

Travailleurs Étrangers Temporaires (TET) Programme De Soutien



Quels services offrons-nous?

Switch Health offre actuellement son soutien pour faciliter les tests COVID-19 du jour 10 pour les entreprises canadiennes employant des travailleurs étrangers temporaires (TET). Comme les besoins de chaque entreprise sont quelque peu différents, Switch Health offre les services ci-dessous pour s'assurer que les tests des TET sont traités aussi rapidement et efficacement que possible :

- Téléconférence vidéo avec le personnel de soutien médical de Switch Health ;
- Rendez-vous par téléphone pour les personnes n'ayant pas accès à la téléconférence vidéo ou ayant une connexion Internet limitée ;
- Une ligne d'aide et une boîte courriel dédiées aux questions générales, à l'aide avec les résultats et aux problèmes d'inscription.

Premières étapes

Le responsable de l'entreprise (par exemple : le propriétaire, le superviseur) doit se connecter à son compte Switch Health [<https://portal.switchhealth.ca/login>] pour commencer le processus. *Si vous n'avez pas encore de compte, veuillez en créer un en vous référant à l'annexe A (Configuration du compte). Si vous avez besoin d'aide pour accéder à votre compte précédemment créé, veuillez contacter votre gestionnaire de compte ou la ligne d'aide générale ci-dessous.*

Tous les TET doivent être ajoutés comme personnes à charge sur le compte du responsable de l'opération. Pour obtenir une aide supplémentaire concernant les tests du dixième jour ou pour prendre rendez-vous, veuillez contacter Switch Health par courriel ou par téléphone :

TFW-Canada@Switchhealth.ca

OU

[888-511-4501](tel:888-511-4501)

Une fois la demande reçue, un représentant de Switch Health vous contactera dans les 24 heures et sera en mesure de vous aider. En outre, un gestionnaire de compte Switch Health sera affecté à votre compte à titre de point de contact principal pour toutes futures demandes de renseignements.

How to book an appointment for testing

Comment prendre rendez-vous pour un test

Chaque responsable d'opération qui se voit attribuer un gestionnaire de compte dédié recevra un lien vers un simple formulaire de réservation en ligne. Veuillez vous assurer que ce formulaire soit rempli pour chaque date/lieu de test nécessaire. Par exemple, si vos TET doivent être testés le lundi et le mardi, veuillez soumettre deux formulaires distincts.

Une fois le formulaire de demande soumis, vous recevrez un courriel de confirmation contenant de plus amples informations sur le processus de test. La veille du rendez-vous, vous recevrez un courriel confirmant l'heure du rendez-vous et indiquant les prochaines étapes.

Veillez à prendre rendez-vous le plus tôt possible (le jour suivant l'arrivée des travailleurs au Canada, si possible).

Bien que les rendez-vous soient disponibles 7 jours sur 7, veuillez soumettre vos demandes du lundi au vendredi.

Le jour avant votre rendez-vous

Afin de s'assurer que chaque TET soit testé aussi efficacement que possible durant l'heure de rendez-vous prévue, veuillez vous assurer que les étapes suivantes sont complétées avant de vous connecter avec le personnel médical de Switch Health :

- Toutes les personnes à charge (travailleurs) ajoutées au profil du titulaire du compte principal (chef d'opération) dans le portail en ligne Switch Health ;
- Ajoutez le numéro de série de la trousse à domicile à la personne à charge (travailleur) correspondante ;
- Préparez l'étiquette du flacon de collecte (nom complet et date de naissance du TET) ;
- Posez l'étiquette sur le flacon, en vous assurant qu'elle ne recouvre pas le code barres ou le numéro de série.

Note : Veuillez vous référer au document ci-joint pour savoir comment appliquer correctement l'étiquette.

Si vous éprouvez des problèmes avec la liste ci-dessus, veuillez contacter votre gestionnaire de compte Switch Health dès que possible.

Le jour du rendez-vous

Nous vous recommandons de vous connecter au compte en ligne principal de Switch Health 10 minutes avant l'heure prévue de votre rendez-vous pour vous assurer que tout fonctionne correctement et que le rendez-vous peut commencer à l'heure prévue. La vidéoconférence nécessite un accès à Internet et un appareil doté d'une caméra en état de marche.

En cas de vidéoconférence, veuillez utiliser le lien fourni dans la confirmation du rendez-vous pour rejoindre votre rendez-vous.

Résultats

Tous les résultats seront transmis via le portail en ligne Switch Health. Un courriel et un message texte seront envoyés au titulaire du compte lorsque chacun des résultats sera prêt.

Si vous avez des problèmes pour accéder aux résultats ou s'il vous manque un résultat, veuillez contacter TFW-Canada@Switchhealth.ca.

*Veuillez noter que le traitement des résultats peut prendre 48 heures après l'arrivée des échantillons au laboratoire. Les délais de livraison des partenaires de messagerie peuvent varier en fonction de votre localisation.

Contacts principaux

Pour toute question d'ordre général ou pour prendre rendez-vous, veuillez nous envoyer un courriel à l'adresse suivante :

TFW-Canada@Switchhealth.ca

*Les demandes de rendez-vous et les questions d'ordre général seront traitées du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, HAE.

Pour une assistance immédiate concernant le portail en ligne de Switch Health, les résultats ou les problèmes informatiques, veuillez nous appeler gratuitement sur la ligne dédiée aux TET au 888-511-4501 (de 8 h 30 à 18 h 30 HAE du lundi au vendredi et de 10 h à 16 h le samedi et le dimanche).

OU

Appelez notre ligne habituelle au 888-966-6531 (disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7).