

Update on key elements regarding the services provided by Switch Health / Mise à jour à propos des éléments clés concernant les services fournis par Switch Health

Le français suit

You will find below information that was shared by Employment and Social Development Canada. As a courtesy and to ensure that the same information is available via multiple channels, AAFC is relaying the information to the Industry-Government COVID-19 monitoring call distribution list. Please note that based on the services offered (i.e., central led isolation) or the specific rules (i.e., local public health) in your area, this information may or may not be relevant to you.

Good afternoon,

In response to feedback from stakeholders and employers and as part of the continuous process improvements being made in relation to the Day 10 COVID testing, I am writing today to provide you some updated information from Switch Health.

ENHANCED USER GUIDE AND FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

To help respond to some of the most common questions and concerns in the COVID 19 testing process, Switch Health has developed an enhanced user guide including a frequently asked questions section, that will assist users navigate the key steps to ensure there are no issues or delays in administering or returning COVID 19 test results. The guide along with an overview email from Switch Health is attached.

BILINGUAL SWITCH HEALTH ACCOUNT MANAGERS

If, after following the instructions in the attached user guides, there are still questions or concerns about testing, bilingual Switch Health Account Managers are there to provide employers dedicated support in both official languages.

If you have an existing Switch Health Account but do not yet have a Switch Health Account Manager assigned to you, please contact TFW-Canada@Switchhealth.ca OR call 1-888-511-4501

COURIER SERVICES

To help address concerns about test kit pick-ups, Switch Health has introduced *additional* dedicated courier services operating both throughout the weekday and on weekends. Please indicate weekend courier needs to Switch Health at the time of booking your appointment.

For any other support, please contact TFW-Canada@Switchhealth.ca OR call 1-888-511-4501

If you have any other questions about the Temporary Foreign Worker Program please visit www.canada.ca/coronavirustravel

Philippe Massé
Director General
Temporary Foreign Worker Program

Vous trouverez ci-dessous des informations qui ont été partagées par Emploi et Développement Social Canada. Par courtoisie et pour s'assurer que les mêmes informations sont disponibles via de nombreux canaux, AAC transmet l'information aux liste de distribution à l'appel de surveillance COVID-19 de l'industrie et du gouvernement. Veuillez noter que, selon les services offerts (c.-à-d. l'isolement central) ou les règles particulières (c.-à-d. la santé publique locale) dans votre région, cette information peut être pertinente ou non pour vous.

Bonjour,

En réponse aux commentaires des parties prenantes et des employeurs et dans le cadre de l'amélioration continue des processus en relation avec le test COVID du jour 10, je vous écris aujourd'hui pour vous fournir une mise à jour sur les services de Switch Health.

GUIDE DE L'UTILISATEUR AMÉLIORÉ ET FOIRE AUX QUESTIONS

Pour aider à répondre à certaines des préoccupations les plus courantes dans le processus de test COVID-19, Switch Health a développé un guide de l'utilisateur amélioré qui inclut une foire aux questions, et qui aidera les utilisateurs à parcourir les étapes clés pour s'assurer qu'il n'y a pas de problèmes ou de retards dans l'administration ou le renvoi des résultats du test COVID-19. Ce guide ainsi qu'un courriel de Switch Health fournissant un aperçu sont joints à la présente.

GESTIONNAIRES DE COMPTE SWITCH HEALTH BILINGUES

S'il subsiste après avoir suivi les instructions du guide de l'utilisateur amélioré des questionnements ou des préoccupations, des gestionnaires de compte bilingues de Switch Health sont disponibles pour offrir un support personnalisé dans les deux langues officielles.

Si vous avez déjà un compte Switch Health, mais que vous n'avez pas encore de gestionnaire de compte Switch Health, veuillez communiquer avec TFW-Canada@Switchhealth.ca OU appeler le 1-888-511-4501.

SERVICES DE COURRIER

Pour aider à répondre aux préoccupations concernant la collecte des trousse de test, Switch Health a introduit des services de messagerie dédiés *supplémentaires* fonctionnant à la fois la semaine et la fin de semaine. Veuillez vous assurer d'indiquer vos besoins de messagerie pour les fins de semaine à votre gestionnaire de compte Switch Health au moment de la réservation de votre rendez-vous.

Veuillez contacter TFW-Canada@Switchhealth.ca OU 1-888-511-4501 si vous avez des questions supplémentaires.

Si vous avez d'autres questions sur le Programme des travailleurs étrangers temporaires, veuillez visiter https://voyage.gc.ca/voyage-covid?_ga=2.95021404.1943404210.1618002065-1568549619.1609962807.

Philippe Massé
Directeur général
Programme des travailleurs étrangers temporaires

Good day,

At Switch Health, we have been working hard to provide a more streamlined process for the testing of your workers in the Temporary Foreign Worker Program (TFW). As part of that process, we have been speaking with individual farms and operations, along with industry associations, while continuing to collaborate closely with our partners at all levels of government. These conversations have provided us with valuable feedback in identifying ways in which we can improve the process for everyone. We have heard about the need for more streamlined information, so we are pleased to provide you with this new, basic guide which should answer most questions about the process.

Please refer to the attached guide which walks through the process with six easy steps (ALL SET). The steps are outlined here, which you can use as a checklist:

1. Create your **ASMO account**.
2. **List** all your temporary foreign workers as dependents.
3. **Label** your test tube and register the 9-digit serial number located.
4. **Send** in the form below requesting your Day 10 Home-Kit Covid Test.
5. **Expect** an email the day before your Day 10 Home-Kit test.
6. Talk to a Purolator agent to arrange for pickup or contact us directly for expedited service during the weekend or during a Holiday weekend.

The guide also includes some FAQ's and troubleshooting issues to help guide you along.

We look forward to continuing to work collaboratively with you to improve the process and speed at which we deliver results to get workers out in the field as soon as possible!

Sincerely,

The Switch Health TFW Team

Bonjour,

Chez Switch Health, nous avons travaillé d'arrache-pied pour mettre sur pied un processus simplifié pour le dépistage de vos travailleurs dans le cadre du programme des travailleurs étrangers temporaires (TET). Dans le cadre de ce processus, nous avons discuté avec des propriétaires de fermes et d'exploitations individuelles, ainsi qu'avec des associations de l'industrie, tout en continuant à collaborer étroitement avec nos partenaires à tous les niveaux de gouvernement. Ces conversations nous ont permis d'obtenir une rétroaction précieuse afin de déterminer comment nous pouvons améliorer le processus pour tous. Nous avons entendu parler du besoin d'informations simplifiées, c'est

pourquoi nous sommes heureux de vous fournir ce nouveau guide de base qui devrait répondre à la plupart des questions sur l'ensemble du processus.

Veillez vous référer au guide ci-joint qui décrit le processus en six étapes faciles (PRÊT QC). Les étapes sont décrites ici, et vous pouvez les utiliser comme liste de contrôle :

1. Créez votre compte dans le **Portail** ASMO.
2. **Rajoutez** tous vos travailleurs étrangers temporaires comme personnes à charge.
3. **Entrez** le numéro de série qui est sur le spécimen sous chaque personne à charge.
4. **Terminez** le processus en remplissant le formulaire pour prendre un rendez-vous pour le test à domicile du Jour 10.
5. **Quand** vous allez soumettre votre rendez-vous, vous allez recevoir une confirmation par courriel le jour précédent votre test.
6. **Contactez** un agent de Purolator pour organiser le ramassage ou communiquez avec nous directement pour un service accéléré pendant le week-end ou un jour férié.

Le guide comprend également une foire aux questions (FAQ) et des questions de dépannage pour vous guider.

Nous sommes impatients de continuer à travailler en collaboration avec vous pour améliorer le processus et la vitesse à laquelle nous livrons les résultats afin de permettre aux travailleurs de retourner sur le terrain le plus rapidement possible !

Cordialement,
L'équipe TET de Switch Health



Step-by-Step Guide to the Day 10 Home-Kit COVID-19 TEST

*For Use by Farms on the Temporary Foreign Worker Program

Switching to a Better Customer Service Experience

Are you ALL SET?

Asmo-List-Label-Send-Expect-Talk

1. Create your **ASMO** account.

Your ASMO account is the most reliable way to access your results in a safe, easy, secure way. To get started, please visit:

<https://portal.switchhealth.ca/register/clinic>

To begin:

- Enter the Farm or Company Name. Creating your ASMO account under your Farm or Company name is the most convenient way to manage your account and worker's results. If your Company name is "Farmers Incorporated" for example, you may enter "Farmers" as the first name and "Incorporated" as the last name.
- Please note, creating accounts under each temporary foreign worker's name, with their individual email addresses or out of country phone numbers may cause delays in receiving tests results. **We highly recommend you create one account for your Farm or Company.**
- Alternatively, you may use the Operation Lead's first name and last name.
- Enter the Operation Lead's email address. You will be asked to enter the email address twice.
- Click "next".

- Choose a security question from the list and enter a secret answer.
- Enter a password of choice. Passwords must be a minimum of 8 characters, and include at least 3 lowercase letters, 1 uppercase letter, 1 number, and 1 special character. You must type in your password twice and make sure they match.
- Click “next”.
- Enter the Operation Lead’s Health Card Number, date of birth, sex, and cell phone number.

If there are any fields you do not have information for (for example, flight number) simply enter TFW.

Please note, your phone number is how you will authenticate your login and how you will be notified when your results are available (an email reminder will also be sent). Each time you log into your account, a different 6-digit code will be sent via SMS to your cell phone. You must type in a code each time you attempt to log into your account.

If you do not have a cell phone, enter a landline number that is regularly answered. You can authenticate your login by selecting “send e-mail instead” when signing in.

- Click “next”.
- Enter Farm or Company Address.

Search for address in the drop-down bar, once selected it will auto fill mandatory fields. Add apartment number after selecting the main address or manually enter entire address. **If your address is not available on the drop-down, manually enter the address in the available fields.**

- Click “next”.
- You will now see “Registration Complete.” Login.
- This means you have successfully created your account on the ASMO portal and are ready to move on to step 2.

2. **LIST** all your temporary foreign workers as dependents.

Please ensure you have gained consent from your employees to access their health information prior to adding them as dependents.

- Continue to login. Type in your email and password. You will be sent an SMS with a 6-digit security code to verify your login. When logging in after an account is created, you will have the option to choose “send an email instead”.
- Enter the code and click “Log in”. This will take you to the main portal. To add temporary foreign workers, select “Dependents” on the left panel.
- Click add dependent in the right corner.
- Enter required information. Name and Date of Birth are required to process the sample. **Note: If there are fields you do not have the information for, enter TFW.** Click save.
- Ensure all dependents have been added properly. If you make a mistake, you can edit the information by selecting “edit dependent” next to name.

3. **LABEL** your test tube and register the 9-digit serial number located

in the test tube inside the Day 10 Home-Kit for **EACH** employee. Each dependent will have their own 9-digit serial number. It is very important you associate this number to each dependent’s name, do so by choosing the dependent from the drop-down menu. Please be very careful to assign the correct 9-digit serial number to each corresponding dependent - this is the **ONLY** way you will receive accurate results. To do so:

- Click “At Home Test Kit” on the left-side panel.
- Click “Continue”

- Use the drop-down menu under “Patient” to select the appropriate dependent and add the serial number from their Home Kit. The serial number can be found on the collection tube.
- Click “Add”.
- Click “Try again later”. If you click start test, this will take you into the virtual Telehealth portal. **Please do not do this.**
- Go back to “Patient Tests”.
- You can see what tests have been “Added” and what patient/dependent they have been assigned to. The date you enter the serial number will show as the date the specimen/test was completed. This will be adjusted by Switch Health on your appointment date.
- Now you are ready to schedule your appointment with a Switch Health nurse!
- To save time, we also recommend the day before your appointment you prepare the specimen collection tube label (TFW full name & date of birth); and place the label on the tube, ensuring it does not cover the barcode or serial number.

*****IMPORTANT: The primary reason for results coming back as “damaged” is due to improper labeling. In order for the lab to process a test, the test tubes must be labeled with a name and date of birth, and it must match the serial number in ASMO, which is what generates the requisition for the lab. The serial number must be assigned to the name of the worker (or “dependent”) in the account, and not to farm lead or organization name.*****

4. **Send** in the form below requesting your Day 10 Home-Kit Covid Test Appointment.

- Please complete the form below to request your Day 10 Covid Test Appointment. Please ensure this form is completed for each testing date/location needed. For example, if your TFWs require testing on Monday and Tuesday, please submit two separate forms. If your

workers all need testing on the same day and the same location, you only need to submit one appointment request.

- **While appointments are available 7 days a week, please submit your requests Monday to Friday.**

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=xzsoR4K-QkudOyvHdo2qsgy5KCOABRJAi-wyXtz8sBFUREdDUkdKS0w3QUdDSzRHTk5DNjhHRTFEVS4u>

- Please note the form is available in English and French, by clicking on the link in the top right corner.
- The form to request your Day 10 Home-Kit Appointment, is a separate step from creating your account on ASMO. You must still complete this form. If you do not complete this form, we will be unable to schedule your appointment.

5. **E**xpect an email the day before your Day 10 Home-Kit test

confirming the **approximate** time your appointment with a Switch Health nurse will take place.

- The day of your appointment, you will receive either a link to join the nurse via video conference (if you requested a Telehealth appointment) or a phone call (if you requested a phone only appointment). The link will include the time of your appointment.
- If you have reliable internet access, we recommend you choose the Telehealth appointment option when requesting your Day 10 appointment. **For remote areas without access to reliable internet, Switch Health offers phone appointments**, where our nurses can safely and reliably walk your workers through their tests.
- For your convenience, we have created a step-by-step video, illustrating the process of taking your Day 10 Home-Kit. The video is available in 12 languages. You may access this video at: <https://www.switchhealth.ca/en/individuals/home-kits/covid-test/#video>

- Please note you **do not need to use the ASMO portal to connect with a nurse via video**. You only need to have the ASMO account set-up (see step 1) By completing the form in Step 4 of this guide, you will have a guaranteed appointment with reduced wait times.

6. **T**alk to a Purolator agent to arrange for pickup or contact us directly

for expedited service during the weekend or during a Holiday weekend.

- If you complete your Day 10 Home-Kit Test Appointment **Monday-Thursday**, please contact Purolator and arrange for pickup.
- For questions about Purolator pickups please call: 1-888-744-7123
- If you complete your Day 10 Home-Kit Test Appointment **Friday-Sunday or during a Holiday Weekend**, please contact the TFW direct line at: 888-511-4501 and we will arrange expedited pickups.
- If you live in a **remote area** where Purolator pickups are not available, please contact the TFW direct line at 888-511-4501 **Monday-Sunday**.
- We recommend you place your test(s) in the refrigerator until pickup. Please do not leave your tests outside.
- Please note, it is extremely important when arranging all pickups, you provide the address where the **Day 10 Home-Kit tests will be**. Our couriers need to be able to collect your samples. Failure to provide the appropriate address will result in delays accessing your results.
- When arranging pickups, please also provide our courier partners with the Farm Lead's cell phone number.

Congratulations, you are **ALL SET!**

What's **NEXT**? 

1. **N**eed help?

At Switch Health we have a dedicated TFW line ready to answer all your questions and concerns.

- Please call us at 888-511-5401 if after being **ALL SET** you still feel an Account Manager is the best solution for you. Alternatively, you can email us directly at: tfw-canada@switchhealth.ca and make your request.
- Someone will be in touch with you with next steps in 2-4 days.

2. **Ex**pect your results via the ASMO portal.

- Once your results are ready, you will receive an SMS message to the phone number you provided on your ASMO account as well as an email alert.
- Results typically take 2-4 days to process **from the time of pick-up.**
- **Please note the time tests spend travelling to our labs does not count towards processing time.**

3. **T**roubleshoot

Have an issue?

For your convenience we have assembled a quick guide to solving some of your most common setbacks:

Help, my test results came back inconclusive. What can I do?

Registering each 9-digit serial number correctly on **ASMO** is the first step for being **ALL SET**. If an error has occurred due to incorrect registration, please call the dedicated TFW line at 888-511-5401 to determine if a correction can be made. If a correction cannot be made, a new set of tests will be provided to you. To request a new set of tests please call the TFW line at 888-511-5401.

I need new Day 10 Home-Kits sent to me. How can this be accommodated?

It is extremely important to follow the **ALL SET** steps to ensure your Day 10 Home-Kits are properly managed from the time they are received. If your Day 10 Home-Kits have been tampered with, have been prematurely opened or used please call the dedicated TFW line at 888-511-5401 to receive replacement Day 10 Home-Kits via courier service.

I did not register on **ASMO before sending my tests to the lab.**

If each Day 10 Home-Kit has not been registered correctly before sending to the lab, please call the dedicated TFW line at 888-511-5401 to determine if a correction can be made with the existing Day 10 Home-Kits. If a correction cannot be made new Day 10 Home-Kits will be sent to you via courier service.

Who will schedule the pick-up - do I do that, or will Switch Health do that?

Each farm is responsible for being **ALL SET!** **TALK** to Purolator to schedule a pick-up for the Day 10 Home-Kit tests in accordance with the availability in your region.

Purolator does not come to my area, what do I do?

The dedicated TFW line at 888-511-5401 can help to assist with test pick up in remote areas not serviced by Purolator.

I completed my tests late Friday night; do I need to wait until Monday for Purolator to come?

The dedicated TFW line at 888-511-5401 can help to assist with test pick up when Day 10 Home-Kit testing dates do not align with Purolator pick-up schedules in your region.

I already registered on [ASMO](#); my account manager has not called me to fill out my appointment request for 10-day testing.

If you have registered with [ASMO](#), [LISTED](#) your TFW dependents correctly, and [LABLED](#) your test tubes properly, the next step for being [ALL SET](#) is [SENDING](#) in the form to request your Day 10 appointment. Please refer to step 4 of this guide.

How do I cancel my appointment after it's been made?

Appointments can be cancelled by simply calling the dedicated TFW line at 888-511-5401 and provide your farm name, appointment date and appointment time.

I do not have reliable internet on-site, how can I manage my 10-day test appointment with a nurse?

If you do not have reliable internet on-site you can choose the phone option when scheduling your test appointment. During this time a nurse will guide you and your TFWs through the testing process via telephone conversation.

On the day of the Day-10 Test Appointment, can I act as a translator for my workers?

Yes, if your appointment is booked and your TFWs need translation services, you are more than welcome to translate for workers who are unable to speak English or French.

I have multiple workers ready for their 10-day test. Can they all do their appointments on the same day and how long will that appointment take?

Yes, multiple TFWs that are **LISTED** as dependants can all be tested on the same day. When making your appointment, field 11 on the form in step 4 asks you to confirm the number of workers that will need to be tested on the day of the appointment. Please enter the exact number of workers that will need to be tested during the appointment. If you have followed **ALL** the steps in this guide, your appointment can take as little as an hour, even with 15 or more workers.



Guide étape par étape du kit à domicile pour le

Test COVID-19 du Jour 10

*À l'usage des exploitations agricoles, dans le cadre du programme des travailleurs étrangers temporaires

Passez à une meilleure expérience de service à la clientèle

ÊTES-VOUS PRÊT QC?

Portail-Rajoutez-Entrez-Terminez-Quand-Contactez

1. Créez votre compte dans le **P**ORTAIL Asmo.

Votre compte ASMO est le moyen le plus fiable d'accéder à vos résultats de manière sûre, facile et sécurisée. Pour commencer, visitez l'adresse suivante :

<https://portal.switchhealth.ca/register/clinic>

Pour commencer :

- Saisissez le nom de l'exploitation agricole ou de l'entreprise. Créer votre compte dans le portail ASMO sous le nom de votre exploitation agricole ou de votre entreprise est le moyen le plus pratique de gérer votre compte et les résultats des travailleurs. Si le nom de votre société est « Fermiers incorporés », par exemple, vous pouvez entrer « Fermiers » comme prénom et « Incorporés » comme nom de famille.
- Veuillez noter que la création de comptes au nom de chaque travailleur étranger temporaire, avec leur courriel individuel ou leur numéro de téléphone hors du pays, peut entraîner des retards dans la réception des résultats des tests. **Nous vous recommandons vivement de créer un seul compte pour votre exploitation agricole ou votre entreprise.**

- Vous pouvez également utiliser le prénom et le nom de famille du responsable de l'entreprise.
- Saisissez l'adresse électronique du responsable de l'entreprise. Il vous sera demandé de saisir le courriel deux fois.
- Cliquez sur « Suivant ».
- Choisissez une question de sécurité dans la liste et inscrivez une réponse secrète.
- Saisissez un mot de passe de votre choix. Les mots de passe doivent comporter un minimum de 8 caractères et comprendre au moins 3 lettres minuscules, 1 lettre majuscule, 1 chiffre et 1 caractère spécial. Vous devez entrer votre mot de passe deux fois et vous assurer qu'ils correspondent.
- Cliquez sur « Suivant ».
- Saisissez le numéro de la carte d'assurance-maladie du responsable de l'entreprise, sa date de naissance, son genre et son numéro de téléphone cellulaire.

S'il y a des champs pour lesquels vous n'avez pas d'informations (par exemple, le numéro de vol), entrez simplement TET.

Veillez noter que votre numéro de téléphone est le moyen d'authentifier votre connexion et de vous informer lorsque vos résultats seront disponibles (un rappel par courriel sera également envoyé). Chaque fois que vous vous connecterez à votre compte, un code différent à 6 chiffres sera envoyé par SMS à votre cellulaire. Vous devez saisir un code à chaque fois que vous tentez de vous connecter à votre compte.

Si vous n'avez pas de cellulaire, entrez un numéro de téléphone fixe auquel on répond régulièrement. Vous pouvez authentifier votre connexion en sélectionnant « envoyer un courriel à la place » lorsque vous vous connectez.

- Cliquez sur « Suivant ».
- Entrez l'adresse de l'exploitation agricole ou de l'entreprise.

Recherchez l'adresse dans la barre déroulante. Une fois sélectionnée, elle remplit automatiquement les champs obligatoires. Ajoutez le

numéro d'appartement après avoir sélectionné l'adresse principale ou saisissez manuellement l'adresse complète. **Si votre adresse n'est pas disponible dans la liste déroulante, saisissez manuellement l'adresse dans les champs disponibles.**

- Cliquez sur « Suivant ».
- Vous verrez maintenant « Inscription terminée ». Connexion.
- Cela signifie que vous avez créé avec succès votre compte sur le portail de l'ASMO et que vous êtes prêt à passer à l'étape 2.

2. **RAJOUTEZ** tous vos travailleurs étrangers temporaires comme

personnes à charge.

Veillez vous assurer d'avoir obtenu le consentement de vos employés pour accéder à leurs informations de santé avant de les ajouter comme personnes à charge.

- Continuez pour vous connecter. Saisissez votre courriel et votre mot de passe. Vous recevrez un SMS contenant un code de sécurité à 6 chiffres pour vérifier votre connexion. Lorsque vous vous connectez après la création d'un compte, vous avez la possibilité de choisir « envoyer un courriel à la place ».
- Saisissez le code et cliquez sur « Connexion ». Vous accéderez alors au portail principal. Pour rajouter des travailleurs étrangers temporaires, sélectionnez « Personnes à charge » dans le panneau de gauche.
- Cliquez sur « Ajouter une personne à charge » dans le coin droit.
- Saisissez les informations requises. Le nom et la date de naissance sont obligatoires pour traiter l'échantillon. **Note : S'il y a des champs pour lesquels vous n'avez pas l'information, entrez TET.** Cliquez sur Enregistrer.

Vérifiez que toutes les personnes à charge ont été ajoutées correctement. Si vous faites une erreur, vous pouvez modifier les informations en sélectionnant « Modifier la personne à charge » à côté du nom.

3. **ENTREZ** le numéro de série qui est sur le spécimen sous chaque

personne à charge relié à ce numéro et enregistrez le numéro de série à 9 chiffres qui se trouve dans le tube à essai à l'intérieur du kit de collecte pour le Jour 10 pour CHAQUE employé. Chaque personne à charge aura son propre numéro de série à 9 chiffres. Il est très important d'associer ce numéro au nom de chaque personne à charge. Pour ce faire, choisissez la personne à charge dans le menu déroulant. Veillez à attribuer le bon numéro de série à 9 chiffres à chaque personne à charge correspondante - c'est la SEULE façon d'obtenir des résultats précis. Pour ce faire :

- Cliquez sur « Kit de test à domicile » dans le panneau de gauche.
- Cliquez sur « Continuer ».
- Utilisez le menu déroulant sous « Patient » pour sélectionner la personne à charge appropriée et ajouter le numéro de série de son kit à domicile. Le numéro de série se trouve sur le tube de prélèvement.
- Cliquez sur « Ajouter ».
- Cliquez sur « Réessayer plus tard ». Si vous cliquez sur « Démarrer le test », vous accéderez au portail virtuel de télésanté. **Ne faites pas cela.**
- Retournez à « Tests du patient ».
- Vous pouvez voir quels tests ont été « ajoutés » et à quel patient/personne à charge ils ont été attribués. La date à laquelle vous saisissez le numéro de série sera indiquée comme étant la date à laquelle l'échantillon/le test a été effectué. Cette date sera ajustée par Switch Health à la date de votre rendez-vous.
- Vous êtes maintenant prêt à prendre votre rendez-vous avec une infirmière de Switch Health !
- Pour gagner du temps, nous vous recommandons également, la veille de votre rendez-vous, de préparer l'étiquette du tube de collecte (nom complet et date de naissance du TET) et de placer l'étiquette sur le tube, en veillant à ce qu'elle ne recouvre pas le code-barres ou le numéro de série.

*****IMPORTANT : La raison principale pour laquelle les résultats sont considérés comme « endommagés » est due à un étiquetage incorrect. Pour que le laboratoire puisse traiter un test, les tubes de collecte doivent être étiquetés avec un nom et une date de naissance, et doivent correspondre au numéro de série dans le portail ASMO, qui génère la demande pour le laboratoire. Le numéro de série doit être attribué au nom du travailleur (ou de la « personne à charge ») dans le compte, et non au nom de l'exploitation agricole ou de l'entreprise ***.**

4. **T**ERMINEZ le processus en remplissant le formulaire pour prendre

un rendez-vous pour le test à domicile du Jour 10.

- Veuillez remplir le formulaire ci-dessous pour demander votre rendez-vous pour le test Covid-19 du Jour 10. Veuillez vous assurer que ce formulaire soit rempli pour chaque date/lieu de test nécessaire. Par exemple, si vos TET doivent subir un test le lundi et le mardi, veuillez soumettre deux formulaires distincts. Si vos travailleurs ont tous besoin d'un test le même jour et au même endroit, vous ne devez soumettre qu'une seule demande de rendez-vous.

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

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=xzsoR4K-QkudOyvHdo2qsgy5KCOABRJAi-wyXtz8sBFUREdDUkdKS0w3QUdDSzRHTk5DNjhHRTFEVS4u>

- Veuillez noter que le formulaire est disponible en anglais et en français, en cliquant sur le lien dans le coin supérieur droit.
- Le formulaire de demande de rendez-vous pour le kit à domicile du Jour 10 est une étape distincte, qui n'est pas liée à l'inscription au portail ASMO. Vous devez quand même remplir ce formulaire. Si vous ne remplissez pas ce formulaire, nous ne pourrions pas fixer votre rendez-vous.

5. **QUAND** vous allez soumettre votre rendez-vous, vous allez recevoir une confirmation par courriel le jour précédent votre test du Jour 10 qui confirmera l'heure **approximative** de votre rendez-vous avec une infirmière de Switch Health.


- Le jour de votre rendez-vous, vous recevrez soit un lien pour rejoindre l'infirmière par vidéoconférence (si vous avez demandé un rendez-vous par télésanté), soit un appel téléphonique (si vous avez demandé un rendez-vous par téléphone uniquement). Ce lien indiquera l'heure précise de votre rendez-vous.
- Si vous disposez d'un accès Internet fiable, nous vous recommandons de choisir l'option de rendez-vous par télésanté lorsque vous demandez votre rendez-vous pour le test du Jour 10. **Pour les personnes vivant en région éloignée et qui n'ont pas accès à une connexion Internet fiable, Switch Health propose un rendez-vous par téléphone**, durant lequel nos infirmières peuvent accompagner vos travailleurs tout au long de leurs tests. Et ce, en toute sécurité et en toute fiabilité.
- Pour vous faciliter la tâche, nous avons créé une vidéo illustrant, étape par étape, le processus d'utilisation du kit à domicile du Jour 10. La vidéo est disponible dans 12 langues avec sous-titres. Vous pouvez accéder à cette vidéo à l'adresse suivante :
<https://www.switchhealth.ca/en/individuals/home-kits/covid-test/#video>
- Veuillez noter que **vous n'avez pas besoin d'utiliser le portail ASMO pour vous connecter avec une infirmière par vidéo**. Il vous suffit de configurer votre compte ASMO (voir l'étape 1). En remplissant le formulaire de l'étape 4 de ce guide, vous obtiendrez un rendez-vous garanti avec des temps d'attente réduits.

6. **C**ontactez un agent de Purolator pour organiser le ramassage ou

communiquiez avec nous directement pour un service accéléré pendant le week-end ou un jour férié.

- Si vous prenez votre rendez-vous pour le test à domicile du Jour 10 du **lundi au jeudi**, veuillez communiquer avec Purolator pour prendre des dispositions pour le ramassage.
- Pour toute question au sujet des cueillettes par Purolator, veuillez appeler le 1-888-744-7123.
- Si vous effectuez votre rendez-vous pour le test à domicile du Jour 10 du **vendredi au dimanche ou pendant une fin de semaine de congé férié**, veuillez communiquer avec la ligne directe pour les TET au 888-511-4501 et nous organiserons un ramassage accéléré.
- Si vous habitez dans une **région éloignée** où les cueillettes par Purolator ne sont pas disponibles, veuillez communiquer avec la ligne directe pour les TET au 888-511-4501 du **lundi au dimanche**.
- Nous vous recommandons de placer vos tests au réfrigérateur jusqu'au moment du ramassage. Veuillez ne pas laisser vos tests dehors.
- Veuillez noter qu'il est extrêmement important, lorsque vous organisez le ramassage, de fournir l'adresse **où se trouveront les tests du kit à domicile du Jour 10**. Les services de messagerie doivent être en mesure de récupérer vos échantillons. Si vous ne fournissez pas l'adresse appropriée, l'accès à vos résultats sera retardé.
- Lorsque vous planifiez le ramassage, veuillez également fournir à nos services de messagerie le numéro de téléphone cellulaire du responsable de l'exploitation.

Félicitations, vous êtes **PRÊTS!**

Quelle est la suite? 

1. Besoin d'aide?

Chez Switch Health, nous avons une ligne dédiée aux TET prête à répondre à toutes vos questions et préoccupations.

- Appelez-nous au 888-511-5401 si, après avoir suivi la procédure **PRÊT QC**, vous pensez toujours qu'un gestionnaire de compte est la meilleure solution pour vous. Vous pouvez également nous envoyer un courriel à l'adresse suivante tfw-canada@switchhealth.ca et faire votre demande.
- Quelqu'un vous contactera avec les prochaines étapes dans les 2 à 4 jours.

2. Attendez vos résultats via le portail ASMO.

- Une fois vos résultats prêts, vous recevrez un message SMS au numéro de téléphone que vous avez indiqué sur votre compte ASMO ainsi qu'une alerte par courriel.
- Le traitement des résultats prend généralement de 2 à 4 jours à **partir du moment où ils ont été collectés.**
- **Veillez noter que le temps de transport des tests vers nos laboratoires n'est pas pris en compte dans le délai de traitement.**

3. Résolution de problèmes

Vous avez un problème ?

Pour vous faciliter la tâche, nous avons rassemblé un guide rapide pour résoudre certains de vos problèmes les plus courants :

Au secours, les résultats de mes tests ne sont pas concluants. Que dois-je faire ?

L'enregistrement correct de chaque numéro de série à 9 chiffres dans le portail **ASMO** est la première étape pour être **PRÊT QC**. Si une erreur s'est produite en raison d'une inscription incorrecte, veuillez appeler la ligne réservée aux TET au 888-511-5401 pour déterminer si une correction peut être apportée. Si une correction ne peut être apportée, une nouvelle série de tests vous sera fournie. Pour demander une nouvelle série de tests, veuillez appeler la ligne réservée aux TET au 888-511-5401.

J'ai besoin que l'on m'envoie de nouveaux kits à domicile pour le Jour 10. Comment cela peut-il se faire ?

Il est extrêmement important de suivre les étapes de la procédure **PRÊT QC** pour s'assurer que vos kits à domicile du Jour 10 sont correctement gérés dès leur réception. Si vos kits à domicile du Jour 10 ont été altérés, ouverts prématurément ou utilisés, veuillez appeler la ligne dédiée des TET au 888-511-5401 pour recevoir des kits à domicile du Jour 10 de remplacement par service de messagerie.

Je ne me suis pas inscrit sur le portail **ASMO avant d'envoyer mes tests au laboratoire.**

Si chaque kit à domicile du Jour 10 n'a pas été enregistré correctement avant d'être envoyé au laboratoire, veuillez appeler la ligne dédiée pour les TET au 888-511-5401 pour déterminer si une correction peut être apportée aux kits à domicile du Jour 10 existants. Si une correction ne peut être apportée, de nouveaux kits à domicile du Jour 10 vous seront envoyés par service de messagerie.

Qui va planifier le ramassage ? Dois-je le faire ou est-ce Switch Health qui le fera ?

Il incombe à chaque exploitation agricole de s'assurer que tout est **PRÊT!** **Parlez** à Purolator pour obtenir un rendez-vous pour le ramassage des trousse de dépistage du jour 10, selon la disponibilité dans votre région.

Purolator ne vient pas dans ma région, que dois-je faire ?

La ligne réservée aux TET au 888-511-5401 peut vous aider à faire ramasser les tests dans les régions éloignées qui ne sont pas desservies par Purolator. **J'ai terminé mes tests tard vendredi soir ; dois-je attendre jusqu'à lundi pour que Purolator vienne les chercher ?**

La ligne réservée aux TET, au 888-511-5401, peut vous aider à faire ramasser les tests lorsque les dates des tests de kit à domicile du Jour 10 ne correspondent pas aux horaires de ramassage de Purolator dans votre région.

Je me suis déjà inscrit sur le portail [ASMO](#) ; mon gestionnaire de compte ne m'a pas appelé pour remplir ma demande de rendez-vous pour un test du Jour 10.

Si vous vous êtes inscrit sur le **PORTAIL** ASMO, que vous avez correctement **RAJOUTÉ** vos personnes à charge TET et que vous avez correctement **ENTRÉ** vos tubes à essai, la prochaine étape pour que tout soit **PRÊT** est de planifier **QUAND** vous allez envoyer le formulaire de demande de rendez-vous pour le test du Jour 10. Veuillez vous reporter à l'étape 4 de ce guide. If you have registered with **ASMO**, **LISTED** your TFW dependents correctly, and **LABLED** your test tubes properly, the next step for being **ALL SET** is **SENDING** in the form to request your Day 10 appointment. Please refer to step 4 of this guide.

Comment puis-je annuler mon rendez-vous après qu'il ait été fixé ?

Les rendez-vous peuvent être annulés facilement en appelant la ligne dédiée aux TET au 888-511-5401 et en indiquant le nom de votre exploitation agricole, la date et l'heure du rendez-vous.

Je ne dispose pas d'une connexion Internet fiable sur le site, comment puis-je gérer mon rendez-vous pour le test du Jour 10 avec une infirmière ?

Si vous ne disposez pas d'une connexion Internet fiable sur votre exploitation agricole, vous pouvez choisir l'option téléphonique pour prendre votre rendez-vous d'essai. Pendant ce temps, une infirmière vous guidera, vous et votre TET, tout au long du processus de test par le biais d'une conversation téléphonique.

Le jour du rendez-vous pour le test du Jour 10, puis-je faire office de traducteur pour mes travailleurs ?

Oui, si votre rendez-vous est fixé et que vos TET ont besoin de services de traduction, vous êtes bienvenu de faire la traduction pour les travailleurs qui ne peuvent parler ni anglais ni français.

J'ai plusieurs travailleurs prêts à passer leur test du Jour 10. Peuvent-ils tous prendre leur rendez-vous le même jour et quelle sera la durée de ce rendez-vous ?

Oui, plusieurs TET qui sont **INSCRITS** comme personnes à charge peuvent tous être testés le même jour. Lorsque vous prenez votre rendez-vous, le champ 11 du formulaire de l'étape 4 vous demande de confirmer le nombre de travailleurs qui devront être testés le jour du rendez-vous. Veuillez indiquer le nombre exact de travailleurs qui devront être testés lors du rendez-vous. Si vous avez suivi **TOUTES** les étapes de ce guide, votre rendez-vous pourrait ne prendre qu'une heure, même si vous impliquez 15 travailleurs ou plus.