



Plan Major
On parle vrai.

Entente de service

Mars 2022

SERVICES DE SOINS VIRTUELS ET PARCOURS DE VIE

TELUS Santé virtuelle

L'entente de service se compose :

- des CONDITIONS GÉNÉRALES d'utilisation;
- de la DESCRIPTION des services.

Afin d'obtenir plus d'informations concernant les produits et services offerts, nous vous invitons à communiquer avec l'équipe de Plan Major.



PAR TÉLÉPHONE
1 877-976-2567



PAR COURRIEL
service@planmajor.ca



VIA NOTRE SITE WEB
www.planmajor.ca

Table des matières

04 Définitions

06 Conditions générales

11 Description des services

Définitions

Application Soins Virtuels TELUS Santé : Une plateforme de technologie mobile que les utilisateurs téléchargent sur leur ordinateur ou leur téléphone intelligent.

Autres professionnels : Les conseillers (coachs), les avocats et les experts en aide financière que TELUS Santé a sélectionnés afin qu'ils fassent partie de son réseau.

TELUS Santé Virtuelle : TELUS santé virtuelle Inc. (TSV) gère une plateforme mettant en lien des individus avec un réseau pancanadien de médecins, d'infirmiers, d'infirmiers praticiens spécialisés et de professionnels de la santé mentale, dans un éventail de spécialités, à l'aide d'une application en ligne et en utilisant des vidéos privées, la messagerie sécurisée, le partage de fichiers et les plans de soins des patients (les « Services »).

Membres : Utilisateurs autorisés à utiliser les services de la TELUS Santé Virtuelle (TSV) par suite d'une adhésion à un plan de couverture offert auprès de l'association par le biais du cabinet Plan Major Inc.

Plan Major : Le cabinet Plan Major Inc. œuvre dans le domaine des programmes d'assurance collective, et souhaite amener des utilisateurs à la plateforme TELUS Santé en référant ses clients qui sont des associations à TELUS Santé pour la prestation de services aux participants (les « Membres ») en sachant qu'ils pourront communiquer avec des praticiens licenciés en soins de santé situés au Canada lorsqu'ils auront besoin d'avis et de soins médicaux et d'un meilleur accès aux soins sans devoir subir les longs délais d'attente ou d'avoir à se déplacer.

Professionnels de la santé : Les médecins, les infirmiers(ières), les infirmiers(ières) praticien(iennes), les conseillers, les thérapeutes, les professionnels des soins de santé complémentaires et les représentants spécialisés en soins que TSV a sélectionnés pour faire partie de son réseau.

Professionnels des soins de santé complémentaires : Les professionnels de la santé qui ne sont pas des médecins, des infirmiers(ières) ou des infirmiers(ières) praticien(iennes), y compris les diététistes, les naturopathes et les thérapeutes en santé mentale auxquels les adhérents peuvent accéder par l'intermédiaire de l'application Soins Virtuels TELUS Santé en prenant des rendez-vous.

Services cliniques : Les consultations fournies par des professionnels de la santé.

Services professionnels : Les consultations, le coaching et les services professionnels fournis par les autres professionnels.

Solution Parcours de vie : L'accès à l'application Soins Virtuels TELUS Santé, aux services cliniques et aux services professionnels.

Solution Soins Virtuels TELUS Santé : L'accès à l'application Soins Virtuels TELUS Santé et aux services cliniques.

Conditions générales

EN CONSÉQUENCE, en considération des définitions précédentes, voici les dispositions générales et conditions applicables relativement aux services virtuels :

1. **Coopération et information.** Plan Major doit coopérer avec Telus Santé pour la prestation des services de Telus Santé. Plan Major a la responsabilité de fournir la liste des utilisateurs autorisés, ainsi que la confirmation de l'acceptation des services de soins virtuels par les membres. Plan Major mettra en œuvre les efforts raisonnables afin de s'assurer que ses Membres et Utilisateurs autorisés coopéreront en temps opportun avec Telus Santé pour la prestation des services de Telus Santé. Telus Santé peut également invoquer les directives fournies par Plan Major relativement à la prestation des services de Telus Santé, y compris, mais sans s'y limiter les directives en lien avec l'interprétation du régime de prestation des Membres ou l'exercice de la discrétion ou de l'administrateur de ce plan. Si l'information fournie par Plan Major ou le membre est inexacte, incomplète ou retardée, l'étendue des services de Telus Santé peut différer, la période couverte retardée, ou Telus Santé peut être dans l'incapacité d'exécuter certains ou tous les services de Telus Santé, et Telus Santé n'assume aucune responsabilité à leur égard. Telus Santé est certifiée ISO 9001:2015 et maintien des normes professionnelles strictes, permettant d'offrir un service de grande qualité de façon à optimiser l'accès aux soins de santé et traitements. Telus Santé suit et mesure les performances des Services par la rétroaction et l'évaluation des Utilisateurs Autorisés.

2. **Étendue des services.** Telus Santé fournira les Services en accord avec cette Entente, toute entente conclue directement avec les Membres ou entre Plan Major et les Membres (*mutatis mutandis*), et avec la Politique de protection des renseignements personnels et les Termes de services de Telus Santé qui doivent être lus et acceptés par les Utilisateurs autorisés afin d'accéder à la plateforme de Telus Santé. Telus Santé avisera Plan Major, dans un délai de 30 jours, si les Termes de services de Telus Santé font l'objet de modifications Telus Santé reconnaît et convient que :

- Telus Santé est une plateforme mettant virtuellement en contact des praticiens de soins de santé et les Utilisateurs autorisés, et par le fait même, fournit l'accès aux soins à travers son réseau de praticiens médicaux indépendants. Les services ne créent pas ni ne donnent lieu à une relation médecin-patient entre Telus Santé (ou ses membres de la direction, employés ou représentants) et Plan Major, ses Membres ou ses Utilisateurs autorisés qui reçoivent des traitements en utilisant le Service. Toutes les décisions de traitement sont prises par chaque Utilisateur autorisé en consultation avec le réseau de praticiens médicaux de Telus Santé et en consultation avec le médecin de famille de l'Utilisateur autorisé, si applicable.

- Les médecins-praticiens de la plateforme Telus Santé peuvent être dans l'impossibilité de fournir les services médicaux à un Utilisateur autorisé si ce praticien (directement ou par Telus Santé) n'a pas en main les informations requises, incluant, mais sans s'y limiter les dossiers médicaux et résultats d'examens, radiologies et pathologies ou si le médecin-praticien n'a pas les autorisations ou le consentement nécessaires pour obtenir de telles informations.
- Plan Major comprend que les médecins-praticiens fournissant les Services bénéficient de leur propre assurance professionnelle et que Telus Santé n'assume aucune responsabilité envers Plan Major, tout Membre, tout Utilisateur autorisé ou toute autre personne en lien avec une réclamation pour une faute professionnelle médicale.
- Telus Santé se réserve le droit de refuser de fournir les services à l'Utilisateur autorisé ou de mettre fin à ces derniers si Telus Santé estime, à sa discrétion raisonnable, que l'utilisation présente ou passée des services par un membre est ou était déterminée par des motifs autres que l'amélioration de sa santé (p. ex., à des fins de litige).
- Telus Santé n'a aucun pouvoir de décision quant aux avantages sociaux établis à l'égard d'un membre, telle décision étant prise par Plan Major conformément au programme d'avantages sociaux dont il dispose.
- L'utilisation des services par les Membres est une condition de participation au(x) programme(s) d'avantages sociaux Plan Major.
- Plan Major est tenu de fournir à Telus Santé une liste exacte et mise à jour des Utilisateurs autorisés admissibles dans les plus brefs délais suivant tout changement afin que les vérifications relatives à leur admissibilité puissent être effectuées avant la prestation des services. La liste des Utilisateurs autorisés couverts sera mise à jour à une fréquence maximale hebdomadaire.
- Lorsque Telus Santé recevra la liste des Utilisateurs autorisés Plan Major, Telus Santé s'engage à donner accès aux services aux Utilisateurs autorisés dans un délai maximal d'une (1) semaine.
- Telus Santé n'a pas le pouvoir de modifier les conditions établies dans un programme d'avantages sociaux Plan Major ou du Membre pour le compte de ces derniers ou d'y renoncer.

3. Conformité aux lois applicables. Telus Santé s'engage à fournir les services de Telus Santé en conformité aux lois applicables à tous les égards importants. Aux fins de ces Conditions (A) on entend par « Lois » toute loi fédérale, provinciale, territoriale, locale, municipale, ou autre

loi, statut, ordonnance, réglementation, règle, ordre réglementaire ou administratif, déclaration de politique générale, politique, directive, constitution, traité ou autre restriction mandataire de tout organisme d'État ou organisme de régulation,

(B) on entend par « Organisme d'État » tout gouvernement fédéral, provincial, territorial, local ou municipal, ou autre gouvernement, ministère, agence, tribunal ou autre tribunal des organismes précédents, et

(C) on entend par « Organisme de régulation » l'autorité ayant juridiction dans le territoire où les services de Telus Santé sont fournis ou duquel les services sont rendus, incluant, mais sans s'y limiter les Collèges des médecins et chirurgiens provinciaux.

4. **Vie privée et utilisation des renseignements des adhérents.** Chaque **adhérent** qui accédera aux **Solutions** devra accepter la politique de confidentialité et les conditions d'utilisation de **TSV** en vigueur, ainsi que leur version modifiée de temps à autre conformément à cette politique et à ces conditions d'utilisation (collectivement, les « **politiques** »). Sauf disposition contraire dans les **politiques**, **TSV** accédera aux renseignements personnels des **adhérents**, les recueillera, les utilisera et les divulguera uniquement selon ce qui est raisonnablement nécessaire pour fournir les **Solutions**, pour obtenir les paiements ou pour fournir aux adhérents des renseignements, des bulletins d'information, des invitations et d'autres communications de **TSV** en lien avec les Solutions, et selon ce qui est exigé ou permis par les lois applicables. Nonobstant ce qui précède, dans la mesure permise par les lois applicables et les **politiques**, **TSV** a le droit d'utiliser les renseignements des adhérents qui ne contiennent pas des renseignements permettant d'identifier une personne à toute fin désirée, y compris afin d'évaluer, de mettre au point et d'améliorer les **Solutions**. **TSV** respectera toutes les lois en matière de vie privée en ce qui concerne les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé.

5. **Mesures de protection de la vie privée.** **TSV** mettra en œuvre des mesures administratives, physiques, logiques, organisationnelles et technologiques standard de l'industrie pour sécuriser et protéger les renseignements liés aux **adhérents** permettant de les identifier personnellement contre tout accès, transfert, ou toute divulgation, destruction, perte ou altération non autorisés, illégaux ou accidentels. Néanmoins, les **parties** reconnaissent que **TSV** ne peut garantir que ces renseignements peuvent être protégés contre toutes les tentatives d'accès à ces renseignements ou d'utilisation de ceux-ci par les personnes qui cherchent à y accéder ou à les utiliser de façon illégale. **TSV** n'aura aucune responsabilité en ce qui concerne tout accès ou toute utilisation illégale, à la condition que **TSV** ait respecté ses obligations aux termes de la première phrase de la présente clause.

6. **Confidentialité.** Chaque partie reconnaît qu'en exerçant ses obligations ci-dessous, elles peuvent avoir accès à, ou recevoir, (« **Partie bénéficiaire** ») certaines informations confidentielles ou renseignements protégés incluant, mais sans s'y limiter des listes de clients, informations nominales des utilisateurs autorisés, logiciels, connaissances, données, outils, méthodologies,

processus, plans, procédures, techniques, guides, protocoles de traitements, indicateurs cliniques, ratios de cas, structure de paiement des fournisseurs, méthodes de souscription, plans de cotation, données de pratique des fournisseurs, données de bilan des membres, rapport d'audits et analyses actuarielles (collectivement « **Information Confidentielle** ») de la part de l'autre Partie (« **Partie émettrice** »). La Partie bénéficiaire s'engage à ne pas distribuer, vendre ou transférer de quelque façon, soit directement ou indirectement l'Information Confidentielle à une tierce partie, sauf avec le consentement écrit de la Partie émettrice. La Partie bénéficiaire s'engage à ne pas utiliser, soit directement ou indirectement l'Information confidentielle à ses propres fins ou d'une tierce partie à tout autre moment et toute autres fins que ceux spécifiés pour cette Entente.

L'**Information confidentielle** n'inclura pas l'information qui est :

- Partie intégrante du domaine public sans action ou omission de la Partie bénéficiaire ;
- Légalement obtenue par la Partie bénéficiaire d'une tierce partie ou qui n'est sous aucune obligation légale de s'empêcher la divulgation de cette information ;
- Développée de façon indépendante par des adhérents de la Partie bénéficiaire qui ne sont pas destinataires de l'Information confidentielle tel que démontré par documentation écrite l'attestant ;
- Divulguée en vertu d'obligations légales sous l'avis de conseillers juridiques, et dans ce cas, seulement à la suite d'un avis écrit à la Partie émettrice fournissant une opportunité de limiter une telle divulgation.

La Partie bénéficiaire s'engage à conserver la nature de l'**Information confidentielle** en limitant l'accès à cette information aux individus directement impliqués dans la réalisation des obligations de cette Entente. Les parties s'engagent à préserver la sécurité et la confidentialité de l'Information confidentielle de la Partie émettrice de la même façon que la Partie bénéficiaire maintient ses propres Informations confidentielles, et non moins efficacement que les protections commerciales raisonnables. Nonobstant ce qui précède ou toute disposition contraire dans cette Entente, TELUS Santé se réserve le droit, à l'intérieur des limites prévues par la loi, de compiler, utiliser ou divulguer toute donnée anonymisée de patients obtenue conformément à cette Entente, tel que présenté plus loin dans les conditions de l'utilisateur et la Politique de protection des renseignements personnels (qui peuvent être consultés au <https://equinoxelifecare.com/>) applicable entre TELUS Santé et tous les utilisateurs finaux des Services TELUS Santé (incluant, mais sans s'y limiter les adhérents Plan Major).

À la conclusion de cette Entente, la Partie bénéficiaire s'engage à remettre toute Information

confidentielle de la Partie émettrice à la demande écrite sujette à toute obligation ou loi applicable ou politique interne de rétention, au point où la Partie bénéficiaire s'engage à ne pas accéder cette Information confidentielle retenue à d'autres fins que l'archivage.

TELUS Santé accepte qu'en respect des informations personnelles de santé et autres informations individuelles identifiables (« **Information personnelle** ») :

- Elle ne doit pas utiliser, accéder, gérer, transférer, vendre ou divulguer les Informations personnelles perçues lors de la fourniture des Services en dehors de ce qui est nécessaire pour l'exercice des Services;
- À partir de la date de début de la prestation de Service et tout au long du terme, elle doit avoir en place la sécurité technologique, physique et organisationnelle pour protéger l'Information personnelle contre toute menace ou tout danger potentiel, perte, vol, accès non autorisé, divulgation, copie, utilisation, modification, disposition et destruction ;
- Elle protégera les Informations personnelles en sa possession tel que requis par, et en conformité avec les lois sur la protection des renseignements personnels et cette Entente et ;
- Selon les limites prévues par la loi, elle devra coopérer avec Plan Major ou tout Membre en réponse à toute plainte initiée contre Plan Major en lien avec ses obligations relativement aux Informations personnelles.

Description des services

SOLUTION SOINS VIRTUELS TELUS SANTÉ ET SOLUTION PARCOURS DE VIE

Étendue des services

Le fournisseur de services fournira les services désignés conformément au présent accord, ainsi qu'à la politique de confidentialité et aux conditions de service du fournisseur de services auxquelles les membres doivent reconnaître et accepter afin d'accéder à la plate-forme du fournisseur de services. Le fournisseur de services reconnaît et accepte en outre ce qui suit: le service désigné vise à fournir des soins personnalisés et une expérience virtuelle transparente aux membres.

Le service désigné est basé sur un cadre de consultations virtuelles pour un programme d'aide, un programme volontaire basé sur les études comprenant des évaluations confidentielles, des conseils à court terme, des références et des services de suivi aux membres et aux personnes à leur charge, qui ont des problèmes personnels et / ou liés au travail ou à leurs études. Sur la base du forfait choisi par Plan Major, les membres peuvent avoir accès aux services inclus et à des services payants additionnels qui pourraient être couverts par les garanties prévues à leur régime d'assurance collective.

Habituellement, le membre initiera la consultation avec un ambassadeur de soins, à travers l'application, en remplissant une courte évaluation BioPsychoSociale (5 minutes). Cette dernière aidera l'ambassadeur de soins à comprendre les besoins du membre à 360 degrés. Sur la base de cette évaluation initiale et de la couverture du membre, l'ambassadeur de soins élaborera un parcours de soins pour le membre et en collaboration avec lui. Lors d'une séance en direct, l'ambassadeur de soins prendra les rendez-vous avec les différents fournisseurs de soins identifiés dans le parcours de soins, en fonction de la disponibilité du membre. Le membre recevra une confirmation et des rappels de ces rendez-vous pour ne pas les manquer. Deux semaines après la consultation initiale, l'ambassadeur de soins effectuera un suivi téléphonique avec le membre pour s'assurer que les services de soins fournis répondent à ses besoins. Si un ajustement ou une amélioration du parcours de soins est nécessaire l'ambassadeur de soins effectuera la tâche et réservera les rendez-vous nécessaires, avec la collaboration du membre et en accordance avec sa couverture.

Le soutien technique est également disponible.

1. Application Soins Virtuels TELUS Santé

L'application Soins Virtuels TELUS Santé est une plateforme conçue expressément à des fins de prestation de services cliniques et de services professionnels de manière virtuelle par l'intermédiaire de dispositifs iOS ou Android et du Web.

Les fonctionnalités offertes par l'intermédiaire de l'application Soins Virtuels TELUS Santé comprennent les suivantes :

- Communication sécurisée avec des **professionnels de la santé** et d'autres **professionnels** par messagerie texte ou au moyen d'un outil permettant la saisie et la transmission d'images.
- Possibilité de communiquer de façon sécurisée avec un **professionnel de la santé** ou un **autre professionnel** par vidéo offrant une transition harmonieuse.
- Authentification de l'utilisateur final au moyen d'une adresse de messagerie électronique et d'un mot de passe secret et, dans la version iOS, au moyen d'une authentification multifactorielle optionnelle utilisant les données biométriques.
- Affichage en format lecture seule des notes de documentation cliniques du **professionnel de la santé** aux fins d'examen par l'**adhérent** postérieurement à la consultation.
- Possibilité pour les **adhérents** d'accéder en tout temps à leurs conversations texte avec les **professionnels de la santé** et les **autres professionnels**.
- Possibilité pour l'**adhérent** d'accéder aux reçus des services achetés par l'intermédiaire de l'application Soins Virtuels TELUS Santé.
- Documentation des **renseignements personnels** et des antécédents médicaux déclarés par l'**adhérent**.
- Possibilité pour l'**adhérent** d'ajouter son partenaire et ses enfants à charge âgés de 25 ans et moins.
- Capacités linguistiques en anglais et en français, selon les réglages linguistiques du téléphone des **adhérents**.
- Possibilité pour l'**adhérent** de modifier son adresse de courrier électronique associée à son compte de membre.

TSV rendra la **Solution Soins Virtuels TELUS Santé** et la **Solution Parcours de vie** accessibles aux **adhérents** par l'intermédiaire d'un lien d'activation unique par courriel réservé à chacun des adhérents. De plus, TSV fournira des activités de marketing ou d'autres activités de mobilisation continues pour inciter les **adhérents** à activer leurs comptes et à utiliser l'application Soins Virtuels TELUS Santé pour obtenir des **services cliniques** et des **services professionnels**.

2. Solution Soins Virtuels TELUS Santé – Services cliniques

Lorsqu'un **adhérent** fait une demande de consultation, l'**adhérent** fait l'objet d'un triage par un coordonnateur à l'accueil et est dirigé vers un médecin ou une infirmière praticienne, selon ce qui est approprié. Le cas échéant, les infirmières praticiennes peuvent faire escalader leurs questions

afin d'obtenir une seconde opinion et transmettre les escalades liées au champ de pratique au Directeur des services médicaux de **TSV**.

Les **professionnels de la santé** de **TSV** respectent les guides d'exercice de la télémédecine de leurs ordres professionnels respectifs. S'ils sont appropriés sur le plan médical, les **services cliniques** offerts par l'intermédiaire de l'**application Soins Virtuels TELUS Santé** peuvent comprendre les services suivants destinés à l'**adhérent** :

- Triage selon les symptômes du patient.
- Conseils médicaux.
- Diagnostics liés à des problèmes médicaux.
- Rédaction ou renouvellement d'ordonnances.
- Réquisitions d'analyses en laboratoire.
- Réquisitions d'analyses en imagerie.
- Orientation vers des spécialistes.
- Fourniture de documents et de notes de nature médicale.

S'il n'est pas approprié sur le plan médical que le traitement soit offert par l'intermédiaire de l'**application Soins Virtuels TELUS Santé**, les **professionnels de la santé** recommanderont des soins en personne pour les **adhérents** et, dans la mesure du possible, aideront à organiser le cadre de ces soins.

3. Professionnels des soins de santé complémentaires

Moyennant des frais supplémentaires que l'**adhérent** doit payer à **TSV**, l'**adhérent** peut accéder, par l'intermédiaire de l'**application Soins Virtuels TELUS Santé**, au service de prise de rendez-vous pour une consultation avec les **professionnels des soins de santé complémentaires** et fixer un rendez-vous pour une consultation. Ces consultations comprennent notamment :

- une consultation de 50 minutes avec un travailleur social détenant une maîtrise en travail social (M. Sc.) ou l'équivalent;
- une consultation de 50 minutes avec un psychothérapeute inscrit;
- une consultation initiale de 50 minutes, et toutes les consultations de suivi, qui ont une durée approximative de 20 minutes, avec un diététiste; et
- une consultation initiale de 90 minutes, et toutes les consultations de suivi, qui ont une durée approximative de 30 minutes, avec un naturopathe.

4. Description générale de la Solution Parcours de vie – Services cliniques et services professionnels

a. Généralités

En général, l'**adhérent** lancera la consultation avec un représentant spécialisé en soins en remplissant une brève évaluation biopsychosociale. Cette évaluation aidera le représentant spécialisé en soins à comprendre les besoins de l'**adhérent**. En fonction de cette évaluation initiale et du régime de l'**adhérent**, le représentant spécialisé en soins établira un parcours de soins pour l'**adhérent**, en collaboration avec ce dernier. Le représentant spécialisé en soins, au cours d'une session en direct, prendra les rendez-vous avec les différents **professionnels de la santé** et **autres professionnels** en fonction des besoins et de la disponibilité de l'**adhérent**. L'**adhérent** recevra une confirmation et des rappels de ces rendez-vous. Deux semaines après la consultation initiale, le représentant spécialisé en soins pourrait effectuer un suivi téléphonique avec l'**adhérent** pour s'assurer que les services cliniques et les services professionnels fournis répondent aux besoins de l'**adhérent**. Si un ajustement ou une amélioration du parcours de soins est nécessaire, le représentant spécialisé en soins pourrait effectuer la tâche et prendre les rendez-vous nécessaires, avec la collaboration de l'**adhérent** et conformément au régime de l'**adhérent**.

b. Services aux adhérents

Les services suivants sont offerts aux **adhérents** dans la **Solution Parcours de vie** :

i. Services cliniques

Thérapie d'apprentissage guidé en ligne : La thérapie numérique spécialisée est une thérapie cognitivo-comportementale (TCC) offerte sous forme numérique, habituellement composée d'une série de modules autonomes basés sur les principes de la TCC et accessibles à l'aide d'un ordinateur ou d'un appareil mobile.

Ce service vise à fournir des solutions pratiques à court terme aux problèmes liés à la santé mentale et au mieux-être en proposant une série de programmes de traitement asynchrones ciblant une variété de troubles, allant des plus courants, tels que l'anxiété et la dépression, à des problèmes plus précis, comme la dépendance.

L'offre est basée sur la TCC (thérapie cognitivo-comportementale), une approche thérapeutique à court terme axée sur la résolution de problèmes qui comprend des outils (questionnaires) visant à cerner les problèmes rencontrés au quotidien et à permettre aux personnes, avec l'aide d'un thérapeute, d'acquérir les compétences nécessaires pour rester en bonne santé à long terme.

Les **adhérents** sont jumelés avec un thérapeute agréé qui fournira une rétroaction hebdomadaire personnalisée par l'intermédiaire de la plateforme et suivra les progrès des **utilisateurs finaux autorisés**. En outre, un gestionnaire de soins spécialisé demeurera une ressource pour orienter les **adhérents** tout au long de leurs parcours.

Thérapie en ligne face à face : La thérapie en ligne face à face est offerte au moyen de consultations vidéo accessibles depuis un ordinateur ou un appareil mobile.

Le service vise à fournir une thérapie pratique à court terme pour traiter les problèmes liés à la santé mentale et au mieux-être en proposant une série de programmes de traitement synchrones ciblant une grande variété de problèmes.

Le service est basé sur différents cadres de thérapie, y compris la TCC (thérapie cognitivo-comportementale), une approche thérapeutique à court terme axée sur la résolution de problèmes qui comprend des outils validés (questionnaires) visant à cerner les problèmes rencontrés au quotidien et à permettre aux personnes d'acquérir les compétences nécessaires pour rester en bonne santé à long terme.

Gestion de crise personnelle : Ce service est un protocole suivi par les **professionnels de la santé** dans le cas où un **adhérent** aurait été signalé comme étant en crise ou ayant des idées suicidaires. La gestion de crise est l'acte thérapeutique et peut se faire par téléphone ou par vidéoconférence. Dans la situation d'un **adhérent** en crise, le représentant spécialisé en soins ou le clinicien prendra l'appel et redirigera l'**adhérent** vers les soins appropriés en dehors du réseau. Un suivi avec l'**adhérent** sera effectué. Des consultations pour une thérapie en ligne face à face afin de résoudre ces crises peuvent être réservées ultérieurement afin d'aider l'**adhérent** aux prises avec son problème.

Nutrition : Le service vise à fournir des services de diététique aux **adhérents**. Ces services sont assurés par des nutritionnistes ou des diététistes professionnels inscrits. Les services peuvent être proposés pour gérer le poids, l'obésité, le diabète, le syndrome du côlon irritable, le syndrome métabolique, l'hypertension, la grossesse, la nutrition sportive, le végétarisme ou le véganisme, etc. Le service peut être proposé selon une série de séances.

ii. Services professionnels

Assistance juridique : Le service sera rendu par un avocat. Le service sera offert au moyen d'une vidéoconférence. Le service d'assistance juridique vise à répondre à des questions d'ordre juridique par l'intermédiaire d'une équipe bilingue d'avocats autorisés à exercer la profession dans la province canadienne où réside l'adhérent. Les avocats fourniront de manière confidentielle des informations juridiques relatives à un large éventail de questions liées à la vie privée de l'adhérent (telles que les questions liées à la protection des consommateurs, aux ventes et aux vices cachés, à la faillite, aux petites créances, etc.) ainsi qu'au fonctionnement du système judiciaire et des différents modes de règlement des différends. Le service est offert du lundi au vendredi de 9 h à 20 h, HNE, sauf les jours fériés.

Assistance financière : Le service sera offert au moyen d'une vidéoconférence. Le service d'aide financière vise à répondre à des questions d'ordre financier par l'intermédiaire d'une équipe

bilingue d'experts en finances autorisés à exercer leur profession dans la province canadienne où réside l'adhérent. Les experts financiers fourniront de manière confidentielle des informations financières relatives à un large éventail de questions liées à la vie privée des adhérents (telles que les questions financières génériques et les questions liées aux occasions de placement, aux taux d'intérêt, à l'inflation, au budget, au financement, aux éléments d'actif et aux biens, à la gestion de l'endettement, à la planification des placements, à la diversification, à la fiscalité, etc.). Le service est offert du lundi au vendredi de 9 h à 20 h, HNE, sauf les jours fériés.

4. Offre de services par type de régime

Vous trouverez ci-dessous les offres de **services** destinés aux **adhérents** en fonction du type de régime sélectionné par le **promoteur de régime** :

Services	Modalités	Consultations
Soins virtuels	Consultation virtuelle avec un professionnel de la santé.	Illimitées
Thérapie en ligne face à face	Consultation virtuelle avec un clinicien en santé mentale <i>*Une problématique est l'événement déclencheur qui provoque le symptôme pour lequel le patient consulte.</i>	Jusqu'à 4 séances par problématique* (50 min par séances) sont incluses, par cas. Des séances supplémentaires sont offertes moyennant des frais supplémentaires.
Thérapie d'apprentissage guidé en ligne	Programme en ligne supervisé par un professionnel de la santé mentale (psychologue, travailleur social, psychothérapeute lié à un ordre professionnel)	Inclus — Accès illimité aux modules par cas. Chaque module dure de 8 à 12 semaines selon le programme
Gestion de crise personnelle	Consultation rapide pour gérer une crise personnelle par l'intermédiaire d'une consultation virtuelle ou téléphonique avec un professionnel de la santé mentale	Inclus — Protocole sur demande
Consultation nutritionnelle	Consultation virtuelle avec un diététiste inscrit	Illimitées
Aide financière	Consultation virtuelle avec un professionnel en finances	Illimitées
Assistance juridique	Consultation virtuelle avec un avocat	Illimitées
Contenu relatif au mieux-être	Offert par l'intermédiaire de l'application — Évaluation des risques pour la santé, bibliothèque de contenu sur le mieux-être, suivi des activités, récompenses et défis	Le contenu relatif au mieux-être sera disponible au courant de l'année 2022

N'hésitez pas à contacter l'équipe de Plan Major si vous avez besoin d'assistance ou pour toutes autres questions.



planmajor.ca

1 877-976-2567

service@planmajor.ca