

# Foire aux questions (FAQ)



## Programme d'aide aux employés (PAE) – Soins virtuels Lumino Santé, propulsé par Dialogue

**Q. Qu'est-ce que le programme d'aide aux employés (PAE) – Soins virtuels Lumino Santé, propulsé par Dialogue?**

**R.** Le PAE – Soins virtuels Lumino Santé offre du soutien à court terme sur les plans suivants :

- Santé mentale et bien-être
- Services juridiques et financiers
- Orientation professionnelle
- Soutien pour la famille et les relations

Voici un résumé des services offerts par le PAE.

Services	Type	Professionnel
<b>Santé mentale</b>	Appel téléphonique ou appel vidéo en direct	Spécialiste en santé mentale, thérapeute, psychothérapeute, psychologue
<b>Famille et relations personnelles</b>	Appel téléphonique ou appel vidéo en direct	Spécialiste en santé mentale, thérapeute, psychothérapeute, psychologue
<b>Soins aux enfants et aux aînés</b>	Appel téléphonique ou appel vidéo en direct	Spécialiste en santé mentale
<b>Travail et carrière</b>	Appel téléphonique ou appel vidéo en direct	Conseiller en orientation autorisé
<b>Services juridiques</b>	Appel téléphonique	Avocat
<b>Services financiers</b>	Appel téléphonique ou appel vidéo en direct	Professionnel des services financiers
<b>Rencontres pour les gestionnaires et recommandations</b>	Appel téléphonique ou appel vidéo en direct	Spécialiste en santé mentale, conseiller en orientation autorisé

### **Q. Comment puis-je accéder au PAE – Soins virtuels Lumino Santé?**

**R.** Vous pouvez accéder aux services du PAE en ligne, sur l'appli mobile Soins virtuels Lumino Santé ou par téléphone en appelant le **1-844-342-3327**. Les personnes à votre charge admissibles y ont aussi accès. Si vous avez déjà un compte SVLS, vous pouvez accéder au PAE avec les mêmes identifiants, en ligne ou sur l'appli.

Si vous n'avez pas de compte, téléchargez l'appli mobile Soins virtuels Lumino Santé pour en créer un. Vous la trouverez sur l'App Store (iPhone) ou sur Google Play (Android). Vous pouvez aussi créer votre compte en ligne [ici](#).

Accédez à un guide étape par étape en [cliquant ici](#).

### **Q. Le nombre de consultations est-il limité?**

**R.** Non. Vous pouvez consulter pour un nombre illimité de préoccupations. Une préoccupation correspond à un dossier distinct. Si plusieurs dossiers sont créés à la prise en charge, ils seront pris en compte comme des dossiers distincts.

### **Q. Qu'entend-on par des soins accessibles en tout temps?**

**R.** Le PAE – Soins virtuels Lumino Santé est accessible en tout temps. Vous pouvez obtenir un rendez-vous avec les professionnels appropriés dans les 24 heures. Une rencontre de jour peut être fixée à la suite de certaines demandes reçues pendant la nuit. Cela se produit en général lorsque le dossier nécessite une coordination entre différents professionnels du PAE non disponibles la nuit. C'est le cas notamment pour les conseillers en orientation, les conseillers financiers et les conseillers juridiques. Les problèmes de santé mentale non urgents en font également partie.

### **Q. Les professionnels accessibles par le PAE sont-ils tous couverts par mon régime de garanties?**

**A.** Veuillez consulter votre brochure pour déterminer ce qui est couvert par votre régime de garanties.

### **Q. Comment puis-je obtenir une recommandation?**

**R.** Si une recommandation est requise sur le plan clinique, l'équipe de Dialogue la coordonnera pour vous. Elle prendra également rendez-vous auprès d'un autre praticien pour vous. Elle pourrait, par exemple, vous faire passer d'un spécialiste de la santé mentale (SSM) à un psychothérapeute de Dialogue.

Si vous avez atteint le nombre maximal de séances pour un problème particulier, vous pouvez rester avec le même praticien. Cependant, vous devrez payer un tarif horaire. Ce tarif dépend du type de professionnel (thérapeutes, conseillers en orientation professionnelle, planificateurs financiers). La coordination, la prise de rendez-vous et les paiements se font sur la plateforme de Dialogue.

Durant votre traitement ou après, vous pourriez nécessiter des services qui ne peuvent être offerts par Dialogue virtuellement. Si tel est le cas, Dialogue vous recommandera aux ressources externes appropriées. Vous devrez alors communiquer avec ces ressources en dehors de la plateforme de Dialogue.

Dialogue utilise un « questionnaire intelligent » pour les premières questions. Le triage est toutefois effectué par un spécialiste de la santé mentale (agent en direct). Ce processus vise à déterminer :

- si vous courez un danger immédiat;
- le type d'aide dont vous avez besoin;
- s'il y a autre chose d'important à savoir avant de rencontrer un SSM, qui commencera le triage.

Dialogue vous jumellera au meilleur type de praticien pour répondre à vos besoins. Toutefois, afin de fixer un rendez-vous en moins de 24 heures, on vous attribuera le prochain praticien approprié disponible. Vous pourriez avoir des préférences sur le choix du praticien pour des motifs religieux, culturels ou autres. Vous pouvez en faire part durant la première consultation.

### **Q. Une fois le traitement amorcé, puis-je changer de thérapeute s'il ne me convient pas?**

**R.** Oui. L'équipe de Dialogue fera de son mieux pour vous jumeler à un thérapeute qui répond à vos besoins. Si vous jugez que ce n'est pas le cas, veuillez le signaler à l'aide de l'appli. L'équipe de Dialogue vous trouvera un nouveau professionnel de la santé.

### **Q. Comment le processus de demande de Dialogue réagit-il aux situations d'urgence nécessitant des soins immédiats?**

**R.** Lorsque vous ouvrez une session dans le cadre du PAE :

- Vous devez d'abord indiquer si vous êtes en danger de vous blesser ou de blesser d'autres personnes.
- Dans l'affirmative, vous serez immédiatement mis en contact avec le prochain SSM disponible, en quelques minutes.
- Si la réponse est négative, vous pourrez indiquer le type d'aide recherché.

Vous serez ensuite mis en contact avec un SSM qui procédera à une première évaluation. Si le spécialiste constate que vous nécessitez un soutien immédiat, il exécutera un protocole d'urgence. Vous serez ensuite redirigé vers les services d'urgence.

**Q. Est-ce que la Sun Life ou mon employeur pourront voir mes renseignements médicaux?**

R. Non. Ni la Sun Life ni votre employeur n'ont accès aux renseignements que vous fournissez à Dialogue ou aux praticiens. Ces renseignements sont confidentiels. Seuls vous et Dialogue y aurez accès.

**Q: Mes renseignements sont-ils transmis à l'extérieur de Dialogue?**

R. Non. Vos renseignements médicaux vous appartiennent. Vous seul pouvez autoriser Dialogue à transmettre vos renseignements à des tiers au-delà de votre équipe de soins. C'est la même chose pour la communication de renseignements à votre médecin de famille. Si vous voulez que Dialogue transmette vos renseignements à votre médecin de famille, vous devrez communiquer avec Dialogue. Dialogue ne transmet aucun renseignement confidentiel ou personnel à votre employeur ou à la Sun Life. Seules des données non identifiantes seront communiquées, comme :

- le pourcentage d'inscriptions;
- le nombre total de visites par mois, etc.

**Q. Les personnes à ma charge peuvent-elles aussi utiliser le PAE – Soins virtuels Lumino Santé?**

R. Oui. Les personnes à votre charge admissibles y ont accès.

**Q. À quoi ressemble l'expérience des personnes à charge admissibles dans le cadre du PAE – Soins virtuels Lumino Santé?**

R. L'expérience des personnes à charge admissibles est identique à celle des participants. Elles accèdent aux services du PAE avec l'appli Soins virtuels Lumino Santé. Elles peuvent le faire à l'aide d'un navigateur Web ou d'un appareil mobile ayant un accès Internet.

**Q. Comment les personnes à charge admissibles s'inscrivent-elles au programme?**

R. Vous pouvez inviter les personnes à votre charge admissibles âgées de 14 ans et plus à s'inscrire. Vous pouvez également ajouter les personnes à votre charge au PAE en appelant le **1-844-342-3327**. Ces dernières créent leur compte confidentiel en utilisant leur propre nom d'utilisateur, mot de passe et adresse courriel. [Cliquez ici pour consulter le guide étape par étape.](#)

**Q. Le nombre de personnes à charge admissibles pouvant accéder au PAE est-il limité?**

R. Non, pourvu qu'elles soient admissibles dans le cadre de votre garantie Frais médicaux.

**Q. Le processus de triage est-il différent pour les enfants?**

R. Oui l'accès aux services du PAE varie selon l'âge de l'enfant. Cela repose sur la réglementation sur les soins de santé concernant la protection des renseignements personnels des patients.

**Enfants (13 ans et moins) :**

- Les SVLS et Dialogue ne peuvent traiter des enfants de 13 ans et moins pour des problèmes de santé mentale. Le parent ou le tuteur de l'enfant recevra une recommandation pour consulter des ressources offrant des services en personne.
- Vous pouvez faire participer les enfants aux séances de coaching en groupe ou en famille (volet Famille et relations personnelles). Utilisez le compte de leur responsable principal pour accéder à la consultation. Le responsable de l'enfant doit assister à la séance.

**Personnes à charge admissibles (14 ans et plus) :**

- L'accès aux services du PAE se fait par invitation. Le parent ou le tuteur doit d'abord créer son propre compte. Il doit utiliser son nom d'utilisateur et son mot de passe, ainsi qu'une adresse courriel valide. La personne à charge admissible doit ensuite faire de même avant d'accéder au site et d'obtenir une consultation.

**Q. L'équipe médicale des SVLS peut juger qu'un enfant de 14 ans et plus est en danger (problèmes de santé mentale, par exemple). Le parent en sera-t-il informé?**

R. Quand l'enfant a 14 ans ou plus, l'équipe de soins de Dialogue fait affaire directement avec lui. Toutefois, si elle juge qu'il est en danger, elle applique les lois de la province de résidence de l'enfant. Dialogue peut informer les parents si l'enfant a donné son consentement. Si la loi l'interdit, elle doit demander le consentement de l'enfant.



**Diversité, équité et inclusion**

**Q. Puis-je obtenir les services d'un praticien en particulier en invoquant des motifs religieux, culturels ou autres?**

R. Dialogue ne peut le garantir. Elle fera toujours de son mieux lorsque vient le temps de vous jumeler un à un professionnel. Les Soins virtuels Lumino Santé tenteront de considérer les préférences quant à la langue. Le service en français et en anglais est garanti. Les SSM ont été formés sur les enjeux liés au genre, à la communauté LGBTQ+ et à la diversité. Un spécialiste pourrait ne pas se sentir à la hauteur de répondre à votre demande. Il vous recommandera alors à un praticien plus expérimenté.



## Accessibilité/Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

**Q. Les services de Dialogue sont-ils conformes à la LAPHO?**

**R.** Oui. Dialogue respecte les exigences de la LAPHO. Voici le lien menant à l'énoncé public de cet engagement : [dialogue.co/fr/accessibility](https://dialogue.co/fr/accessibility).

**Q. Comment une personne ayant une déficience visuelle peut-elle remplir le processus de demande?**

**R.** Les sites Web de Dialogue et leur contenu sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA. Ils le sont depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, conformément aux normes de la LAPHO en matière d'information et de communication. Une personne atteinte de déficience visuelle peut remplir tout le processus de demande sur l'appli Web de Dialogue. Elle n'a qu'à utiliser, comme d'habitude, le lecteur d'écran intégré à son navigateur Web.



## Renseignements généraux

**Q. Puis-je changer mon courriel d'ouverture de session?**

**R.** Oui. Allez à la section Compte de l'appli. Cliquez ensuite dans le champ de l'adresse courriel pour modifier votre courriel d'ouverture de session.

**Q. Puis-je utiliser le PAE – Soins virtuels Lumino Santé quand je voyage au Canada?**

**R.** Absolument. Vous pouvez obtenir une évaluation ou un traitement médical de Dialogue où que vous soyez au Canada. Cela comprend aussi les ordonnances de médicaments.

**Q. Quelles sont les qualifications professionnelles des membres de l'équipe de soins de Dialogue? Comment les candidats sont-ils sélectionnés?**

**R.** Dialogue sélectionne soigneusement des personnes qui fourniront aux Clients et aux participants des soins de la plus haute qualité.

Nos professionnels de la santé détiennent un permis d'exercice (au besoin) dans une ou plusieurs provinces (ou territoires) au Canada. Cela signifie qu'ils possèdent la formation appropriée. Ils entretiennent leur expertise en suivant le nombre d'heures de formation continue prescrit ou plus.

Dialogue applique un processus d'embauche rigoureux en plusieurs étapes. Elle ne sélectionne pas les candidats uniquement sur la base de leurs études et de leur formation. Leur approche centrée sur le patient, leur pratique fondée sur les données probantes et leur intérêt pour l'innovation sont aussi pris en compte. Chaque candidat passe un entretien exhaustif en personne, un exercice de simulation de consultation, et la vérification de ses références.

**Q. Les professionnels de l'équipe de soins de Dialogue ont-ils accès aux régimes provinciaux d'assurance-maladie?**

**R.** Les praticiens de Dialogue sont détenteurs d'un permis d'exercice provincial et ont accès aux systèmes provinciaux, tout comme c'est le cas pour les professionnels exerçant dans une clinique sans rendez-vous.



## Des questions? Nous sommes là pour vous aider.

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](mailto:sunlife-support@dialogue.co)**, du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h HE.
- **visiter le site [help.dialogue.co/fr](https://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.

## 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. VC-9638 02-23 ri-cd

