

## FAQ

## Soins Virtuels TELUS Santé :

### Intégration à l'application TELUS Santé Intégrale



#### 1 Que signifie avoir accès à Soins Virtuels TELUS Santé à partir de TELUS Santé Intégrale?

Soins Virtuels TELUS Santé est maintenant accessible à partir de l'application TELUS Santé Intégrale, permettant ainsi aux employés d'accéder aux services de soins virtuels directement, sans avoir besoin de l'application Soins Virtuels. Les employés peuvent accéder aux services de soins virtuels au moyen du bouton Soins médicaux de la section Services à la page d'accueil. Pour l'instant, cette fonctionnalité est réservée aux employés; leurs personnes à charge n'y ont donc pas accès.

##### Application mobile :

Les services de soins virtuels sont accessibles à partir de la section Services à la page d'accueil, après avoir cliqué sur un nouvel onglet appelé Soins médicaux. Ils s'afficheront dans une fenêtre de navigateur directement dans TELUS Santé Intégrale, plutôt que dans un navigateur externe.

##### Application Web :

Les utilisateurs qui se connectent à l'appli Web ne remarqueront aucun changement.

#### 2 Les employés ont-ils besoin de créer un nouveau compte Soins Virtuels TELUS Santé pour pouvoir utiliser ces services sur TELUS Santé Intégrale?

- Les employés qui ont déjà un compte Soins Virtuels TELUS Santé n'ont pas besoin d'en créer un de nouveau.
- Les employés qui n'ont pas de compte Soins Virtuels TELUS Santé doivent s'inscrire pour en créer un avant de pouvoir utiliser Soins Virtuels TELUS Santé à partir de TELUS Santé Intégrale. Pour ce faire, ils doivent passer par la fenêtre de navigation qui s'ouvre dans TELUS Santé Intégrale et suivre les instructions à l'écran pour recevoir une confirmation ou un courriel d'invitation. Ils auront besoin de quitter temporairement TELUS Santé Intégrale pour obtenir leur courriel de confirmation dans leur boîte de réception.
- Prenez note que les employés seront invités à télécharger l'application Soins Virtuels TELUS Santé à la fin du processus, bien qu'ils ne soient pas obligés de le faire. Lorsqu'ils auront terminé leur inscription, ils devront revenir à TELUS Santé Intégrale, puis sélectionner « J'ai déjà un compte » pour pouvoir ainsi avoir accès à Soins Virtuels TELUS Santé à partir de l'onglet Soins médicaux.

#### 3 Les employés ont-ils besoin d'avoir un compte Soins Virtuels TELUS Santé et un compte TELUS Santé Intégrale pour pouvoir tirer parti de cette expérience intégrée?

Oui. Les employés devront créer un compte pour chacun de ces services pour pouvoir bénéficier des services de soins virtuels à partir de l'onglet Soins médicaux de TELUS Santé Intégrale. Il n'est toutefois pas nécessaire de télécharger les deux applications.

#### 4 Cette amélioration touche-t-elle les employés et leurs personnes à charge?

**Non.** Seuls les employés peuvent tirer parti de cette nouvelle expérience intégrée. Les personnes à charge doivent utiliser l'application autonome Soins Virtuels pour accéder aux services de soins virtuels, puisque la navigation aux soins virtuels TELUS Santé Intégrale est pour l'instant seulement offerte aux employés.

Lorsque des employés veulent gérer les membres de leur famille et les inviter à avoir accès aux services de soins virtuels, ils peuvent le faire à partir de TELUS Santé Intégrale. Toutefois, comme les membres de la famille doivent utiliser deux plateformes distinctes pour les services de soins virtuels et ceux du PAE, ils recevront une invitation séparée pour chaque type de service.

Nous travaillons à une solution qui permettra également aux membres de la famille d'accéder à Soins Virtuels TELUS Santé dans TELUS Santé Intégrale d'ici la fin de l'année.

#### 5 Les employés continueront-ils de recevoir des courriels de confirmation et de notification de soins virtuels en utilisant TELUS Santé Intégrale?

Oui. Les courriels de confirmation et de notification, y compris ceux concernant les rendez-vous ou les nouveaux documents cliniques, seront envoyés à l'adresse de courriel utilisée pour créer le compte. Le lien inclus dans ces courriels mènera les employés vers un navigateur externe pour accéder à l'appli Web de Soins Virtuels TELUS Santé. Ils devront ensuite se reconnecter ou décider d'aller directement à TELUS Santé Intégrale pour consulter leurs documents ou leurs rendez-vous.

#### 6 En quoi consiste l'expérience de l'employeur?

L'expérience des employeurs qui font l'achat des services du PAE et de Soins Virtuels TELUS Santé demeure inchangée : ils doivent envoyer deux fichiers d'admissibilité séparés et recevront deux rapports d'utilisation distincts. Un nouveau processus est en préparation. Une fois mis en œuvre, ils n'auront plus besoin d'envoyer deux fichiers distincts (date à confirmer). Ce changement n'aura pas d'incidence sur les rapports d'utilisation.

Prenez note que les organisations doivent avoir activé la [liaison entre TELUS Santé Intégrale et Soins Virtuels TELUS Santé](#) pour permettre aux employés d'accéder aux services des soins virtuels directement sur l'appli TELUS Santé Intégrale.

#### 7 Ce changement touchera-t-il les participants qui utilisent déjà Soins Virtuels TELUS Santé?

Ce changement touchera tous les employés qui ont déjà accès à TELUS Santé Intégrale pour obtenir des services du PAE ou de Soins Virtuels TELUS Santé au moyen des applications natives TELUS Santé Intégrale pour iPhone et appareil Android. Les utilisateurs qui bénéficient seulement des soins virtuels ou du PAE ne verront aucun changement. Ils pourront continuer à accéder à leurs services à l'aide de leurs applis respectives.

#### 8 Quelle est la différence par rapport à l'expérience antérieure?

Auparavant, il y avait un lien sur la plateforme TELUS Santé Intégrale qui redirigeait les participants vers l'appli Web Soins Virtuels TELUS Santé et ouvrirait automatiquement une session si le système détectait un compte correspondant dans la base de données de Soins Virtuels TELUS Santé. Pour plus d'information, consultez notre document de connexion à Soins Virtuels TELUS Santé [ici](#).

#### 9 De quelle façon les utilisateurs pourront-ils se connecter à Soins Virtuels TELUS Santé au moyen de TELUS Santé Intégrale?

Les utilisateurs de l'appli depuis un appareil iPhone ou Android pourront facilement se connecter à Soins Virtuels TELUS Santé grâce à une vue Web intégrée à l'appli TELUS Santé Intégrale, leur donnant ainsi accès à toutes les fonctionnalités de Soins Virtuels TELUS Santé à même cette vue. Aucun changement n'est prévu pour les utilisateurs de l'appli Web. Lorsque les utilisateurs se connecteront à TELUS Santé Intégrale et qu'ils cliqueront sur le lien vers Soins Virtuels TELUS Santé, une autre fenêtre de navigateur s'ouvrira dans l'appli Web Soins Virtuels TELUS Santé.

#### 10 Les employés peuvent-ils continuer à utiliser l'appli Soins Virtuels TELUS Santé?

Oui. L'application Soins Virtuels TELUS Santé continuera de fonctionner comme d'habitude.

#### 11 Les cliniciens de soins virtuels seront-ils en mesure de consulter les renseignements du PAE d'un participant et les cliniciens du PAE pourront-ils en faire autant?

Pour des raisons de confidentialité, il n'y a aucun partage des données entre les deux systèmes. Par conséquent, les cliniciens d'un service n'auront pas accès aux renseignements d'un patient d'un autre service.

#### 12 Les employés doivent-ils faire une démarche particulière pour que les changements s'affichent dans l'appli TELUS Santé Intégrale? Ont-ils besoin de mettre à jour l'appli pour voir la nouvelle expérience intégrée de Soins Virtuels TELUS Santé?

Pour tirer parti de cette nouvelle expérience, les employés devront télécharger la version la plus récente de l'appli TELUS Santé Intégrale.

#### 13 Pourquoi l'appelons-nous Soins médicaux plutôt que Soins Virtuels à la section Services de TELUS Santé Intégrale?

Au cours de notre processus de recherche et de mise en œuvre de la nouvelle expérience de la page d'accueil de TELUS Santé Intégrale, nous avons découvert que « Soins médicaux » était un terme plus simple et plus significatif pour les utilisateurs que « Soins virtuels ». Nous avons ainsi décidé de l'appeler « Soins médicaux » dans cette liste pour aider les utilisateurs à trouver les services recherchés plus facilement.

#### 14 Cette nouvelle expérience intégrée assure-t-elle la confidentialité des renseignements sur les clients?

L'hébergement de tous les renseignements sur les clients, de même que des données, respecte les mêmes processus que ceux observés actuellement. Cela signifie que les données dans l'appli Soins Virtuels TELUS Santé demeurent confidentielles, c'est-à-dire qu'elles ne sont pas accessibles à partir de TELUS Santé Intégrale, et vice-versa.

#### 15 Quand ce changement entrera-t-il en vigueur?

Cette nouvelle expérience sera disponible pour la version 6.56.0 de l'application native pour iOS et Android. Elle pourra être téléchargée dès le 26 mars 2025.

