

Foire aux questions – Soins de santé en ligne

Renseignements généraux

En quoi consistent les Soins de santé en ligne?

Les Soins de santé en ligne par Manuvie vous permettent d’avoir accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à des fournisseurs de soins de premier recours au moyen d’applications Web et mobiles, où que vous soyez. Dans le cadre de ce service, vous pourrez obtenir des ordonnances, des conseils médicaux d’ordre général, des demandes d’analyses de laboratoire et des recommandations de spécialistes.

Les Soins de santé en ligne sont offerts par l’intermédiaire des Soins Virtuels TELUS Santé, l’un des principaux fournisseurs de soins virtuels au Canada. Pour en savoir plus au sujet d’Soins Virtuels TELUS Santé, visitez [leur site Web](#).

Le service d’Soins Virtuels TELUS Santé peut-il se substituer à mon médecin de famille ou à un autre professionnel de la santé?

Non, ce service se veut complémentaire aux services offerts par votre médecin de famille et par le réseau de soins élargi. En fait, avec votre consentement, les notes des consultations virtuelles avec les Soins Virtuels TELUS Santé peuvent être partagées avec d’autres fournisseurs de soins de santé.

Mon médecin sera-t-il pénalisé sur le plan financier s’il utilise les Soins Virtuels TELUS Santé?

Non. Les soins de premier recours fournis par les Soins Virtuels TELUS Santé sont un service non assuré (c.-à-d. qu’il n’est pas remboursé par le régime public). Par conséquent, votre médecin ne sera pas pénalisé.

Que puis-je faire si j'ai des questions plus détaillées à propos des Soins Virtuels TELUS Santé?

L'application des Soins Virtuels TELUS Santé comprend une Foire aux questions. De plus, vous pouvez soumettre vos questions par message texte au moyen de l'application, ou communiquer par courriel avec l'équipe de soutien des TELUS Santé :

aide@sv.telussante.com (FR) et help@vc.telushealth.com (EN) and

Remarque : Les Soins Virtuels TELUS Santé n'offrent pas un service de soutien téléphonique à ses clients.

Technologie

Quelle technologie dois-je utiliser pour accéder au service des Soins Virtuels TELUS Santé?

Pour accéder au service des Soins Virtuels TELUS Santé, vous aurez besoin d'un téléphone intelligent ou d'une tablette dotée d'un forfait de données ou d'une connexion WiFi, ou d'un ordinateur connecté à Internet.

Les Soins Virtuels TELUS Santé sont actuellement accessibles sur les systèmes Android 6.0 et versions supérieures, et sur les systèmes iOS 12 et versions supérieures.

Pour accéder au portail Web des Soins Virtuels TELUS Santé, les participants doivent utiliser le navigateur Google Chrome, l'application n'étant pas prise en charge par Internet Explorer.

Accès, prix et services

Comment puis-je accéder au service des Soins Virtuels TELUS Santé?

Les participants peuvent accéder aux Soins Virtuels TELUS Santé de différentes manières :

- Sur le site sécurisé à l'intention des participants de l'Assurance collective de Manuvie
 - Sous l'onglet du Centre de mieux-être
- Dans le matériel promotionnel que le promoteur vous a envoyé

Le site à l'intention des participants et le matériel promotionnel contiennent tous les deux des liens vers la page d'inscription sécurisée des Soins Virtuels TELUS Santé.

Quel est le lien pour accéder à la page d'inscription des Soins Virtuels TELUS Santé?

Si vous perdez le matériel promotionnel contenant le lien ou si vous n'avez pas accès au site Web à l'intention des participants, voici le lien vers la page d'inscription des Soins Virtuels TELUS Santé :

www.manuviesoinsdesanteenligne.ca

Qu'est-ce que je devrais faire si je ne reçois pas mon courriel d'activation?

Assurez-vous de vérifier vos courriels spam pour confirmer que le courriel d'activation n'en fait pas partie. S'il n'est pas parmi votre spam, veuillez communiquer avec l'équipe de soutien des Soins Virtuels TELUS Santé :

aide@sv.telussante.com (FR) et help@vc.telushealth.com (EN)

Vous pouvez également télécharger l'application directement sur le App Store ou Google Play en recherchant « Soins Virtuels TELUS Santé – La santé sur demande »

Est-ce que je communique avec un clinicien différent lors de chaque consultation, ou puis-je choisir de parler à la même personne?

Selon le moment de vos consultations subséquentes, vous pourriez vous adresser au même clinicien. Si, toutefois, ce clinicien ne travaille pas au moment où vous souhaitez le consulter, les Soins Virtuels TELUS Santé pourront vous informer de la prochaine fois que le clinicien sera en ligne. Vous pourrez alors choisir de commencer une consultation durant ces heures ou de recevoir immédiatement l'aide d'un autre clinicien.

Puis-je utiliser ce service pour obtenir une recommandation pour la massothérapie dans le cas des régimes qui exigent une recommandation? Est-ce que je peux obtenir une note du médecin pour justifier une absence? Dans l'affirmative, y a-t-il des frais supplémentaires pour cela?

Oui, le service permet d'obtenir une recommandation auprès de spécialistes et de professionnels paramédicaux, et des notes de médecins (les Soins Virtuels TELUS Santé peuvent fournir une note médicale pour un maximum de 3 jours, une fois par absence / maladie, si tel est jugé approprié pour votre condition médicale). Même si ces recommandations et notes sont offertes gratuitement, des frais pourraient s'appliquer si le spécialiste ou le professionnel paramédical fournit un service qui n'est pas couvert par le régime de santé public ou par un régime d'avantages sociaux.

Est-il possible d'accéder aux professionnels paramédicaux au moyen de l'application des Soins Virtuels TELUS Santé?

Vous trouverez dans l'application des Soins Virtuels TELUS Santé une option pour une consultation virtuelle avec différents types de professionnels paramédicaux, y compris des thérapeutes en santé mentale, des naturopathes et des diététiciens. Certains de ces spécialistes ne sont peut-être pas accessibles actuellement dans toutes les régions, mais les Soins Virtuels TELUS Santé sont en voie de les ajouter dans tous les territoires et provinces. Un coordonnateur de la prise en charge des Soins Virtuels TELUS Santé vous informera des professionnels paramédicaux que vous pouvez consulter dans votre région.

Manuvie

Le taux mensuel ne couvre pas les services fournis par des professionnels paramédicaux. Vous recevrez une facture comme cela serait le cas pour une consultation ordinaire en personne. Si votre régime d'avantages sociaux couvre les soins paramédicaux, vous pourriez vous faire rembourser ces frais en soumettant une demande de règlement.

Que se passe-t-il si mon problème de santé ne peut pas être résolu de manière virtuelle?

Le professionnel de la santé des Soins Virtuels TELUS Santé vous recommandera de prendre rendez-vous avec votre médecin de famille pour passer un examen physique. Si vous n'avez pas de médecin de premier recours, les Soins Virtuels TELUS Santé peuvent vous aider à trouver une clinique de soins de premier recours dans votre région.

Y a-t-il des restrictions sur le type d'ordonnance que le clinicien peut rédiger?

Les cliniciens des Soins Virtuels TELUS Santé ne prescrivent pas de substances contrôlées comme des narcotiques et des opioïdes.

Pour quelles raisons et dans quelles circonstances ai-je besoin d'une consultation vidéo?

La consultation vidéo est utilisée pour confirmer l'identité et dans le cadre de certains tests et examens diagnostiques et cliniques. Si on vous demande de faire une consultation vidéo avec un clinicien, mais que vous n'êtes pas dans un lieu suffisamment privé, n'hésitez pas à faire de nouveau appel au clinicien lorsque vous vous trouverez dans un endroit approprié.

L'application est-elle offerte en français et en anglais? Le clavardage en direct se fait-il dans les deux langues? Y a-t-il d'autres langues offertes?

L'application mobile et l'application de bureau, y compris le clavardage en direct, sont offertes en anglais et en français.

Dois-je être couvert par un régime public provincial pour utiliser les services des Soins Virtuels TELUS Santé?

Non. Les services des Soins Virtuels TELUS Santé n'exigent pas que vous soyez couvert par l'assurance maladie provinciale.

Les praticiens de premier recours sont-ils situés dans ma province de résidence?

Les Soins Virtuels TELUS Santé donnent accès à un groupe de cliniciens de premier recours qui couvre tous les territoires et provinces. Lors de la consultation initiale, on vous demandera d'indiquer votre emplacement, après quoi vous serez jumelé à un fournisseur de soins autorisé à exercer la médecine dans la province où vous vous trouvez.

Les fournisseurs de soins de premier recours des Soins Virtuels TELUS Santé sont-ils situés au Canada?

Oui. Les Soins Virtuels TELUS Santé emploient uniquement des infirmières, infirmières praticiennes, médecins, thérapeutes et autres professionnels de la santé qui sont situés au Canada et autorisés à exercer dans les provinces qu'ils desservent.

Est-ce que je peux utiliser les Soins Virtuels TELUS Santé lorsque je suis à l'extérieur du pays?

En raison de limites de la réglementation, les Soins Virtuels TELUS Santé ne peuvent pas offrir de consultations médicales à l'extérieur du Canada.

Est-ce que les Soins Virtuels TELUS Santé peuvent aider une personne à l'extérieur du Canada qui se trouve dans une situation médicale d'urgence?

Non. Les Soins Virtuels TELUS Santé ne sont pas un service de médecine d'urgence, que ce soit à l'échelle nationale ou internationale. Ce service est distinct des programmes de soins médicaux d'urgence en voyage.

En quoi cela est-il différent des services de télésanté remboursés par le régime provincial (p. ex. Télésanté Ontario)?

Les Soins Virtuels TELUS Santé se distinguent des services provinciaux comme *Télésanté Ontario* et *Info-Santé 811* puisque les services des Soins Virtuels TELUS Santé sont offerts par des infirmières-praticiennes et des médecins qui peuvent établir un diagnostic, prescrire des médicaments et demander d'autres examens, ce qui ne relève pas du mandat de la plupart des programmes provinciaux.

Couverture

Comment puis-je savoir si le service des Soins Virtuels TELUS Santé est couvert par mon régime?

Votre employeur vous fera parvenir du matériel promotionnel annonçant le programme et expliquant comment vous y inscrire et accéder aux services. Si vous n'êtes pas certain ou si vous avez de la difficulté à vous inscrire, vous pouvez communiquer avec le Centre de service à la clientèle de Manuvie.

Comment puis-je ajouter mon(ma) conjoint(e)?

Une fois dans l'onglet Profil, faites défiler l'écran puis cliquez sur Inviter votre partenaire. Entrez ensuite son adresse de courriel et envoyez l'invitation. Le compte de votre conjoint(e) sera associé au vôtre, mais ce compte et les renseignements qui s'y trouvent seront séparés de votre compte et seront confidentiels.

Les enfants de plus de 16 ans (ou 14 ans au Québec) peuvent-ils initier une consultation directement s'ils téléchargent l'application eux-mêmes?

Oui. Bien que vous puissiez installer un compte pour vos plus jeunes enfants en cliquant « Gérer les profils familiaux » dans l'onglet Profil, les enfants plus âgés peuvent avoir leur propre compte et consulter indépendamment. Pour créer leur compte, le parent doit d'abord initier une consultation depuis l'écran d'accueil et fournir le nom et l'adresse courriel de leur enfant à un coordonnateur des soins. Une fois l'information partagée, les Soins Virtuels

TELUS Santé enverront un courriel d'activation à l'adolescent pour qu'il/elle puisse utiliser l'application.

Comment mon conjoint(e) et moi pouvons-nous avoir tous les deux accès au compte de notre jeune enfant?

Les deux parents ont accès aux notes médicales de leurs enfants de moins de 16 ans (14 ans au Québec). Disons qu'un parent initie une consultation pour leur enfant, son conjoint / sa conjointe pourra se référer aux notes médicales rédigées par le clinicien et disponible dans l'onglet Ma Santé.

Puis-je inscrire mes personnes à charge de moins de 25 ans même s'ils ne sont plus couverts par la garantie Soins médicaux complémentaires (SMC)?

Oui. Le service Soins de santé en ligne offert par l'intermédiaire des Soins Virtuels TELUS Santé est un produit différent de la garantie Soins médicaux complémentaires et il est fourni indépendamment de l'état des soins médicaux complémentaires.

Protection des renseignements personnels

Quelles mesures de sécurité les Soins Virtuels TELUS Santé utilisent-ils pour assurer la protection de mes renseignements personnels?

Notre partenaire de soins primaires dans le cadre des soins de santé en ligne s'engage à protéger les données et renseignements personnels sur la santé. Les Soins Virtuels TELUS Santé observent l'ensemble des lois et règlements des gouvernements fédéral et provinciaux qui régissent la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels sur la santé. Tous les renseignements personnels sur la santé sont stockés dans des emplacements sécuritaires au Canada.

Mes dossiers médicaux sont-ils sécurisés?

Toutes les données sont chiffrées et stockées dans un centre de données canadien conformément aux SOC2. Contrairement aux services tels que FaceTime ou Skype, les messages textes et les consultations vidéo sur le site des Soins Virtuels TELUS Santé sont chiffrés de bout en bout.

Les Soins Virtuels TELUS Santé effectuent régulièrement des tests de pénétration de tiers et des évaluations des menaces et des risques afin de s'assurer que ses pratiques de sécurité sont à jour et efficaces. De plus, Les Soins Virtuels TELUS Santé limitent l'accès aux renseignements médicaux selon la région et le rôle : seuls vous et l'équipe clinique qui intervient directement dans vos soins avez accès à vos dossiers médicaux.

L'employeur peut-il savoir si vous avez utilisé le service et en connaître les raisons?

Non, aucun de vos renseignements personnels sur la santé ni la raison pour laquelle vous utilisez l'application n'est communiqué à l'employeur. Les renseignements partagés avec l'employeur seraient regroupés, l'empêchant d'identifier une personne en particulier.

Qui a accès à mes renseignements sur la santé?

Seuls les membres autorisés de l'équipe des Soins Virtuels TELUS Santé qui interviennent dans vos soins ont accès à vos renseignements sur la santé. Vous pouvez aussi donner votre consentement pour que vos renseignements soient communiqués à d'autres équipes de soins de santé et membres de la famille.