



Foire aux questions



maple

Qu'est-ce que Médecin en ligne?

Médecin en ligne est un service de soins numériques qui offre un accès rapide et pratique à des médecins canadiens autorisés sur la plateforme de Maple. Appuyez simplement sur un bouton pour demander une consultation avec un médecin et entrer en contact avec un médecin par clavardage, appel audio ou vidéo en quelques minutes. Les médecins peuvent fournir des conseils médicaux et émettre des ordonnances numériques, des demandes d'analyse de laboratoire et d'imagerie diagnostique, ainsi que des notes médicales. Médecin en ligne peut être utilisé de n'importe où pour obtenir des conseils médicaux, y compris lorsque vous êtes à l'extérieur du Canada.

Quels sont les détails de ma couverture?

Vous avez accès à cinq consultations entièrement couvertes du lundi au vendredi 7 h à minuit (Heure de l'Est) avec un médecin généraliste, partagées entre vous et les membres de votre famille. Ajoutez une personne à charge admissible en cliquant sur l'onglet « Patients » et certifiez que vous détenez une autorité légale pour les décisions médicales concernant cette personne.

Dois-je payer pour utiliser Médecin en ligne?

Non. Médecin en ligne est un service entièrement couvert par Croix Bleue Medavie. Veuillez vous assurer de suivre les

instructions fournies pour configurer correctement votre compte. Les montants payés pour une consultation sur Médecin en ligne ne seront PAS remboursés par Croix Bleue Medavie.

Comment accéder à Médecin en ligne?

Rendez-vous à www.getmaple.ca/medavie pour vous créer un compte. Vous pourrez ensuite utiliser l'application gratuite de Maple sur votre téléphone intelligent ou votre tablette (iOS/Android) ou accéder au site Web (www.getmaple.ca) sur votre ordinateur de bureau ou portable, à l'aide de Chrome, Firefox, Safari, Microsoft Edge ou Internet Explorer 11.

Si vous avez déjà un compte Maple, liez votre couverture Croix Bleue Medavie à votre compte en visitant getmaple.ca/medavie et en cliquant sur le bouton « Se connecter » en haut à droite.

Ma famille peut-elle également utiliser le service Médecin en ligne?

Oui. Médecin en ligne est un service entièrement couvert pour vous-même et vos personnes à charge admissibles, sous un seul compte partagé. Les personnes à charge admissibles comprennent tous les membres de votre famille qui sont couverts par votre régime Croix Bleue Medavie. Les personnes à charge admissibles peuvent être ajoutées au compte à tout moment, en cliquant sur



Foire aux questions (*suite*)

l'onglet « patients ». En tant que titulaire du compte, vous seul pourrez ouvrir une session, au moyen du courriel et du mot de passe que vous attribuez au compte.

Comment puis-je obtenir une consultation médicale?

1. Connectez-vous à votre compte Maple.
2. Cliquez sur « Commencer ».
3. Sélectionnez la personne qui doit consulter un médecin et entrez les symptômes.
4. Vous serez mis en contact avec un médecin. La consultation commencera dans une fenêtre de conversation. Vous pourrez choisir de continuer par clavardage ou de passer à un appel audio ou vidéo.

Que peuvent diagnostiquer et traiter les médecins?

Les médecins peuvent traiter de nombreux problèmes de santé en ligne, notamment les symptômes du rhume et de la grippe, les infections, les maladies chroniques, les problèmes de peau, les problèmes de santé sexuelle, les problèmes de santé mentale et plus encore.

Les médecins peuvent-ils fournir des ordonnances, des notes médicales et des demandes d'analyse de laboratoire?

Oui, le cas échéant, les médecins généralistes peuvent fournir des ordonnances, des demandes d'analyse de laboratoire et d'imagerie diagnostique ainsi que des notes médicales.

- Ordonnance : Vous aurez la possibilité de récupérer votre médicament dans n'importe quelle pharmacie au Canada ou de le faire livrer à votre porte sans frais supplémentaires.

- Demande d'analyse de laboratoire ou d'imagerie diagnostique : Le formulaire électronique peut être imprimé puis apporté à n'importe quel laboratoire ou centre d'imagerie médicale. Les résultats seront téléchargés dans votre dossier médical électronique. Le suivi peut être effectué par les médecins de Maple ou votre médecin de famille.
- Note médicale : Vous pouvez télécharger et imprimer la note directement.

Y a-t-il une limite à ce que les médecins peuvent faire?

Le service Médecin en ligne n'est pas destiné aux urgences médicales. Si vous croyez être dans une situation d'urgence, veuillez composer le 911 ou vous rendre à la salle d'urgence la plus proche. Par ailleurs, les médecins de Maple ne peuvent pas légalement prescrire virtuellement des stupéfiants ou des médicaments contrôlés.

Puis-je demander un médecin en particulier?

Non. Maple sélectionne le prochain médecin disponible pour commencer votre consultation le plus rapidement possible.

Les médecins peuvent-ils parler ma langue?

Le service Médecin en ligne est disponible en français et en anglais. Vous pouvez facilement changer la langue dans les paramètres de votre compte.

Est-ce que le service Médecin en ligne remplace mon médecin de famille?

Le service Médecin en ligne ne vise pas à remplacer les soins d'un médecin de famille. Il peut être utile aux personnes qui n'ont pas de médecin de famille, ainsi qu'aux personnes qui ont un médecin de famille mais n'arrivent pas à le consulter pour un problème urgent de soins primaires.



Foire aux questions (*suite*)

Mon médecin sera-t-il contrarié si j'utilise le service Médecin en ligne?

Non. Les médecins de famille apprécient le rôle que joue Médecin en ligne dans la prestation de soins à leurs patients après les heures normales de travail. Si un patient se rend dans une clinique sans rendez-vous, le médecin est parfois considéré par la province comme n'ayant pas fourni une couverture médicale adéquate, ce qui peut entraîner des conséquences financières négatives pour lui. Étant donné que Médecin en ligne est financé par des fonds privés de l'employeur, il n'y a aucun impact financier négatif pour le médecin en ce qui a trait aux patients utilisant Maple. En fait, de nombreux médecins préfèrent que les patients utilisent les services de Maple (plutôt que de se rendre à la salle d'urgence ou à une clinique sans rendez-vous), puisque les dossiers médicaux peuvent leur être communiqués. Maple a reçu beaucoup de soutien de la part des cabinets de médecins parce qu'il aide à partager le fardeau de fournir des soins 24 heures sur 24, sans impact sur leur facturation.

Mes renseignements médicaux sont-ils traités de façon confidentielle?

Oui, vos renseignements médicaux sont traités de façon entièrement confidentielle. Lorsque vous utilisez les services de Maple, votre session est protégée par une infrastructure de sécurité complète et des politiques de protection des données strictes. Chaque consultation est effectuée par un médecin canadien qui est tenu de préserver la confidentialité des renseignements vous concernant, tout comme il le ferait dans son cabinet. Consultez [la politique de confidentialité](#) de Maple pour une description plus détaillée.

L'utilisation de Médecin en ligne est-elle sûre?

Pensez à Maple comme la plateforme de connexion entre vous et les médecins. Tout comme dans le cas

d'une visite en personne, le médecin est chargé d'évaluer votre situation, de comprendre vos antécédents médicaux, de vous poser des questions sur vos symptômes et de vous fournir un traitement en conséquence. Si le médecin n'est pas en mesure de vous aider sur Maple, il vous indiquera de vous rendre dans une clinique ou un hôpital.

Puis-je accéder à Médecin en ligne lorsque je voyage à l'extérieur du Canada?

Oui. Maple est disponible dans le monde entier pour les résidents canadiens. Cela signifie que les patients qui voyagent à l'extérieur du Canada peuvent utiliser le service partout dans le monde pour entrer en contact avec un médecin canadien. La seule restriction s'applique aux ordonnances, car les médecins canadiens ne sont pas autorisés à prescrire à l'extérieur du Canada. Les problèmes médicaux ne nécessitent pas tous une ordonnance (environ 40 % en requièrent une, ce qui correspond au taux observé lors des visites chez le médecin).

Si je quitte mon employeur, vais-je tout de même pouvoir accéder gratuitement à Médecin en ligne?

Non, mais vous serez encore en mesure d'accéder à l'application Maple et de gérer l'information contenue dans votre dossier médical. Si vous cliquez sur « Consulter un médecin », vous devrez payer la consultation.

D'autres questions?

Envoyez un courriel à support@getmaple.ca ou utilisez la fonction de clavardage à getmaple.ca/medavie.