

Guide d'inscription et d'utilisation

Soins virtuels Lumino Santé,
offerts par Dialogue





Avant d'utiliser ces services pour la première fois, vous devez installer l'appli Soins virtuels Lumino Santé et créer un compte.

Vous pouvez télécharger l'appli à partir de l'**App Store** (iPhone) ou de **Google Play** (Android). Si vous préférez, visitez le **site Web Soins virtuels Lumino Santé** pour créer votre compte.



Si vous vous êtes déjà inscrit, rendez-vous à la page 3.



Pour rester informé et recevoir des nouvelles de l'équipe de soins, autorisez les notifications.

1. Cliquez sur « **Créer mon compte** ».
2. **Suivez les instructions** à l'écran pour créer votre compte.
3. Établissez votre **profil**. Si les renseignements saisis correspondent à ceux que votre organisation a fournis, **vous êtes prêt à commencer!**
4. Pour inviter **votre conjoint et les enfants à votre charge**, cliquez sur l'icône du profil puis sur « **Famille** ».

Si les renseignements ne concordent pas, vous pourriez être invité à saisir des renseignements additionnels pour terminer votre inscription.

Si vous avez déjà un compte, il suffit d'ouvrir une session!



Ouvrez une session Soins virtuels Lumino Santé

- Cliquez sur « Parlez à un(e) professionnel(le) ».
- Cliquez sur chaque option pour voir ce que cela comprend.
- Prenez quelques minutes pour vous familiariser avec les services offerts.
- Quand vous voudrez, commencez une consultation en choisissant l'option qui convient le mieux à vos besoins.
- Vous pourriez devoir répondre à quelques questions pour que l'on vous dirige vers la bonne ressource.



Si vous avez de la difficulté à vous connecter ou à créer votre compte, ou si vous avez oublié votre mot de passe, essayez ces quelques étapes :

- Assurez-vous que vous avez le plus récent système d'exploitation sur votre appareil mobile.
- Assurez-vous que vous utilisez la dernière version de l'appli Soins virtuels Lumino Santé. Suivez les étapes sur votre appareil mobile pour mettre à jour votre appli à l'aide de l'App Store d'Apple ou de Google Play.
- Vous pouvez aussi supprimer l'appli de votre appareil, la réinstaller et vous y connecter de nouveau.
- Si on vous demande d'entrer un code postal, assurez-vous d'utiliser celui qui figure dans votre dossier à la Sun Life. Si vous ne vous souvenez pas du code postal que vous nous avez fourni, envoyez un courriel à Dialogue à sunlife-support@dialogue.co.
- Sélectionnez l'option « Mot de passe oublié? ».

Ne ratez pas les messages ou les appels vidéo de l'équipe de soins.

- Pour autoriser les notifications, ajustez les réglages de votre appareil.

Quels renseignements peuvent être communiqués à mon organisation?



Toutes les données sont **anonymisées** et **agrégées** avant l'analyse. Voici quelques exemples :

- Nombre total de consultations.
- Pourcentage de participants qui ont créé un compte (aucun nom n'est divulgué).
- Pour les entreprises comptant plus de 250 participants uniquement, les principaux motifs de consultation.

Si vous avez besoin d'aide pour utiliser l'appli ou le site Web ou pour accéder à votre compte, vous pouvez :

- **envoyer un courriel à Dialogue à sunlife-support@dialogue.co**, du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h HE.
- **visiter le site help.dialogue.co/fr** et utiliser la fonction de clavardage, après les heures de bureau ou en fin de semaine.

Si vous avez des questions sur votre régime de garanties, vous pouvez appeler le **Centre de service à la clientèle (CSC) de la Sun Life au 1-800-361-6212**, du lundi au vendredi entre 8 h et 20 h HE.

Si votre régime de garanties comprend le Programme d'aide aux employés – Soins virtuels Lumino Santé :

Composez le **1-844-342-3327** pour obtenir une aide immédiate. Un spécialiste du service aux participants évaluera vos besoins et coordonnera les soins avec les ressources pertinentes.

La protection des renseignements personnels et le respect de la confidentialité sont les piliers des Soins virtuels Lumino Santé, offerts par Dialogue

Ce que nous faisons pour assurer la confidentialité et protéger les renseignements personnels des patients.



Ce sont vos données!

Vos renseignements médicaux vous appartiennent. Dialogue peut communiquer des renseignements de base (avec votre consentement) pour les tests de laboratoire et les ordonnances, mais vous seul(e) pouvez demander que votre dossier personnel soit partagé.



Communication sécurisée

Dialogue utilise uniquement des méthodes sécurisées pour transmettre des renseignements :

- la plateforme Dialogue entièrement chiffrée;
- le télécopieur numérique.

Dialogue est fière de respecter et de dépasser les normes de sécurité des données des patients.

« La protection des renseignements personnels des patients constitue une priorité absolue pour le service Soins virtuels Lumino Santé. Nos processus, principes directeurs et outils technologiques sont conçus pour bien protéger les données sur la santé des patients et respecter ou dépasser les exigences des lois et règlements en la matière. »

– Dr Marc Robin, directeur médical de Dialogue



Accès restreint

Dialogue a établi des principes directeurs stricts qui reposent sur le besoin de connaître. Seuls les membres de l'équipe de soins de Dialogue directement impliqués dans la prestation de vos soins sont autorisés à consulter votre dossier. L'accès à l'équipe de soins de Dialogue est également étroitement contrôlé.



Responsabilisation de notre personnel

L'équipe de soins de Dialogue pratique une médecine sécuritaire et est tenue d'adhérer à des lignes directrices strictes. Un vérificateur interne évalue régulièrement la qualité des soins offerts par tous les membres de l'équipe pour assurer un service de premier ordre.

La vie est plus radieuse sous le soleil

Les garanties collectives sont offertes par la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, membre du groupe Sun Life. VC9962-F 09-23 ri-cc

