

Médecin en ligne illimité – FAQ

À l'intention des promoteurs de régime et des adhérents

Question	Réponse
<p>Qu'est-ce que le service Médecin en ligne? Comment fonctionne-t-il?</p>	<p>Médecin en ligne est un service de soins numériques qui offre un accès rapide et pratique à des médecins canadiens autorisés 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Ce service est fourni par Maple. Médecin en ligne vous permet d'obtenir des diagnostics, des ordonnances, des demandes d'analyse de laboratoire ou des demandes d'imagerie diagnostique en quelques minutes. À partir de l'application gratuite ou du site Web de Maple, il vous suffit d'appuyer sur un bouton et de répondre à quelques questions, et vous serez mis en contact avec un médecin autorisé à vous traiter par clavardage en direct ou par appel audio ou vidéo. Le service Médecin en ligne peut être utilisé de n'importe où, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour obtenir des conseils médicaux, y compris lorsque vous êtes à l'extérieur du pays.</p>
<p>Comment puis-je accéder au service Médecin en ligne?</p>	<p>Rendez-vous à l'adresse www.getmaple.ca/medavie pour vous créer un compte. Ensuite utiliser l'application gratuite de Maple sur votre téléphone intelligent ou votre tablette (appareil iOS et Android) ou accéder au site Web (www.getmaple.ca/medavie) sur un ordinateur de bureau ou portable, au moyen de Chrome, Firefox, Safari, Microsoft Edge ou IE 11 ou supérieur.</p>
<p>Comment puis-je demander une consultation médicale?</p>	<p>Si vous avez déjà créé votre compte, en cas de besoin médical, connectez-vous à l'application ou au site Web de Maple. Si vous n'avez pas créé votre compte, suivez les instructions données à la question précédente. Cliquez ensuite sur le bouton « Consulter un médecin » pour lancer le processus de consultation. On vous demandera d'indiquer si la visite est pour vous ou pour quelqu'un d'autre, d'entrer les symptômes et de fournir tout autre renseignement supplémentaire pour expliquer davantage votre situation médicale au médecin.</p> <p>Vous serez jumelé(e) avec un médecin qui examinera vos informations. Vous recevrez un message du médecin et la consultation numérique débutera dans une fenêtre de conversation. Vous pouvez choisir de rester dans la messagerie instantanée ou de convertir la consultation en clavardage vidéo ou en appel téléphonique.</p>
<p>Dois-je payer pour utiliser le service Médecin en ligne?</p>	<p>Non. Médecin en ligne est un service entièrement couvert par Croix Bleue Medavie.</p>
<p>Ma famille peut-elle aussi utiliser le service Médecin en ligne?</p>	<p>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 sont 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 en tout temps, en cliquant sur l'onglet « patients ».</p>
<p>Comment puis-je obtenir une ordonnance par l'intermédiaire de Médecin en ligne?</p>	<p>Les médecins de Maple peuvent vous prescrire des médicaments pendant votre consultation. Une fois que vous aurez accepté une ordonnance, vous aurez l'option de récupérer votre médicament dans n'importe quelle pharmacie au Canada ou de le faire livrer directement à votre porte sans frais supplémentaires.</p>

Question	Réponse
Quels problèmes de santé les médecins de Maple peuvent-ils diagnostiquer et traiter?	<p>Les médecins de Maple peuvent traiter de nombreux problèmes de santé en ligne, y compris, mais sans s’y limiter : acné, allergies, bronchite, congestion nasale, conjonctivite, démangeaisons des yeux, déshydratation, diarrhée, douleurs corporelles, dysfonction érectile, ecchymoses, entorses et foulures, éraflures, fièvre, gelures, grippe, infections à levures, infections cutanées, infections des sinus, infections des voies urinaires, infections respiratoires, infections transmises sexuellement, insomnie, lacérations légères, maux d’oreilles, maux de gorge, maux de tête et migraines, médicaments de voyage, morsures et piqûres, nausées, poux, toux, urticaire, vaginose bactérienne, vomissements, et beaucoup plus, ainsi que renouveler les ordonnances.</p>
Les médecins de Maple sont-ils qualifiés?	<p>Oui. Les médecins de Maple sont des médecins canadiens autorisés à pratiquer la médecine familiale et la médecine d’urgence au Canada. Chaque médecin a à cœur d’offrir des soins de santé exceptionnels et de servir la communauté à l’aide de moyens nouveaux et innovants.</p>
Les médecins de Maple peuvent-ils parler ma langue?	<p>L’application de Maple, les communications, l’inscription et les consultations médicales sont toutes offertes en français et en anglais. Vous pouvez facilement changer la langue dans les paramètres de votre compte dans l’application mobile ou votre ordinateur.</p>
Y a-t-il une limite à ce qui est offert sur Médecin en ligne?	<p>Le service Médecin en ligne n’est pas destiné aux urgences médicales. Si vous croyez que vous vous trouvez en situation d’urgence, veuillez composer le 911 ou vous rendre à la salle d’urgence la plus proche. Par ailleurs, les lois canadiennes interdisent la prescription en ligne de narcotiques et de médicaments contrôlés; il n’est donc pas possible d’obtenir de tels médicaments par l’intermédiaire de Médecin en ligne.</p>
Est-ce que le service Médecin en ligne est sécuritaire?	<p>Oui. Pensez à Maple comme la plateforme de connexion entre vous et un médecin canadien autorisé. Tout comme dans le cas d’une visite en personne, le médecin de Maple 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.</p>
Est-ce que le service Médecin en ligne remplace mon médecin de famille?	<p>Non. Bien que les médecins de Maple puissent répondre à de nombreuses demandes médicales courantes, le service ne vise pas à remplacer les soins d’un médecin de famille. Nous recommandons fortement à tous les patients d’avoir une relation avec un médecin de famille. Maple peut être un palliatif utile pour ceux qui n’en ont pas, et pour ceux qui en ont un, il peut vous aider à gérer les problèmes urgents de soins primaires qui surviennent lorsque vous n’arrivez pas à consulter votre médecin de famille.</p>

Question	Réponse
<p>Mes renseignements médicaux sont-ils conservés dans l'application de Maple et sont-ils traités de façon confidentielle?</p>	<p>L'application de Maple vous permet de créer un dossier de santé numérique complet pour stocker, partager et transporter vos données de santé avec vous, directement sur votre téléphone intelligent. Ce dossier de santé numérique vous appartient et est accessible en tout temps. Vous pouvez créer votre dossier numérique en téléchargeant des données médicales antérieures décrivant vos problèmes de santé préexistants, les chirurgies que vous avez subies, vos dossiers d'immunisation, les médicaments que vous prenez et plus encore. Le dossier recueille également les données de chacune de vos interactions avec un fournisseur sur Maple. De plus, vous pouvez relier vos comptes Maple et Dot Health pour importer des dossiers médicaux du monde physique comme les visites à l'hôpital, les analyses de laboratoire et les résultats de radiographie.</p> <p>Les patients peuvent également identifier leur fournisseur de soins de santé primaires dans leur compte Maple et transmettre par télécopieur numérique leur dossier de traitement à partir de la plateforme Maple directement à leur fournisseur de soins primaires et à leur cercle de soins plus large.</p> <p>Vos renseignements sont confidentiels. Lorsque vous utilisez ses services, Maple est tenue de les protéger au moyen d'une infrastructure de sécurité complète et de politiques strictes en matière de données afin de garantir leur confidentialité et leur sécurité. Chaque consultation est entièrement privée et sécurisée et est dispensée par un médecin canadien autorisé qui est tenu de préserver la confidentialité des renseignements vous concernant, tout comme il le ferait dans son cabinet. Vous avez le plein contrôle et la pleine propriété de vos renseignements personnels sur la santé en tout temps, et vous seul(e) décidez de la façon dont vous voulez les partager.</p>
<p>Est-ce que le service Médecin en ligne est sécuritaire?</p>	<p>Oui. Pensez à Maple comme la plateforme de connexion entre vous et un médecin canadien autorisé. Tout comme dans le cas d'une visite en personne, le médecin de Maple 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.</p>
<p>Est-ce que le service Médecin en ligne remplace mon médecin de famille?</p>	<p>Non. Bien que les médecins de Maple puissent répondre à de nombreuses demandes médicales courantes, le service ne vise pas à remplacer les soins d'un médecin de famille. Nous recommandons fortement à tous les patients d'avoir une relation avec un médecin de famille. Maple peut être un palliatif utile pour ceux qui n'en ont pas, et pour ceux qui en ont un, il peut vous aider à gérer les problèmes urgents de soins primaires qui surviennent lorsque vous n'arrivez pas à consulter votre médecin de famille.</p>
<p>Puis-je demander un médecin particulier sur l'application de Maple?</p>	<p>Non. Parce que notre promesse est de vous mettre en contact avec un médecin en quelques minutes, le service sur demande de Maple sélectionne le prochain médecin disponible pour commencer votre consultation le plus rapidement possible.</p>

Question	Réponse
<p>Mon médecin sera-t-il contrarié si j'utilise le service Médecin en ligne?</p>	<p>Non. Les médecins de famille apprécient le rôle que joue Maple 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 avoir des conséquences financières négatives pour lui. Puisque Maple est financé par des fonds privés de l'employeur, il n'y a pas d'impact financier négatif pour le médecin en ce qui a trait aux patients utilisant Maple. En fait, beaucoup de médecins préfèrent que leurs 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.</p>
<p>Puis-je accéder à Médecin en ligne lorsque je voyage à l'extérieur du Canada?</p>	<p>Oui! Le service Médecin en ligne est disponible dans le monde entier pour les résidents canadiens. Les patients qui voyagent à l'extérieur du Canada peuvent donc utiliser le service n'importe où 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). Le service de Maple peut aider à éviter une consultation inutile auprès d'un médecin à l'étranger, ainsi que le coût qui y est associé, ou à déterminer s'il est nécessaire que le patient consulte un médecin local et dans quel délai.</p> <p>De plus, les médicaments exigeant une ordonnance et ceux offerts en vente libre varient selon les pays, si bien que même si un médicament nécessite une ordonnance au Canada, ce n'est peut-être pas le cas dans le pays que vous visitez. En outre, le médecin pourrait vous recommander des traitements en vente libre qui sont susceptibles d'être offerts dans ce pays.</p>
<p>Je me suis déjà créé un compte Maple par l'entremise de Connexion santé. Puis-je utiliser ce compte pour consulter un médecin sans frais?</p>	<p>Si vous détenez déjà un compte Maple, veuillez vous rendre au www.getmaple.ca/medavie et vous connecter en cliquant sur lien dans le coin supérieur droit de la page pour lier votre compte existant au nouveau compte de votre couverture d'assurance. Vous ne devriez pas avoir à payer pour toute consultation avec un omnipraticien. Veuillez suivre les directives énumérées ci-dessus pour configurer votre compte adéquatement. Tout montant payé pour une consultation avec un médecin en ligne ne sera PAS remboursé par Croix Bleue Medavie.</p>
<p>Si je quitte mon employeur, vais-je tout de même pouvoir accéder au service Médecin en ligne sans frais?</p>	<p>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.</p>
<p>D'autres questions?</p>	<p>Si vous avez d'autres questions au sujet de Médecin en ligne, veuillez communiquer avec l'équipe de soutien à la clientèle de Maple en envoyant un courriel à support@getmaple.ca ou en utilisant la fonction de clavardage sur l'application ou le site Web de Maple (getmaple.ca).</p>