

Foire aux questions

Parcours de vie de TELUS Santé

Bienvenue dans Parcours de vie de TELUS Santé^{MD}. Ce document peut être utile pour répondre à certaines des questions que vous vous posez.

Qu'est-ce que Parcours de vie de TELUS Santé?

Le programme Parcours de vie de TELUS Santé constitue une évolution du traditionnel PAE (programme d'aide aux employés); il complète Akira par TELUS Santé en proposant un large éventail de services de santé et de mieux-être.

Parcours de vie est accessible à partir de l'application Akira par TELUS Santé.

Qu'est-ce qu'un programme d'aide aux employés?

Un programme d'aide aux employés est un programme à participation volontaire, offert au travail, qui comprend des évaluations confidentielles, des suivis en santé mentale à court terme, des orientations vers des professionnels de la santé et des services de suivi pour les employés et les personnes à leur charge de leur famille qui ont des problèmes personnels ou liés à l'école ou au travail. Selon le forfait choisi par leur employeur, les membres peuvent avoir accès à la fois à des services inclus et à des services qu'ils doivent payer de leur poche. Ces frais peuvent également être remboursés par le régime d'assurance maladie de l'employé.

Est-ce que je peux utiliser Parcours de vie de TELUS Santé pour les membres de ma famille immédiate?

Oui, tous les comptes incluent une couverture pour votre conjoint/partenaire et vos enfants à charge de moins de 26 ans dont l'adresse permanente est la même que la vôtre. Veuillez noter que ce service ne s'applique pas aux autres membres de la famille vivant avec vous autres que ceux mentionnés précédemment (c.-à-d. les parents).

Comment faire pour s'inscrire?

Si vous utilisez Akira par TELUS Santé pour la première fois, il vous suffit de suivre les étapes décrites dans le courriel d'activation ou dans le schéma d'activation. Si vous avez déjà Akira par TELUS Santé et que votre employeur vous offre désormais Parcours de vie, vous n'avez rien à faire, l'application se mettra automatiquement à jour.

Si vous avez besoin d'aide pour vous inscrire, écrivez-nous à aide@sv.telussante.com.

Quels sont les appareils compatibles avec Parcours de vie de TELUS Santé?

Parcours de vie est actuellement offert pour Android 6.0 et plus, et iOS 11+ pour iPhone 5s et plus. Une version Web qui fonctionne sur la plupart des ordinateurs de bureau est également offerte. Pour les applications Web, vous pouvez visiter www.akira.md/patient.

Combien de temps durera mon adhésion?

Votre adhésion à Parcours de vie dure aussi longtemps que vous êtes couvert par votre employeur.

À quelle fréquence puis-je utiliser Parcours de vie de TELUS Santé?

Vous pouvez l'utiliser aussi souvent que vous le souhaitez! Votre ambassadeur de soins vous informera chaque fois de votre situation par rapport à votre parcours de soins et à votre adhésion à Parcours de vie. Veuillez vous référer au forfait choisi proposé par votre employeur.

Qu'est-ce qu'un ambassadeur de soins?

Un ambassadeur de soins est un professionnel formé à la communication empathique qui offre un soutien aux employés ou aux membres de leur famille proche. Tous les ambassadeurs de soins ont de l'expérience dans le domaine de la santé et de l'administration et s'engagent à fournir des soins holistiques intégrés. Ils ont également suivi une formation approfondie sur la manière d'offrir une expérience personnalisée aux membres dans Parcours de vie. Tous les ambassadeurs de soins sont au minimum titulaires d'un baccalauréat dans un domaine de la santé ou sont des infirmières diplômées.

Comment faire pour communiquer avec un ambassadeur de soins?

Recherchez la vignette intitulée « Parcours de vie » sur l'écran d'accueil de l'application pour accéder aux services couverts par Parcours de vie. Vous pouvez communiquer avec les ambassadeurs de soins à partir de la plateforme, par appel vidéo ou par clavardage, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Si vous avez besoin d'aide sur le plan technique, vous pouvez écrire à aide@sv.telussante.com.

Quels sont les services offerts?

Le programme Parcours de vie offre plusieurs services en fonction de la couverture choisie par votre employeur. Les services peuvent inclure des soins primaires, un counseling en santé mentale axé sur les solutions, une Thérapie numérique spécialisée, une aide financière, une assistance juridique et un counseling nutritionnel.

Que se passe-t-il lorsque je communique pour la première fois avec un ambassadeur de soins?

En général, il est demandé au membre de remplir une évaluation biopsychosociale facultative. Lors d'une discussion avec un ambassadeur de soins, par clavardage ou par vidéo, ce dernier pourra établir un parcours de soins personnalisé, fixer des rendez-vous et s'assurer que le membre est soutenu dans toutes les dimensions des soins.

Combien Parcours de vie de TELUS Santé me coûtera-t-il?

L'accès à Parcours de vie de TELUS Santé est gratuit pour le membre. Selon le forfait choisi par votre employeur, certains services seront inclus tandis que d'autres services vous seront offerts, mais en échange d'un frais que vous devrez payer. L'ambassadeur de soins vous informera toujours de tout coût supplémentaire non couvert par votre plan Parcours de vie avant de fixer vos rendez-vous.

Pour prendre un rendez-vous, vous devrez effectuer un paiement. Une fois le paiement accepté, vous recevrez un reçu par courriel que vous pourrez utiliser pour faire une demande de remboursement auprès de votre régime personnel de prestations/d'assurance maladie.

Parcours de vie de TELUS Santé est-il offert dans ma province ou mon territoire?

Oui. Nous sommes fiers de fournir des services sur demande dans chaque province et territoire du Canada, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en français et en anglais.

Parcours de vie de TELUS Santé est-il offert en dehors des heures de bureau?

Parcours de vie est offert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Vous pouvez parler en tout temps à un ambassadeur de soins. Les rendez-vous avec les prestataires de services sont fixés pendant les heures de bureau.

Est-ce que je peux utiliser Parcours de vie de TELUS Santé lorsque je suis à l'extérieur du pays?

Vous ne pouvez utiliser nos services virtuels qu'au Canada. Il s'agit d'une restriction conseillée à tous les fournisseurs canadiens de soins virtuels depuis le début de 2021.