

À quoi s'attendre

- **Ce qui est inclus :** Votre programme sanoMidVie comprend une combinaison de rendez-vous avec un(e) accompagnateur(-trice) en santé et de rendez-vous avec un(e) infirmier(-ère) praticien(ne). Si vous avez besoin d'un soutien supplémentaire, des séances additionnelles sont disponibles moyennant des frais.
- **Soins non urgents :** sanoMidVie ne fournit pas de soins d'urgence. En cas d'urgence, composez le 911, rendez-vous au service des urgences le plus proche ou rendez-vous dans une clinique sans rendez-vous.
- **Nos heures d'ouverture :** Notre équipe est disponible du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00 (heure de l'Est). Les rendez-vous avec les clinicien(ne)s doivent être pris à l'avance, tout comme dans une clinique traditionnelle. Les clinicien(ne)s ne sont pas disponibles sur demande car ils traitent souvent d'autres patients.
- **Carte de crédit dans le dossier :** Une fois que vous aurez choisi de bénéficier du service, nous vous demanderons les détails de votre carte de crédit afin de les conserver dans le dossier en cas de frais supplémentaires, tels que les frais du programme, les frais d'annulation ou les rendez-vous supplémentaires avec les clinicien(ne)s. Ne vous inquiétez pas, nous vous informerons toujours à l'avance avant de procéder au paiement.
- **Prise de sang :** Dans un premier temps, nous vous demanderons d'effectuer des analyses sanguines pour nous aider à obtenir une image claire de ce qui se passe dans votre corps. Cela nous permet de nous assurer que votre plan de soins est personnalisé, fondé sur des données probantes et adapté à vos besoins particuliers. Vos analyses sanguines doivent être disponibles avant que vous ne rencontriez votre infirmier(-ère) praticien(ne).
- **Remplissage des formulaires d'assurance :** Nous sommes heureux de vous aider à remplir les formulaires médicaux, les demandes d'autorisation préalable, les lettres à des spécialistes ou à des médecins ou tout autre formulaire d'assurance. Des frais de 50 \$ par formulaire s'appliquent, car ce service n'est pas inclus dans votre abonnement sanoMidVie et n'est généralement pas couvert par les régimes d'avantages sociaux. Cependant, il peut être remboursable par l'intermédiaire d'un compte de gestion santé ou d'un compte de gestion mieux-être personnel, selon votre couverture.
- **Une approche d'équipe :** En plus de votre équipe de soins, notre sympathique équipe administrative est là pour vous aider! Qu'il s'agisse de fixer des rendez-vous, de répondre à des questions ou de vous guider tout au long du processus, il suffit d'un message ou d'un appel téléphonique et elle s'occupera de vous.
- **Virtuel et confidentiel :** Tous les rendez-vous sont virtuels et se déroulent dans un cadre sécurisé et privé. Bien qu'il puisse y avoir occasionnellement des bruits de fond dus à l'éloignement géographique, votre conversation reste confidentielle et ne peut pas être entendue.
- **Transcription des séances :** Avec votre consentement, les séances peuvent être transcrites à des fins d'examen clinique ou d'assurance qualité. Vous pouvez vous y opposer à tout moment.
- **Votre vie privée :** Vos informations de santé personnelles sont stockées en toute sécurité et ne sont accessibles qu'aux personnes directement impliquées dans vos soins. Pour plus de détails, veuillez consulter notre Engagement de confidentialité.

Votre temps est précieux - et le nôtre aussi

Pour nous aider à soutenir efficacement tout le monde, nous vous demandons de bien vouloir :

- **Nous prévenir à l'avance :** Si vous devez annuler ou reporter un rendez-vous, veuillez nous en informer au moins 24 heures à l'avance.

- **Annulations tardives et rendez-vous manqués :** Les rendez-vous annulés moins de 24 heures à l'avance (ou manqués entièrement) entraîneront des frais :
 - Rendez-vous avec un(e) accompagnateur(-trice) en santé : 60 \$
 - Rendez-vous avec un(e) clinicien(ne) : 90 \$

Les prochains rendez-vous ne seront pas pris tant que les frais d'annulation n'auront pas été réglés. Nous savons que la vie est bien remplie, mais respecter vos rendez-vous est l'un des moyens les plus importants pour vous assurer des soins cohérents et ininterrompus.

Comment sanoMidVie s'intègre-t-il dans vos soins?

- **Soins complémentaires :** Les soins que vous recevez dans le cadre de sanoMidVie sont spécifiquement axés sur la gestion des symptômes liés à la ménopause. Ils visent à compléter, et non à remplacer, les soins que vous recevez peut-être déjà de votre fournisseur de soins primaires.
- **Votre fournisseur de soins primaires :** Votre fournisseur de soins primaires demeure votre principal point de contact pour votre santé en général. Bien que nous soutenions les soins de la ménopause, il est important de tenir votre fournisseur de soins primaires informé de toute prescription, de tout supplément alimentaire ou de tout traitement recommandé par votre clinicien(ne) sanoMidVie.
- **Votre rôle :** En utilisant sanoMidVie, vous reconnaissez que votre fournisseur de soins primaires reste votre interlocuteur privilégié pour tout problème de santé en dehors des soins de la ménopause. Veillez à ce qu'il ou elle soit informé(e) de toute information pertinente.
- **Maladies chroniques :** Nous ne fournissons pas de soins pour les maladies chroniques non liées à la ménopause (comme le diabète ou l'hypertension). Pour ces conditions, continuez à travailler avec votre fournisseur de soins primaires ou votre spécialiste.
- **Le travail d'équipe est important :** Nous encourageons une communication ouverte avec votre fournisseur de soins primaires afin de garantir que vos soins sont coordonnés, cohérents et qu'ils contribuent à votre bien-être général.

Directives relatives aux prescriptions et aux renouvellements

- **Renouvellement des prescriptions :** Tous les renouvellements de médicaments ou les ajustements de traitement doivent être examinés par votre clinicien(ne), lors de vos rendez-vous programmés. Si vous annulez ou reportez un rendez-vous, n'oubliez pas que cela peut avoir une incidence sur le calendrier des changements d'ordonnance. Si un changement est nécessaire en dehors d'un rendez-vous programmé, des frais de 138 \$ seront débités de la carte de crédit au dossier pour couvrir le temps du clinicien(ne).
- **Assurance et couverture :** Les médicaments prescrits par sanoMidVie peuvent être couverts par votre assurance privée ou votre régime public d'assurance-médicaments, mais la couverture et les frais remboursables varient selon le fournisseur. Nous vous recommandons d'examiner les détails de votre régime ou de contacter votre assureur pour comprendre ce qui est inclus.
- **Des soins abordables :** Si le coût des médicaments vous préoccupe, nous pouvons vous aider à explorer des options génériques ou alternatives afin de vous permettre de poursuivre votre traitement sans stress au niveau financier.

Analyses sanguines et tests de diagnostic

- **Coût des tests :** sanoMidVie ne couvre pas le coût des tests diagnostiques, mais nous ne recommandons que ceux qui sont essentiels à votre sécurité et à vos soins. La plupart des tests que nous suggérons sont généralement couverts par le régime d'assurance maladie de votre province - bien que la couverture puisse varier en fonction de la province. Le téléchargement de vos résultats de tests récents sur votre portail sanoMidVie peut également nous aider à éviter de répéter des tests inutiles.

- **Limites provinciales :** Certaines provinces, comme la Nouvelle-Écosse et le Nouveau-Brunswick, imposent des restrictions sur les tests privés. Si vous vous trouvez dans l'une de ces régions, nous vous aiderons à trouver d'autres solutions.
- **Accès aux laboratoires et coordination :** Tous les laboratoires ou cliniques de diagnostic n'auront pas votre infirmier(-ère) praticien(ne) dans leur système, ce qui peut entraîner des retards de traitement. Nous vous aiderons à fournir les informations nécessaires pour éviter ces problèmes ou les résoudre.
- **Vérifiez votre formulaire de demande :** Avant de vous rendre au laboratoire ou à la clinique, vérifiez votre formulaire de demande pour vous assurer que toutes les informations sont complètes et exactes.
- **Préparation du test :** Si votre test nécessite un jeûne ou une autre préparation, votre accompagnateur(trice) en santé ou votre clinicien(ne) vous guidera pour que vous soyez prête et informée le jour du test.