



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, les participantes et participants ainsi que les personnes à leur charge ont accès à des services de soins de santé professionnels pour s'occuper de leurs problèmes physiques ou de leurs problèmes 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 leurs 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. 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.

3. Quels sont les services couverts 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.

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

¹ Les 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 professionnels de la santé respectent les règlements fédéraux et provinciaux qui s'appliquent à la télémédecine.

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 : 7 août 2026



Foire aux questions (FAQ)

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.

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).

Allez à [cette section](#) pour voir une description des préoccupations de santé qui peuvent être couvertes.

4. 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, les participantes et participants ont le choix de faire exécuter l'ordonnance via la Pharmacie virtuelle, par Pillway² – le tout sans jamais quitter l'appli mobile Sun Life.

5. Quels professionnelles et professionnels de la santé peuvent être consultés par l'entremise de Soins virtuels Sun Life?

Dialogue permet de prendre rendez-vous avec des infirmières praticiennes et infirmiers praticiens et des médecins (selon ce qui est permis dans chaque province¹), pourvu qu'ils soient en règle auprès de leurs associations et de leurs ordres professionnels. Le service permet aussi d'obtenir une recommandation pour consulter d'autres professionnelles et professionnels de la santé, par exemple des spécialistes en santé mentale. Les participantes et participants peuvent aussi prendre rendez-vous avec des diététistes et des psychologues, moyennant des frais supplémentaires.

Accès et expérience des participantes et participants

6. Les professionnels de la santé des Soins virtuels Sun Life savent-ils ce qui est compris dans la couverture du régime de garanties collectives de votre organisation?

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.

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)

7. Comment la Sun Life informe-t-elle les participants qu'ils peuvent accéder aux Soins virtuels Sun Life?

Les participantes et participants reçoivent des courriels d'accueil qui les informent des services offerts.

Les courriels sont le principal moyen de communication utilisé par la Sun Life pour inciter les participantes et participants à s'inscrire au service Soins virtuels. Nous encourageons les promoteurs à nous permettre de communiquer avec les participantes et participants au sujet des Soins virtuels. Nous voulons que ces derniers soient au courant des services qui leur sont offerts pour soutenir leur santé physique et mentale, même si le promoteur a demandé de ne pas recevoir d'autres types de communications.

Diverses ressources faisant la promotion du service au sein de l'organisation sont offertes sur le [site Web des Garanties collectives](#).

8. Où les participantes et participants peuvent-ils trouver des renseignements sur les Soins virtuels Sun Life?

Les participantes et participants peuvent se rendre sur la [page des Soins virtuels Sun Life](#) pour en savoir plus. Ils y trouveront le [Guide d'inscription et d'utilisation](#) qui les orientera à chaque étape, du téléchargement de l'appli ma Sun Life mobile à l'accès au service de Soins virtuels.

9. Qu'arrive-t-il aux participantes et participants qui n'ont pas accès à la garantie Frais médicaux dans leur régime de garanties collectives?

À l'heure actuelle, seuls les participantes et participants qui ont accès à la garantie Frais médicaux sont admissibles au service Soins virtuels Sun Life.

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

Oui. Les participantes et participants qui ont choisi la couverture familiale peuvent inviter les 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 participantes et participants 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'une personne. C'est à la participante ou au participant de décider quelles personnes ajouter ou inviter dans le cadre du service.

11. Les personnes retraitées sont-elles couvertes?

Vous pouvez décider d'inclure ou d'exclure les groupes de personnes retraitées lorsque vous ajoutez le service Soins virtuels Sun Life à vos régimes de garanties collectives comprenant la garantie Frais médicaux.

12. 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.



Foire aux questions (FAQ)

13. La Sun Life peut-elle voir les renseignements médicaux d'une participante ou d'un participant?

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. La participante ou le participant et Dialogue sont les seuls à y avoir accès.

14. Est-ce que Dialogue transmettra les dossiers médicaux à la ou au médecin de famille de la participante ou du participant?

À la demande de la personne, Dialogue peut transmettre les dossiers médicaux à son médecin.

15. 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 la participante ou le participant crée un compte, elle ou il crée son propre dossier médical auprès de Dialogue. La professionnelle ou le professionnel de Dialogue a accès aux notes consignées lors de rendez-vous précédents aux fins de consultation. Les membres de l'équipe multidisciplinaire de Dialogue travaillent en collaboration et peuvent facilement s'impliquer dans tous programmes et services grâce aux dossiers médicaux partagés : cela garantit un parcours fluide et uniforme. Les participantes et participants n'ont pas à réexpliquer leurs problèmes de santé ou à reprendre du début à chaque rencontre.

Ajouter les Soins virtuels Sun Life à votre régime de garanties

16. Que se passe-t-il si je fais déjà affaire directement avec Dialogue?

Parlez à votre chargée ou chargé de comptes si vous voulez faire la transition et utiliser les Soins virtuels par l'intermédiaire de la Sun Life. Vous pourrez discuter du service en détail au cas par cas.

17. Quelle est la méthode de facturation des Soins virtuels Sun Life?

Nous incluons le coût du service dans le tarif de la garantie Frais médicaux. Il s'agit d'un prix par participante ou participant, par mois.

18. Pouvons-nous offrir le service pour certains régimes de garanties collectives seulement? Ou le choix s'applique-t-il à l'ensemble du contrat?

- Vous pouvez choisir les régimes auxquels vous souhaitez ajouter le service.
- Si vous êtes un Client SunAvantage, le service Soins virtuels Sun Life est offert automatiquement pour tous les groupes de membres du personnel. Votre organisation ne peut pas le refuser, car il fait partie de votre offre de services de base.



Foire aux questions (FAQ)

Des questions?

Contactez votre représentante ou représentant aux Garanties collectives de la Sun Life.

Préoccupations de santé couvertes par les Soins virtuels

Santé générale

- Congestion nasale, douleurs aux sinus
- Mal de gorge
- Toux
- Maux de tête, migraine
- Fièvre
- Diarrhée
- Vomissements
- Douleurs mineures
- Infection des voies urinaires
- Allergies
- Gestion du poids et conseils généraux en matière de nutrition
- Santé-voyage
- Renouvellement d'ordonnances lorsque c'est cliniquement indiqué (sauf les benzodiazépines, les opioïdes, le cannabis, les médicaments pour le TDAH et autres substances réglementées)

Problèmes de peau

- Éruption cutanée, urticaire
- Acné, eczéma, rosacée
- Grains de beauté, verrues
- Herpès labial
- Irritation, infection indolore des yeux
- Abrasions
- Morsures, coupures mineures

Santé mentale

Les participantes et participants peuvent consulter une ou un spécialiste en santé mentale une fois par préoccupation, pour celles listées ci-après. Après l'évaluation, cette personne les dirigera vers des



Foire aux questions (FAQ)

ressources externes si un soutien est nécessaire. Grâce à une vaste base de données sur les professionnelles et professionnels en santé et en bien-être, elle les aidera à trouver des cliniques, des spécialistes et des ressources communautaires.

- Troubles anxieux
- Stress
- Fatigue
- Dépression
- Troubles de l'humeur
- Insomnie, conseils pour une bonne hygiène du sommeil
- Conflit familial, relationnel, de travail
- Équilibre travail – vie personnelle

Santé des femmes³

Les femmes à différentes étapes de la vie ont accès à des soins, à du counseling, à des ressources informatives et à des recommandations dans divers domaines, comme ce qui suit :

- Contraception et santé sexuelle : soins liés à la puberté, contraception, santé sexuelle ainsi que counseling et recommandations pour des soins liés à l'affirmation du genre.
- Fertilité et agrandissement de la famille : counseling, soins initiaux et recommandations pour des questions liées à la fertilité, à la grossesse et aux soins postnataux.
- Soins préventifs et recommandations : counseling et recommandations pour le dépistage du cancer du col de l'utérus, une mammographie et d'autres examens de santé liés à l'âge.
- Transition vers la ménopause : consultation, dans un délai d'une semaine, avec un professionnel de la santé de Dialogue qui a reçu une formation supplémentaire axée sur la ménopause. Les participantes pourront obtenir un plan de soins personnalisé qui comprend la gestion complète des symptômes, y compris des options non hormonales et s'il y a lieu, une ordonnance pour de l'hormonothérapie.

³ Nous employons le terme « femmes », mais incluons toutes les personnes, de toute identité de genre, qui sont touchées de façon unique ou disproportionnée par ces questions de santé.