



Foire aux questions

Soins Virtuels TELUS Santé

Table des matières

Comment puis-je inscrire un membre de ma famille immédiate au service?	3
Comment puis-je retirer l'accès à un membre de ma famille immédiate?.....	3
Les personnes à charge doivent-elles être couvertes par le régime d'assurance collective pour pouvoir utiliser le service de télémédecine?.....	3
Les enfants qui résident chez nous en garde partagée peuvent-ils avoir accès à Soins Virtuels TELUS Santé?.....	3
Est-ce qu'il y a un nombre limite de consultations?.....	3
Puis-je obtenir un billet médical pour justifier une absence du travail ou de l'école?.....	3
Dois-je fournir ma carte d'assurance maladie?	3
Pourquoi dois-je fournir une pièce d'identité?.....	4
Pourquoi dois-je fournir des renseignements personnels et médicaux au service?	4
Suis-je obligé de créer mon profil pour utiliser Soins Virtuels TELUS Santé?	4
Pourquoi ne puis-je pas utiliser l'adresse courriel de mon choix pour m'inscrire à Soins Virtuels TELUS Santé?	4
Comment les prescriptions et les requêtes de services sont-elles transmises?	4
Puis-je consulter plusieurs fois pour un même problème de santé?.....	4
Puis-je utiliser le service lorsque je suis en voyage à l'étranger?.....	4
Est-ce que mon ou ma médecin de famille peut avoir accès à mes renseignements médicaux?.....	5
Quelle est l'utilité de la télémédecine s'il n'est pas possible d'effectuer un examen physique?	5
Comment se déroule une consultation?	5



Table des matières (suite)

Que se passe-t-il si la consultation est interrompue?	5
Comment puis-je obtenir une consultation pour mon enfant?.....	5
Les parents ont-ils accès aux renseignements personnels et médicaux de leurs enfants?	5
Les services sont-ils offerts en français et en anglais?	6
Pourquoi est-ce que je parle à un infirmier et non à un médecin?.....	6
À quel moment et comment une consultation vidéo est-elle nécessaire?.....	6
Les vidéos sont-elles enregistrées?.....	6
Comment assurez-vous la confidentialité des renseignements donnés lors d'une consultation médicale virtuelle?	6
Mes renseignements médicaux seront-ils divulgués à mon employeur ou à mon assureur?.....	6
Quels appareils mobiles sont pris en charge?	6
Pourquoi l'application me demande-t-elle de pouvoir accéder à certaines fonctions de mon appareil mobile?.....	7
J'ai changé d'appareil mobile. Que dois-je faire pour obtenir de nouveau accès au service?.....	7
Comment puis-je obtenir de l'assistance technique si j'ai de la difficulté à utiliser l'application?.....	7
Que se passe-t-il si je quitte mon employeur? Puis-je conserver mon accès à Soins Virtuels TELUS Santé?.....	7



Comment puis-je inscrire un membre de ma famille immédiate au service?

Vous pouvez inscrire une personne à charge (partenaire ou enfant de moins de 26 ans) sous l'onglet **Profil**.

- **Pour ajouter votre partenaire** : sélectionnez **Inviter votre partenaire** et entrez son adresse courriel personnelle. Soins Virtuels TELUS Santé lui enverra un courriel pour créer son compte.
- **Pour ajouter un enfant à charge** : sélectionnez **Gérer vos profils familiaux** et ajoutez les renseignements demandés.

L'un des parents inscrits au service doit accompagner l'enfant lors de chaque consultation. Un enfant qui a atteint l'âge de consentement aux soins médicaux peut créer son propre compte. Vous devez d'abord commencer une consultation et demander au professionnel ou à la professionnelle de la santé d'envoyer un lien d'activation à l'adresse courriel de l'enfant.

Comment puis-je retirer l'accès à un membre de ma famille immédiate?

Si vous devez retirer l'accès à une personne qui n'est plus admissible, vous devez commencer une consultation et informer le professionnel de la santé que vous désirez effectuer ce changement.

S'il s'agit d'un enfant, rendez-vous dans la section **Profil** de la plateforme, sous **Gérer vos profils familiaux**, et cliquez sur le X à droite du nom à retirer. L'enfant aura accès à son dossier, mais ne pourra pas effectuer de nouvelle consultation.

Les personnes à charge doivent-elles être couvertes par le régime d'assurance collective pour pouvoir utiliser le service de télémédecine?

Non. Veuillez noter que la définition de personne à charge admissible inclut vos enfants de moins de 21 ans, ou enfants de 25 ans et moins s'il est aux études, et votre partenaire de vie.

Les enfants qui résident chez nous en garde partagée peuvent-ils avoir accès à Soins Virtuels TELUS Santé?

Oui, vos enfants ainsi que ceux de votre partenaire y ont accès pourvu que vous soyez inscrit à Soins Virtuels TELUS Santé.

Est-ce qu'il y a un nombre limite de consultations?

Non, il n'y a aucune limite de consultations par personne ni de limite de temps à chaque consultation.

Puis-je obtenir un billet médical pour justifier une absence du travail ou de l'école?

Oui, vous pouvez obtenir un billet médical pour un maximum de **3 jours** si votre état de santé justifie un arrêt complet de travail ou d'études.

Si votre problème se prolonge ou se présente à nouveau, le clinicien ou la clinicienne vous invitera à consulter votre médecin de famille ou spécialiste.

Dois-je fournir ma carte d'assurance maladie?

Non, vous n'avez pas à fournir votre carte d'assurance maladie pour utiliser le service. Vous devez cependant fournir une pièce d'identité avec photo à des fins d'identification lors d'une consultation.



Les renseignements sur votre carte d'assurance maladie peuvent vous être demandés si des analyses de laboratoire, des tests ou des références sont nécessaires.

Pourquoi dois-je fournir une pièce d'identité?

Vous devez soumettre une pièce d'identité avec photo lors de votre première consultation pour permettre à Soins Virtuels TELUS Santé de vous identifier par vidéo.

Pourquoi dois-je fournir des renseignements personnels et médicaux au service?

Ces renseignements permettent de confirmer votre identité et de faire en sorte que toute consultation ou observation des cliniciens soit basée sur vos antécédents médicaux les plus récents.

Suis-je obligé de créer mon profil pour utiliser Soins Virtuels TELUS Santé?

Oui. Comme pour n'importe quelle consultation médicale, il est primordial de s'assurer que toute consultation ou observation des cliniciens est fondée sur vos antécédents médicaux les plus récents.

Nous vous invitons à remplir votre historique médical lorsque vous activez votre compte afin d'être prêt dès votre première consultation médicale.

Pourquoi ne puis-je pas utiliser l'adresse courriel de mon choix pour m'inscrire à Soins Virtuels TELUS Santé?

Pour préserver le caractère confidentiel de vos renseignements personnels et médicaux, votre employeur pourrait avoir exigé que vous utilisiez une adresse courriel personnelle pour accéder à Soins Virtuels TELUS Santé, et non votre adresse courriel professionnelle.

Comment les prescriptions et les requêtes de services sont-elles transmises?

- **Prescriptions** : transmises directement par télécopieur en ligne à votre pharmacie.
- **Requêtes de laboratoire** : vous sont transmises par courriel, avec votre consentement. Vous devez les imprimer et les présenter au centre de services de votre choix.
- **Requêtes de consultation avec un ou une spécialiste** : transmises par télécopieur en ligne à votre spécialiste ou à votre adresse courriel. Vous devez aussi les imprimer et les présenter à la clinique de votre choix.

Puis-je consulter plusieurs fois pour un même problème de santé?

Oui, vous pouvez consulter plusieurs fois pour un même problème de santé. Les cliniciens ou cliniciennes auront accès à vos renseignements et pourront faire le suivi de votre problème de santé.

Puis-je utiliser le service lorsque je suis en voyage à l'étranger?

Vous ne pouvez pas utiliser le service à l'extérieur du Canada en raison des restrictions de permis pour les professionnels et professionnelles de la santé.

Si votre état de santé nécessite une consultation immédiate à l'étranger et que votre assurance inclut l'assurance voyage, vous devez contacter le service **Voyage Assistance**.



Est-ce que mon ou ma médecin de famille peut avoir accès à mes renseignements médicaux?

À votre demande et avec votre consentement, le clinicien ou la clinicienne peut transmettre les notes de vos consultations médicales à votre médecin de famille.

Vous pouvez aussi lui montrer les échanges avec le clinicien ou la clinicienne qui sont conservés dans l'onglet **Historique**.

Quelle est l'utilité de la télémédecine s'il n'est pas possible d'effectuer un examen physique?

Comme l'exige leur ordre professionnel, les cliniciens respectent le cadre de leur pratique, de même que les lignes directrices spécifiques élaborées pour la pratique sécuritaire de la médecine par l'intermédiaire de la télémédecine.

Pour poser un diagnostic, ils doivent prendre connaissance de votre historique médical, évaluer les symptômes et tenir compte des images ou vidéos obtenues lors des consultations médicales ainsi que des tests diagnostiques (analyses de laboratoire et examens d'imagerie). Les cliniciens sont spécialement formés dans la prestation de soins virtuels, et disposent donc de l'expertise nécessaire pour effectuer une évaluation complète de leurs patients via ce média.

Dans les cas où un examen physique est nécessaire, les cliniciens vous dirigeront vers votre médecin de famille ou vous aideront à repérer une clinique près de chez vous.

Comment se déroule une consultation?

Lors de votre première consultation, vous devrez remplir votre dossier médical, si ce n'est pas déjà fait, et présenter une pièce d'identité avec photo afin de vous identifier.

Vous serez d'abord pris en charge par un infirmier qui, selon la situation, pourra vous transférer à un infirmier praticien ou à un médecin. Dans 80 % des cas, la consultation virtuelle vous permettra de régler votre problème de santé sans que vous ayez besoin d'une visite en personne.

Que se passe-t-il si la consultation est interrompue?

Si, par exemple, vous perdez votre connexion Internet ou recevez un autre appel qui interrompt votre consultation, vous n'aurez qu'à rétablir la session. Les cliniciens ont accès à l'historique de votre dossier et pourront poursuivre la consultation avec vous.

Comment puis-je obtenir une consultation pour mon enfant?

Si vos enfants n'ont pas l'âge de consentement pour gérer leurs soins médicaux, les consultations s'effectuent à partir de votre compte ou de celui de votre partenaire, s'il est inscrit à Soins Virtuels TELUS Santé. Dans ce cas, les notes de consultations sont enregistrées dans le compte des parents (titulaire principal et partenaire inscrit), dans la section **Historique**.

Avec l'accord du clinicien, les enfants ayant atteint l'âge de consentement pour gérer leurs soins médicaux peuvent avoir leur propre compte.

Les parents ont-ils accès aux renseignements personnels et médicaux de leurs enfants?

Vous et votre partenaire inscrit à Soins Virtuels TELUS Santé pouvez accéder aux dossiers de vos enfants qui n'ont pas l'âge de consentement aux soins médicaux dans la section **Historique**. Vous ne pourrez pas consulter les renseignements concernant vos enfants qui ont atteint cet âge et ont leur propre compte.



Les services sont-ils offerts en français et en anglais?

Oui. Quelle que soit la langue de votre application, votre province ou territoire de résidence, vous pouvez demander une consultation dans la langue officielle de votre choix.

L'application Soins Virtuels TELUS Santé s'ajuste automatiquement à la langue de votre appareil mobile. Pour changer la langue de l'application, vous devez modifier les paramètres de votre appareil mobile.

Sur le portail Web, vous pouvez sélectionner la langue de votre choix dans **Paramètres du profil / Paramètres / Langue**.

Pourquoi est-ce que je parle à un infirmier et non à un médecin?

Les infirmiers praticiens spécialisés (IPS) ont dû suivre et réussir une formation universitaire avancée, avoir acquis une expérience clinique supplémentaire et avoir satisfait aux exigences des examens. Tout comme un médecin, les IPS ont un champ d'activité indépendant et sont autorisés à poser des diagnostics, prescrire et interpréter des tests diagnostiques, et à prescrire des médicaments et autres traitements.

Tous les cliniciens disponibles sur les Soins Virtuels TELUS Santé sont canadiens et autorisés à pratiquer dans leur province ou territoire respectif. [En savoir plus](#)

À quel moment et comment une consultation vidéo est-elle nécessaire?

Le clinicien peut demander une consultation vidéo pour vous identifier ou pour mieux constater votre problème de santé. Dans ce cas, il vous enverra une demande d'autorisation par clavardage que vous pourrez accepter. De votre côté, vous pouvez lui demander une consultation vidéo à tout moment si vous le désirez.

En toute circonstance, lorsque vous utilisez la vidéo, assurez-vous d'être dans une pièce privée où une connexion Internet sans fil à haute vitesse est disponible.

Les vidéos sont-elles enregistrées?

Non. Si vous consultez les échanges avec le clinicien dans l'onglet **Visites**, il y sera mentionné que vous avez rejoint une session vidéo, mais la vidéo n'est pas enregistrée.

Comment assurez-vous la confidentialité des renseignements donnés lors d'une consultation médicale virtuelle?

Les messages et images transmis lors d'une consultation sont cryptés pour en garantir la confidentialité. De plus, seuls les patients et le clinicien peuvent accéder à ces données.

Les procédures mises en place par TELUS Santé assurent la confidentialité et la protection des renseignements sur les patients, conformément aux lois provinciales et aux politiques des organismes de réglementation, y compris les lignes directrices des ordres professionnels des médecins et infirmiers de chaque province du Canada.

Mes renseignements médicaux seront-ils divulgués à mon employeur ou à mon assureur?

Non, vos renseignements médicaux personnels ne seront jamais divulgués à votre employeur, à Desjardins Assurances ou à tout autre tiers, à moins que vous le demandiez par écrit.

Quels appareils mobiles sont pris en charge?

Les appareils pris en charge sont énumérés dans la foire aux questions de l'application mobile et du site Web.



Pourquoi l'application me demande-t-elle de pouvoir accéder à certaines fonctions de mon appareil mobile?

Vous devez autoriser l'application à vous envoyer des notifications afin d'être averti lorsqu'un clinicien doit vous contacter, pour un suivi par exemple.

Vous devez autoriser l'accès à la caméra et au micro pour pouvoir échanger des photos ou obtenir des consultations vidéo, au besoin.

J'ai changé d'appareil mobile. Que dois-je faire pour obtenir de nouveau accès au service?

Vous n'avez qu'à télécharger l'application Soins Virtuel TELUS Santé sur votre nouvel appareil. Vous pourrez accéder à votre compte avec la même adresse courriel et le même mot de passe.

Comment puis-je obtenir de l'assistance technique si j'ai de la difficulté à utiliser l'application?

L'application est très simple et conviviale. Pour la plupart des questions sur l'utilisation courante de celle-ci, le clinicien qui vous accueillera au lancement de la consultation sera en mesure de vous guider.

Si un problème technique survient avec votre application, contactez l'équipe TELUS Santé à l'adresse courriel aide@sv.telussante.com.

Si vous avez des questions sur votre admissibilité ou sur votre couverture en vertu de votre assurance collective, consultez votre brochure d'assurance collective ou votre service de Ressources humaines.

Que se passe-t-il si je quitte mon employeur? Puis-je conserver mon accès à Soins Virtuels TELUS Santé?

Vous pourrez avoir accès à votre dossier et aux notes de consultation même si vous avez quitté votre employeur, mais vous ne pourrez pas obtenir de nouvelles consultations.



Desjardins Assurances désigne Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie.

Desjardins^{MD}, Desjardins Assurances^{MC}, ainsi que les marques de commerce associées sont des marques de commerce de la Fédération des caisses Desjardins du Québec employées sous licence par Desjardins Sécurité financière compagnie d'assurance vie.

200, rue des Commandeurs, Lévis (Québec) G6V 6R2 / 1 866 647-5013
desjardins.com