

Champ de pratique | Scope of Practice



ENGLISH

Our telemedicine services are safe...

...because we diligently follow best practices

We always place member safety first. Because we adhere to best practice, we only treat problems that we can safely assess and treat via telemedicine (i.e. when a physical examination is not mandatory).

Certain conditions may require an in-person assessment, particularly when the member has worrisome or unusual symptoms that prevent our healthcare professionals from meeting the highest standard of care.

In any case, we will always help you get an in-person assessment if the need arises.



Scope of practice

Like any general practitioner, we can help you safely with a wide range of conditions via virtual care. Those conditions include but are not limited to:

- Minor or known headaches
- Painless eye issues
- Infection of the upper respiratory tract
- Mild or known gastric issues
- Mild infection of the digestive system
- Asymptomatic sexual health
- Genito-urinary infection in women
- Breastfeeding support and related infections
- Dermatologic infections and eruptions
- Minor cuts or bites
- Travel health
- Renewal for most known and stable conditions
- Thyroid issues
- Common mental health issues (Depression anxiety, stress, fatigue, insomnia...)

In any case, we will evaluate your request.

Our team can also help you find clinics, **specialists**, **and laboratories** with specific criteria, thanks to an updated and rich database of health providers.

An in-person visit is mandatory for:

- Controlled substances
- Life-threatening
- Condition requiring a neurological, eye, ear, lung, heart and blood vessels, abdominal or genital examination
- Moderate to major muscle and skeleton conditions in the absence of an assessment report

We respect Canadian guidelines around fragmentation of care, and might not follow up for, or issue a renewal for a chronic condition already managed by the primary healthcare provider.



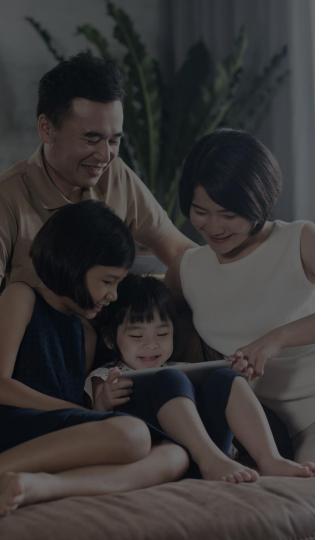
Night shift scope of practice: what changes?

In order to provide high-quality, complete and timely care, some requests made at night might be directed to a consultation during the day.

These cases are usually the ones that require coordination between different healthcare providers that are unavailable at night.

This includes: non-acute mental health concerns, travel health consultations, sexual health consultations, non-urgent navigation in the healthcare system





Who we evaluate or treat

Who is eligible to use Dialogue?

- Members of an organization subscribed to Dialogue and their immediate family (limited to spouse and children) for organizations with family access
- Members cannot consult on behalf of someone else for legal reasons (exception for children under 14 and medico-legal dependents)
- Children aged 14 and older are required to have their own Dialogue account and cannot use their parents' accounts
- Members are required to be physically located in Canada when using Dialogue. It is not possible to use our services from elsewhere except for administrative tasks (appointment booking, healthcare navigation). NB: It is possible that your access includes consultations with one of our partners abroad.

Additional services for a fee

What are our additional services?

Other healthcare professionals can be accessed through Dialogue at an additional fee (may vary based on the location and the practitioners, please enquire with our care-coordinators).

It is also possible that access to certain of these healthcare professionals may be free of charge to you, depending on the services your organisation has subscribed to.



All members of the Dialogue team are licensed and go through a very selective screening.

- Nutritionists
- Psychologists
- Occupational therapists
- And more to come...



If you have questions please contact support@dialogue.co



FRANÇAIS

Nos services de télémédecine sont sécuritaires...

...car nous suivons un modèle de pratique exemplaire

La sécurité de nos membres est notre priorité. Nous évaluons et traitons seulement les problèmes de santé que nous pouvons évaluer via la télémédecine, c.-à-d. lorsqu'un examen physique ne s'avère pas nécessaire.

Certaines conditions peuvent parfois nécessiter une évaluation en personne, particulièrement lorsque la situation du membre apparaît préoccupante ou en cas de symptômes inhabituels empêchant nos professionnels de la santé d'atteindre les plus hautes normes en termes de qualité des soins sans examen physique.

Peu importe, nous vous aiderons toujours à obtenir un rendez-vous en personne si nécessaire.



Champ de pratique

Comme tout médecin généraliste, nous pouvons vous aider à traiter un large éventail d'affections en toute sécurité dans le cadre de la santé virtuelle. Ces conditions comprennent, sans s'y limiter, les suivantes :

- Maux de tête mineurs ou connus
- Problèmes oculaires sans douleur
- Infection des voies respiratoires supérieures
- Problèmes gastriques mineurs ou connus
- Infection mineure du système digestif
- Santé sexuelle asymptomatique
- Infection génito-urinaire chez la femme
- Soutien à l'allaitement et infections connexes
- Infections et éruptions dermatologiques
- Coupures ou morsures mineures
- Santé voyage
- Renouvellement pour la plupart des conditions connues et stables
- Problèmes de thyroïde
- Troubles communs de la santé mentale (Dépression, anxiété, stress, fatigue, insomnie)

Nous évaluerons dans tous les cas votre demande.

Notre équipe peut également vous aider à trouver des cliniques, des spécialistes et des laboratoires répondant à des critères spécifiques grâce à une base de données riche et actualisée de prestataires de soins de santé. Une visite en personne est obligatoire pour :

- Les substances controllées
- Les conditions menacant le pronostic vital
- Les conditions nécessitant une auscultation et un examen neurologique, oculaire, auriculaire, pulmonaire, cardiaque et des vaisseaux sanguins, abdominaux ou génitaux
- Les conditions musculaires et squelettiques modérées à majeures en l'absence de rapport d'évaluation

Nous respectons les lignes directrices canadiennes en matière de fragmentation des soins, et pourrions ne pas assurer le suivi ou le renouvellement dans le cadre d'une maladie chronique dont le prestataire de soins primaires est déjà responsable.



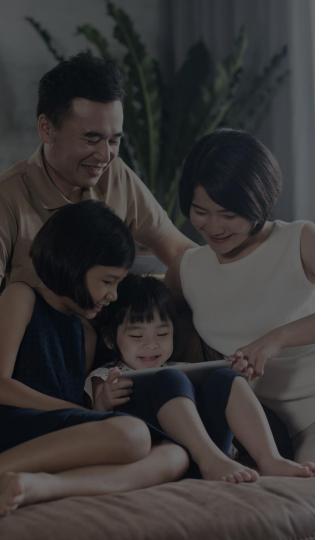
Champ de pratique de nuit: qu'est-ce qui change?

Afin de fournir des soins de haute qualité, complets et rapides, certaines demandes faites la nuit pourraient être dirigées vers une consultation pendant la journée.

Ces cas sont généralement ceux qui nécessitent une coordination entre les différents prestataires de soins de santé qui sont fermés pendant la nuit.

Ils comprennent: les problèmes de santé mentale non aigus, les consultations de santé en voyage, les consultations de santé sexuelle et la navigation non urgente dans le système de santé.





Les personnes que nous évaluons et traitons

Qui peut utiliser le service de Dialogue?

- Les membres d'une organisation inscrite au service Dialogue et les membres de leur famille immédiate (utilisation limitée au (à la) conjoint(e) et aux enfants) pour les organisations ayant un accès familial
- Les membres ne peuvent pas consulter au nom d'une autre personne, et ce pour des raisons légales (excepté pour les enfants de moins de 14 ans ou des dépendants médico-légaux)
- Les enfants âgés de plus de 14 ans doivent créer leur propre compte Dialogue et ne peuvent pas utiliser celui de leurs parents
- Les membres doivent être physiquement situés au Canada lors de l'utilisation de Dialogue. Il n'est pas possible d'utiliser nos services hors du territoire éligible sauf pour des tâches administratives tel qu'une recherche de clinique ou la confirmation d'un rendez-vous de suivi déjà prévu. NB: Il est possible que votre accès comprenne des consultations avec un de nos partenaires à l'étranger.

Services additionnels (frais applicables)

Quels sont les services additionnels?

D'autres professionnels de la santé sont aussi accessibles à travers la plateforme Dialogue. Les frais supplémentaires varient en fonction de l'endroit et du type de pratique. Veuillez vous informer auprès de nos coordonnateurs de soins.

Il est également possible que l'accès à certains de ces professionnels de la santé soit gratuit pour vous, selon les services auxquels votre organisation a souscrit.



Tous les professionnels membres de l'équipe Dialogue détiennent une license et sont recrutés de manière très sélective:

- Nutritionnistes
- Psychologues
- Ergothérapeutes
- Encore plus à venir...



Si vous avez des questions, contactez support@dialogue.co