



Services de soins  
de santé virtuels  
Consult+

Tout savoir sur Consult+

# Des réponses à vos questions

## Qu'est-ce que Consult+?

Il s'agit de services de santé que vous pouvez utiliser au moyen d'un site Web ou d'une application. Consult+ vous permet de parler directement à un médecin, à une infirmière ou à un autre professionnel de la santé pour des soins médicaux non urgents. Vous pouvez utiliser l'application partout où vous êtes à l'aise de discuter, par téléphone, consultation vidéo ou clavardage. Consult+<sup>MC</sup> vous est offert par l'entremise de votre régime collectif de la Canada Vie<sup>MC</sup>.

Consult+ est offert dans le cadre de l'entente de tiers que la Canada Vie a conclue avec Dialogue. Ces professionnels de la santé font donc partie de l'équipe de Dialogue, et non de la Canada Vie.

## Comment accéder à Consult+?

Rendez-vous au [macanadavieautravail.com](http://macanadavieautravail.com), puis ouvrez une session. Si vous n'avez pas encore de compte en ligne pour votre régime de garanties collectives, cliquez sur le bouton S'inscrire pour créer votre compte.

Une fois que vous avez ouvert une session, cliquez sur Garanties et soldes, puis sur Soins médicaux. Faites ensuite défiler la page jusqu'à la section Autres garanties et vous verrez un lien vers Consult+. Vous pouvez télécharger l'application Consult+ sur votre téléphone ou votre tablette ou encore accéder au site Web de Consult+ au moyen de votre navigateur Web.

Vous devrez créer un compte Consult+. C'est simple, vous n'avez qu'à suivre les directives. Vous aurez à fournir vos numéros de régime et d'identification, alors ayez cette information à portée de main!

## Où puis-je trouver mes numéros de régime et d'identification?

Vous trouverez tous ces renseignements sur la carte de garanties de la Canada Vie\*. Si vous ne l'avez pas à portée de main, vous pouvez trouver cette information dans [macanadavieautravail.com](http://macanadavieautravail.com).

## Dans quelles circonstances puis-je communiquer avec Consult+?

Vous pouvez utiliser les services de Consult+ dans les cas suivants :

- Parler à des professionnels de la santé
- Faire exécuter ou renouveler une ordonnance pour la plupart des médicaments\*\*
- Obtenir une recommandation pour passer un test médical, si cela est indiqué sur le plan médical
- Poser des questions relatives à la santé de vos enfants
- Prendre part à des thérapies autodirigées en cas de dépression ou d'anxiété légères à modérées
- Trouver des spécialistes de la santé comme des psychologues, des diététistes, des accompagnateurs de vie et des accompagnateurs professionnels\*\*\*
- Consulter l'historique de votre compte (p. ex. clavardage, ordonnances, plans de soins)

\* Si votre courriel d'accueil comportait un numéro de régime, utilisez le numéro fourni.

\*\* Les ordonnances et les renouvellements liés à la santé mentale ne sont pas inclus.

\*\*\* Selon les dispositions de votre régime de garanties collectives, les options de protection peuvent varier et des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

## Dans quelle langue puis-je m'adresser aux membres du personnel de Consult+?

Vous pouvez communiquer avec les professionnels de la santé de Consult+ en français et en anglais.

## Où puis-je utiliser Consult+?

Vous pouvez l'utiliser n'importe où au Canada.

## Quand puis-je utiliser Consult+?

Vous pouvez l'utiliser jour et nuit.

## Qui peut utiliser Consult+?

- Vous, si vous avez adhéré à la garantie pour soins médicaux de votre régime collectif
- Les personnes à votre charge, si elles sont couvertes par votre régime collectif de la Canada Vie

## Comment puis-je obtenir l'accès pour les personnes à ma charge?

À titre d'utilisateur principal, vous seul pouvez accorder l'accès aux membres de votre famille. Voici comment procéder :

1. Cliquez sur Profil (dans l'application) ou dans la liste déroulante à côté de votre nom dans le site Web.
2. Sélectionnez Famille.
3. Entrez les renseignements concernant les membres de votre famille :
  - a. Pour toute personne âgée de 14 ans ou plus – sélectionnez l'option Ajouter un adulte et soumettez son adresse courriel. Elle recevra une invitation par courriel dans laquelle il sera indiqué comment ouvrir un compte Consult+.
  - b. Pour tout enfant âgé de moins de 14 ans – sélectionnez l'option Ajouter un enfant et entrez les renseignements qui le concernent. Il sera inscrit sur votre compte personnel.

## Quels problèmes peuvent être évalués ou traités au moyen des services de Consult+?

En voici des exemples :

- Maux de gorge, sinusites, rhinites
- Orgelets, conjonctivites aiguës contagieuses
- Dépistage des infections transmissibles sexuellement asymptomatiques
- Infections urinaires sans complications chez les femmes adultes, vaginites
- Allergies, rhume, grippe et congestion nasale
- Inflammation et infections cutanées mineures, coupures et morsures mineures, nævus, éruptions cutanées

## Quels problèmes de santé ne sont pas évalués ou traités par Consult+?

Certains problèmes de santé requièrent une évaluation médicale en personne ou ne sont pas inclus dans les services fournis par Consult+. En voici un aperçu :

- Les consultations relatives à des problèmes de santé mentale, y compris les ordonnances et les renouvellements liés à la santé mentale
- Les orientations vers des spécialistes externes qui ne sont pas recommandées par l'équipe médicale de Consult+
- L'assistance d'un gestionnaire de soins pour naviguer dans le système de santé qui n'est pas recommandée par l'équipe médicale de Consult+
- La prescription de substances contrôlées
- Les affections constituant un danger de mort
- Les affections nécessitant un examen neurologique ou un examen de l'œil, de l'oreille, du poumon, du cœur et des vaisseaux sanguins, de l'abdomen ou des organes génitaux
- Les affections musculaires et squelettiques de gravité modérée à importante en l'absence de rapport d'évaluation

Consult+ est réservé aux soins médicaux non urgents seulement. L'équipe de Consult+ traite seulement les problèmes qu'elle peut évaluer en toute sécurité par clavardage, consultation vidéo ou téléphone. Si vous devez recevoir des soins médicaux d'urgence, vous devez appeler le 911 ou vous rendre à la salle des urgences d'un hôpital.

## Qu'est-ce qu'une thérapie autonome et comment ça fonctionne?

La thérapie autonome, ou thérapie cognitivo-comportementale sur Internet (TCCI), est un soutien préventif pour les personnes qui présentent des symptômes légers à modérés de dépression et d'anxiété. Elle peut les aider à acquérir des compétences pour composer avec les problèmes de santé mentale avant qu'ils ne deviennent débilitants. Toutefois, la thérapie autonome ne vise pas à remplacer les thérapies traditionnelles, mais à offrir aux participants une option en ligne où ils peuvent accéder rapidement et en toute sécurité à du personnel qualifié en tout temps.

Après que vous aurez rempli un questionnaire Consult+ pour déterminer votre score en matière de santé, on vous suggérera les modules qui pourraient vous aider. Vous pouvez suivre les modules à votre propre rythme, alors il n'est pas nécessaire de prendre rendez-vous

Vous pouvez obtenir du soutien pour :

- La dépression
- L'anxiété généralisée
- L'anxiété sociale
- Le divorce et la séparation
- La perte et le deuil

## Puis-je consulter un médecin de Consult+ si j'ai déjà un médecin de famille?

Oui, vous pouvez le faire! Vous n'avez qu'à en faire la demande et l'équipe de Consult+ enverra le dossier de votre consultation à votre médecin de famille.

## Qu'en est-il de la protection de mes renseignements personnels?

Consult+ est offert dans le cadre de l'entente de tiers que la Canada Vie a conclue avec Dialogue. Lorsque vous utilisez les services au moyen du site Web ou de l'application, vous devez accepter les conditions d'utilisation et la politique de confidentialité de Dialogue. Vos renseignements personnels sont confidentiels.

## Quel est le coût de ce service?

Consult+ est inclus dans votre régime de garanties collectives. Vous pouvez donc communiquer sans frais avec un professionnel de la santé. Il pourrait toutefois y avoir des frais si vous voulez consulter un spécialiste (p. ex. spécialiste en nutrition ou en santé mentale, accompagnateur personnel, etc.). Vous pouvez payer les frais par l'entremise de l'application et pourriez être en mesure de soumettre ces frais dans le cadre de votre régime de garanties collectives.

## Comment mes ordonnances sont-elles exécutées par Consult+?

Consult+ peut envoyer votre ordonnance par voie électronique à la pharmacie de votre choix et prendre les dispositions pour que les médicaments vous soient livrés. Veuillez noter que des frais de livraison peuvent s'appliquer.

## Est-ce que Consult+ couvre mes médicaments d'ordonnance?

Consult+ ne paie pas vos médicaments d'ordonnance. Vous pouvez soumettre une demande de règlement pour ceux-ci au titre de votre régime de garanties collectives, tout comme vous le faites lorsque vous déposez vous-même vos ordonnances à la pharmacie.



### À qui dois-je m'adresser si j'ai besoin d'aide pour utiliser Consult+?

Vous avez des questions? Ouvrez une session dans [macanadavieautravail.com](https://macanadavieautravail.com), rendez-vous dans la section Pour nous joindre et écrivez-nous.

Tous les services offerts par Dialogue Health Technologies Inc. relèvent de sa responsabilité. La Canada Vie n'est pas responsable de la prestation des services, de leurs résultats ou de tout traitement connexe reçu ou demandé en lien avec ceux-ci. L'accès aux services fournis par Consult+ est assujéti à l'acceptation des conditions établies par Dialogue (y compris les politiques relatives à la protection des renseignements personnels).

La Canada Vie se réserve le droit de modifier le service ou de l'annuler, ou de restreindre, à n'importe quel moment, votre accès à tout service offert, et ce, sans préavis et à sa discrétion. Tous les frais supplémentaires que vous engagez en lien avec le service sont à votre charge, le cas échéant.

Canada Vie et le symbole social, Ma Canada Vie au travail et Consult+ sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie.