



## Programme de Soins de Santé Responsable

---

**Informations sur  
les avantages**



# Table des Matières

---

<b>À propos de Santé des Membres</b>	<b>2</b>
<b>Un message de notre président</b>	<b>3</b>
<b>Programme de Soins de Santé Responsable</b>	<b>4</b>
<b>Avantages</b>	<b>5</b>
<b>Comment ça marche - Soins virtuel</b>	<b>6</b>
<b>Comment ça marche - PAE</b>	<b>7</b>
<b>Problèmes fréquents</b>	<b>8</b>
<b>Foire aux questions</b>	<b>9-10</b>



# À propos de Santé des Membres

---

## **Pourquoi le réseau de santé intégré de Santé des Membres est essentiel au Canada**

Au Canada, le manque croissant de soins en temps opportun et d'accessibilité aux médecins est devenu un problème critique. Les longs délais d'attente, l'accès limité aux professionnels de la santé et les exigences accablantes du système de soins de santé laissent souvent les Canadiens sans le soutien dont ils ont besoin au moment où ils en ont le plus besoin. Le réseau de santé intégré de Santé des Membres a été fondé pour combler cette lacune, en veillant à ce que les individus de partout au pays aient un accès immédiat à des services médicaux et de santé mentale essentiels.

## **Fondé par des médecins, conçu pour vous**

En 2018, une équipe de médecins et de chirurgiens ont établi Santé des Membres dont la mission est d'assurer à tous un accès direct et rapide aux soins de santé, qu'il s'agisse d'affections physiques ou de problèmes de santé mentale.

## **Moments critiques : l'inspiration derrière Santé des Membres**

L'expérience personnelle de notre fondateur, qui a été confronté à la difficulté d'accéder à des soins en temps opportun, est à l'origine de Santé des Membres. Lorsqu'il s'est trouvé dans l'incapacité d'obtenir un soutien le jour même pour son beau-père en phase terminale dans le Québec rural, ou d'aider sa fille qui lutte quotidiennement contre des crises de panique en ville, il est apparu clairement que le système de santé avait désespérément besoin d'une solution. Cette lacune dans les soins est à l'origine de la création de RSI SM, un réseau conçu pour connecter les gens aux soins essentiels, où et quand ils en ont besoin.

## **Notre vision**

Nous envisageons un Canada en bonne santé, plus connecté, où chaque individu - que ce soit dans le secteur des entreprises, dans le monde des organisations à but non lucratif ou ailleurs - peuvent bénéficier de prestations de soins de santé complètes, abordables et durables.

## **Solutions de soins de santé haut de gamme**

Aujourd'hui, Santé des Membres est au service de plus de 200 000 Canadiens, offrant un accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à des spécialistes de la médecine et de la santé mentale. Notre approche holistique intègre un soutien physique, psychologique et psychosocial, garantissant le bien-être complet de chaque membre. À une époque où l'accès rapide à des soins de qualité est souvent hors de portée, RSI SM offre la solution dont les Canadiens ont besoin.

# Un message personnel de notre président



## **Dr. Donald Jones**

Président et médecin en chef

**Chirurgien thoracique de renommée internationale et chirurgien oncologue**

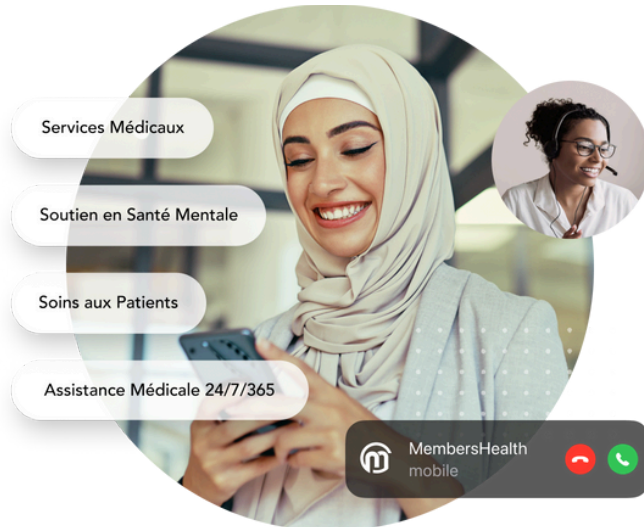
Santé des Membres est unique parce que nous donnons la priorité aux patients dans toutes les décisions que nous prenons. Notre équipe dévouée de médecins, de spécialistes, de chirurgiens et de professionnels de la santé mentale travaille en étroite collaboration pour développer des plans de soins personnalisés, guidant chaque membre à chaque étape de son parcours de santé.

**Nous avons spécialement conçu nos services pour les membres des syndicats**, afin qu'ils bénéficient d'un soutien complet et homogène qui répond véritablement à leurs besoins. Chez Santé des Membres, la priorité au patient est notre engagement indéfectible et notre promesse.

# Programme de Soins de Santé Responsable

---

Notre programme offre des services de santé personnalisés à nos membres et à leurs personnes à charge pour toutes les conditions, qu'elles soient aiguës ou complexes. Notre équipe de médecins et de professionnels de la santé mentale travaille de manière synergique pour évaluer, diagnostiquer et mettre en œuvre rapidement des plans de soins en utilisant des pratiques cliniques basées sur des preuves, des examens de cas et des consultations afin d'obtenir les meilleurs résultats en matière de santé.



## Points importants du programme

- Les employés et leurs personnes à charge peuvent communiquer directement avec nos médecins, spécialistes, chirurgiens et professionnels de la santé mentale, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et 365 jours par an, en quelques minutes seulement.
- Les médecins et les professionnels de la santé mentale travaillent de manière synergique pour soutenir vos membres et leurs personnes à charge.
- Accès 24/7/365 à nos thérapeutes pour les situations de crise et autres problèmes urgents liés à la santé mentale.

# Programme de Soins de Santé Responsable

---

## Un aperçu détaillé de nos offres de services complètes



### Assistance 24/7/365

- Rendez-vous chez le médecin le jour même, y compris le week-end et les jours fériés.
- Soutien à la santé mentale dans l'instant - parler à un(e) thérapeute en quelques minutes.



### Services médicaux

- Les nouvelles prescriptions et les renouvellements sont envoyés directement à la pharmacie de votre choix.
- Gérer virtuellement toutes les prescriptions en cours.
- Les diagnostics et les examens de laboratoire sont commandés de manière transparente pendant votre appel.
- Notes de médecin gratuites.
- Orientations personnalisées vers des spécialistes et des chirurgiens - soutien actif pour réduire les temps d'attente.
- Programme de localisation des médecins de famille.
- Service de deuxième avis pour les diagnostics d'experts.



### Soutien à la santé mentale

- Des séances continues de conseil et de thérapie.
- L'appariement des thérapeutes en fonction de la langue, des antécédents et des besoins spécifiques.
- Des modes de conseil flexibles: en personne, virtuel et au téléphone.



### Ressources pour le travail et la vie privée

- Coaching en matière de santé, de carrière et de vie.
- Soutien en nutrition - planifiez avec un(e) diététicien(ne) agréé(e).
- Soutien juridique - famille, immigration et plus encore.
- Soutien financier - dettes, planification, retraite et plus encore.



### Soins aux patients

- Un contact personnel avec des appels ou des messages de suivi 24 à 48 heures après votre visite médicale pour vérifier comment vous vous sentez.
- L'équipe médicale examine les dossiers chaque semaine pour s'assurer qu'aucune affection sous-jacente ou complexe ne passe inaperçue.
- Les clients peuvent demander des thérapeutes ayant des antécédents spécifiques, tels que la langue, le sexe, l'origine ethnique ou le soutien 2SLGBTQIA+.



### Continuité des soins

- Système centralisé de dossiers médicaux électroniques pour une continuité sans faille entre les médecins..
- Possibilité de partager les dossiers avec les médecins de famille (avec leur consentement).
- Des gestionnaires de soins personnels dédiés à chaque membre pour vous aider à naviguer dans le système de santé.
- Disponible dans le monde entier.

# Comment ça marche - soins virtuel



1

## Prendre un rendez-vous

**Appelez:** 1-800-484-0152

**En ligne:** [www.membershealth.ca/book](http://www.membershealth.ca/book)

**Appli:** Télécharger à partir du Play Store ou de l'App Store

2

## Rappel rapide

Nos médecins sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an et vous recevront à l'heure prévue.

3

## Soins complets

Nos médecins fournissent des évaluations, des diagnostics et des plans de soins personnalisés, y compris des ordonnances, des prescriptions de laboratoire, des références à des spécialistes, des notes de médecin et un soutien en matière de santé mentale.

**Note:** Il n'y a PAS de restrictions ou de limites à la fréquence des appels à nos médecins.

# Comment ça marche - PAE

Les employés et les personnes à leur charge peuvent accéder à nos services en appelant le 1-800-484-0152 ou en prenant rendez-vous en ligne [www.membershealth.ca/book](http://www.membershealth.ca/book). Sélectionnez 'Demande de conseil', remplissez le formulaire et soumettez-le pour commencer.

**Pour obtenir un soutien psychologique, suivez les étapes ci-dessous en fonction du degré d'urgence :**

## **SUPPORT DANS L'INSTANT (URGENT)**

- 1 - Appelez 1-800-484-0152 et demandez 'support dans l'instant'.
- 2 - Recevez un appel d'un psychothérapeute pour traiter les questions urgentes immédiatement.
- 3 - L'équipe de soins vous appellera ou vous enverra un SMS pour prendre de vos nouvelles.

## **SUPPORT NON-URGENT**

- 1 - Appelez 1-800-484-0152 ou visitez [membershealth.ca/book](http://membershealth.ca/book). Sélectionnez 'Demande de conseil'.
- 2 - Le processus d'admission est conçu pour recueillir vos préférences en matière de conseiller et de mode de rendez-vous, vos préoccupations et vos demandes de soutien en matière de travail et de vie privée, afin que nos psychothérapeutes internes puissent vous attribuer un conseiller qui réponde à vos besoins.
- 3 - En 1-3 jours ouvrables, un thérapeute de notre réseau, selon vos besoins, vous contactera pour organiser vos séances et commencer le traitement.



# Problèmes fréquents

## Services Médicaux

Nos services médicaux fournissent des soins personnalisés, aidant à gérer une variété de problèmes de santé, à prévenir les maladies et à favoriser le bien-être à long terme. Ces services couvrent, entre autres, les domaines suivants:

### Gestion des maladies chroniques

- Hypertension et santé cardiaque
- Éducation et gestion du diabète
- Asthme et autres problèmes respiratoires

### Maladies aiguës et affections courantes

- Symptômes du rhume et de la grippe
- Allergies et problèmes de sinus
- Douleurs musculo-squelettiques (p.ex. mal de dos)

### Les problèmes de santé des femmes et des hommes

- Santé reproductive et planification familiale
- Santé menstruelle et soutien à la ménopause
- Santé de la prostate et des testicules

### Le mode de vie et la gestion du poids

- Soutien nutritionnel
- Conseils en matière d'activité physique

### Prescription et gestion des médicaments

- Soutien à la médication chronique
- Gestion des effets secondaires

## Soutien à la santé mentale (PAE)

Nos services PAE répondent à un large éventail de problèmes de santé mentale et de difficultés personnelles, en offrant un soutien confidentiel et à la demande pour promouvoir le bien-être émotionnel. Ces services couvrent, entre autres, les domaines suivants:

### Santé mentale et soutien émotionnel

- Anxiété et gestion du stress
- Dépression et les troubles de l'humeur
- Épuisement professionnel

### Dynamique des relations et de la famille

- Conflits conjugaux
- Défis liés à la parentalité et à la prise en charge des personnes dépendantes
- Gestion des relations familiales

### Consommation de substances et dépendances

- Consommation abusive d'alcool ou de drogues
- Dépendances comportementales (p.ex. jeux d'argent, jeux de hasard)

### Conseils financiers et juridiques

- Planification financière, budgétisation et gestion des dettes
- Conseils juridiques sur le droit de la famille, les droits de la personne et les questions liées à l'emploi

### Équilibre entre vie professionnelle et vie privée

- Gestion du temps et de la productivité
- Gérer les transitions (p.ex. congé parental, retraite)

# Foire aux questions

## Mental Health Coverage

### Coûts

**Q: Dois-je payer quand je consulte les médecins de Santé des membres?**

R: Non. Il s'agit d'un avantage que votre association, syndicat ou employeur a mis en place pour vous fournir des soins de santé à vous et à votre famille. Toutes les séances thérapies sont entièrement couvertes.

### Thérapeute et professionnels de la santé mentale

**Q: Quelles sont les qualifications de vos conseillers ?**

R: Tous nos professionnels de la santé mentale sont titulaires d'une maîtrise ou de qualifications équivalentes dans leur domaine, avec un minimum de 5 ans d'expérience post-universitaire.

**Q: Puis-je changer de thérapeute si l'un d'entre eux ne me convient pas ?**

R: Oui. Nous comprenons qu'il est important de trouver la bonne personne, et vous pouvez demander un conseiller différent pour vous assurer que vous vous sentez en sécurité et en confiance dans vos soins.

**Q: Pour combien de cas puis-je bénéficier d'une aide par an ?**

R: Vous pouvez demander de l'aide pour un nombre illimité de cas chaque année, qu'il s'agisse d'épuisement professionnel un mois ou d'anxiété et de problèmes familiaux le mois suivant.

**Q: Puis-je consulter le même thérapeute pour différents cas ?**

R: Oui. Vous pouvez demander le même conseiller lors des appels d'orientation.

**Q: Puis-je consulter le même thérapeute que celui que je vois en dehors de Santé des Membres?**

R: C'est possible. Au cours de l'appel d'orientation, vous pouvez demander votre psychothérapeute actuel et nous travaillerons à une solution qui réponde à vos besoins.

### Couverture familiale

**Q: Ce service est-il accessible à mon conjoint et à mes enfants ?**

R: Oui. Vous et votre famille immédiate êtes tous couverts par Santé des Membres. Ils peuvent faire appel à nos professionnels de la santé mentale chaque fois qu'ils en ont besoin.

**Q: Mes enfants qui vont à l'école dans une autre ville ou une autre province sont-ils toujours couverts ?**

R: Oui. Toutes les personnes à charge sont couvertes, peu importe où qu'ils se trouvent au Canada.

### Couverture pancanadienne

**Q: Ma famille est-elle couverte dans tout le Canada ?**

R: Oui. Santé des Membres offre une couverture nationale avec des thérapeutes dans chaque province, ce qui vous permet de recevoir des soins où que vous soyez.

## Couverture médicale

### Coûts

**Q: Dois-je payer lorsque je fais appel aux médecins de Santé des Membres?**

**R:** Non. Il s'agit d'un avantage que votre association, syndicat ou employeur a mis en place afin de garantir une couverture médicale pour vous et votre famille.

### Médecins, spécialistes, chirurgiens et équipe soignante

**Q: Quelle est l'expérience des médecins ?**

**R:** Les médecins de Santé des Membres ont plus de 550 ans d'expérience dans de nombreuses disciplines médicales, y compris la médecine familiale, les soins d'urgence, les spécialités et la chirurgie. Notre équipe de direction est composée de professionnels très estimés ayant une grande expérience de la chirurgie et de la gestion des soins de santé.

**Q: Que fait l'équipe de soins ?**

**R:** L'équipe de soins vous met en contact avec les médecins, veille à ce que les rendez-vous avec les spécialistes soient pris en temps voulu, tient votre dossier médical à jour et apporte un soutien immédiat aux membres et à notre équipe de bien-être.

**J'AI ENCORE DES QUESTIONS.**

**À QUI PUIS-JE M'ADRESSER ?**

**Téléphone:** 1-800-484-0152

**Courriel:** [careteam@membershealth.ca](mailto:careteam@membershealth.ca)

## Médecins de famille et Santé des Membres

**Q: J'ai mon propre médecin de famille. Puis-je encore faire appel aux médecins de Santé des Membres?**

**R:** Oui. Votre médecin de famille appréciera que vous utilisiez notre service, car vous éviterez ainsi les pénalités financières associées aux cliniques sans rendez-vous. De plus, Santé des Membres offre des soins exceptionnels et des services supplémentaires.

**Q: Allez-vous tenir mon médecin de famille au courant de l'évolution de la situation ?**

**R:** Oui, avec votre consentement. La continuité des soins est essentielle pour la santé préventive et le bien-être à long terme. C'est pourquoi Santé des Membres collabore avec votre médecin de famille afin d'avoir une vue d'ensemble de votre état de santé.

**Q: Si je ne peux pas trouver de médecin local en raison d'une pénurie, puis-je faire appel régulièrement aux médecins de Santé des Membres ?**

**R:** Oui. Les médecins de Santé des Membres peuvent fournir tous les services d'un médecin de famille, ainsi qu'un soutien supplémentaire grâce à nos services complets.

## Directives de prescription

**Q: Les médecins de Santé des Membres prescrivent-ils ou renouvelleront-ils des prescriptions de narcotiques, d'opioïdes ou de benzodiazépines ?**

**R:** Non. Les médecins de Santé des Membres ne prescrivent ni ne renouvellent ces ordonnances.

**Q: Les médecins de Santé des Membres peuvent-ils donner des conseils ou prescrire de la marijuana ou de l'huile de CBD ?**

**R:** Nous ne prescrivons pas directement ces ordonnances, mais nous pouvons vous orienter vers des cabinets médicaux qui fournissent des soins médicalement supervisés.



## ACCÉDER AUX SOINS DONT VOUS AVEZ BESOIN AU BON MOMENT.

**CLIQUEZ** En ligne sur [www.membershealth.ca](http://www.membershealth.ca)

**TOUCHEZ** Application mobile MembersHealth  
disponible pour iOS et Android

**APPELEZ** 24h/24, 7j/7 au 1-800-484-0152

