats directement. Elle les examinera et contactera par l'intermédiaire de l'appli ma Sun Life mobile.

15. Qui s'occupe de quoi concernant la prise de rendez-vous avec un spécialiste?

Pour consulter un spécialiste, Dialogue vous fournira une liste de spécialistes près de chez vous et leurs coordonnées. Vous planifierez la date et l'heure du rendez-vous et serez responsable des préparatifs, s'il y a lieu.



Foire aux questions (FAQ)

16. Puis-je utiliser le service quand je voyage hors du Canada ou au Canada?

En raison de la réglementation sur les soins de santé, le service Soins virtuels Sun Life ne peut pas vous fournir des services médicaux si vous êtes physiquement à l'extérieur du Canada. Dialogue peut toutefois vous aiguiller vers des ressources, des cliniques ou des hôpitaux locaux. Vous pouvez obtenir une évaluation ou un traitement médical de Dialogue où que vous soyez au Canada. Cela comprend aussi les ordonnances de médicaments.

Des questions? Besoin d'aide?

- Vous trouverez dans le [guide d'inscription et d'utilisation](#) des instructions pour créer votre compte et accéder aux services.
- Pour savoir comment s'inscrire et se connecter à l'appli de la Sun Life, rendez-vous sur sunlife.ca/assistance.

Si vous avez besoin d'aide avec les Solutions virtuelles Sun Life, par Dialogue, notamment les soins et les rendez-vous:

- Écrivez à sunlife-services@dialogue.co du lundi au vendredi, entre 8 h et 18 h HE.
- Utilisez la fonction de clavardage sur <https://help.dialogue.co/hc/fr>, en dehors des heures d'ouverture de bureau et les fins de semaine.

Si vous avez des questions sur votre régime de garanties à la Sun Life, appelez-nous au **1-877-786-5433**, du lundi au vendredi entre 8 h et 20 h HE.