



maple

Guide du programme Médecin en ligne

Programme de soins virtuels illimité

Vous et vos personnes à charge admissibles avez accès au réseau de médecins généralistes canadiens de Maple grâce à votre régime d'avantages sociaux Croix Bleue Medavie. Consultez ce guide pour en apprendre davantage sur votre couverture et sur l'inscription.

Profitez d'un accès instantané à des médecins généralistes canadiens grâce à Médecin en ligne



Inscrivez-vous dès aujourd'hui à getmaple.ca/medavie pour profiter de la couverture offerte par Croix Bleue Medavie et consultez un médecin généraliste en ligne en quelques minutes

Une connexion directe avec des soins de santé à portée de main.

1

maple Se connecter English

CROIX BLEUE
MEDAVIE

Inscrivez-vous ci-dessous pour Médecin en ligne de Croix Bleue Medavie.

Vous ne pouvez inscrire vos détails que si votre carte d'avantages sociaux est valide.

Date de naissance

mois jour an

Numéro d'identification

15 caractères

Numéro de police

10 caractères

Créez votre compte

Inscrivez-vous sur getmaple.ca/medavie en saisissant votre numéro d'identification Medavie et votre numéro de police

2

Détails 1 de 2

Patient Détails Paiement Jumelage

Quels sont vos symptômes?

- toux / rhume / grippe
- blessure mineure / douleurs articulaires
- essoufflement
- fièvre
- vomissements / diarrhée / constipation
- mal de tête
- problèmes de santé sexuelle
- infection d'une oreille / des yeux / de la gorge / urinaire

Continue

Demandez une consultation

Dès que vous aurez un besoin médical, vous n'aurez qu'à cliquer sur « Voir le médecin » et à saisir vos symptômes

3

Appel vidéo

Dr. St-Jean
Médecin de famille et urgentologue

Connectez en quelques minutes

Consultez un médecin généraliste par messages textes, appel audio ou visioconférence

4

Annuler Ordonnance(s)

Détails au sujet de l'ordonnance

50 g de crème topique à utiliser 2 fois par jour pendant 2 semaines

Prescrit pour Jamie Ross par le Dr. St-Jean

Comment aimeriez-vous obtenir votre ordonnance?

Livraison gratuite Ramassage en pharmacie

Obtenez un traitement

Obtenez des conseils médicaux, des diagnostics et des traitements, y compris des ordonnances et des analyses en laboratoire

Obtenez des soins partout et en tout temps, en quelques minutes



Vous et votre famille bénéficiez de consultations illimitées avec des médecins généralistes à partir d'un compte partagé



Ordonnances, demandes d'analyses en laboratoire, demandes d'imagerie diagnostique, références à des médecins spécialistes et notes médicales



Vous pouvez discuter avec le médecin généraliste en toute sécurité par messages textes, appel audio ou visioconférence sur l'application mobile ou le site Web de Maple, en anglais ou en français



Soyez proactif dans la gestion de votre santé en utilisant la plateforme Maple pour sauvegarder, partager et gérer vos données de santé

Faites partie des milliers de participants de Medavie qui utilisent Maple pour gérer, en toute efficacité et en toute sécurité, des problèmes médicaux courants :



Morsures et piqûres
Courbatures
Bronchites
Ecchymoses
Toux
Diarrhée
Douleur à l'oreille
Fièvre

Grippe
Maux de tête
Migraines
Insomnie
Yeux qui piquent
Lacérations mineures
Santé mentale
Congestion nasale

Nausée
Conjonctivite
Sinusite
Infections de la peau
Entorses et foulures
Infections urinaires
Infections à levures

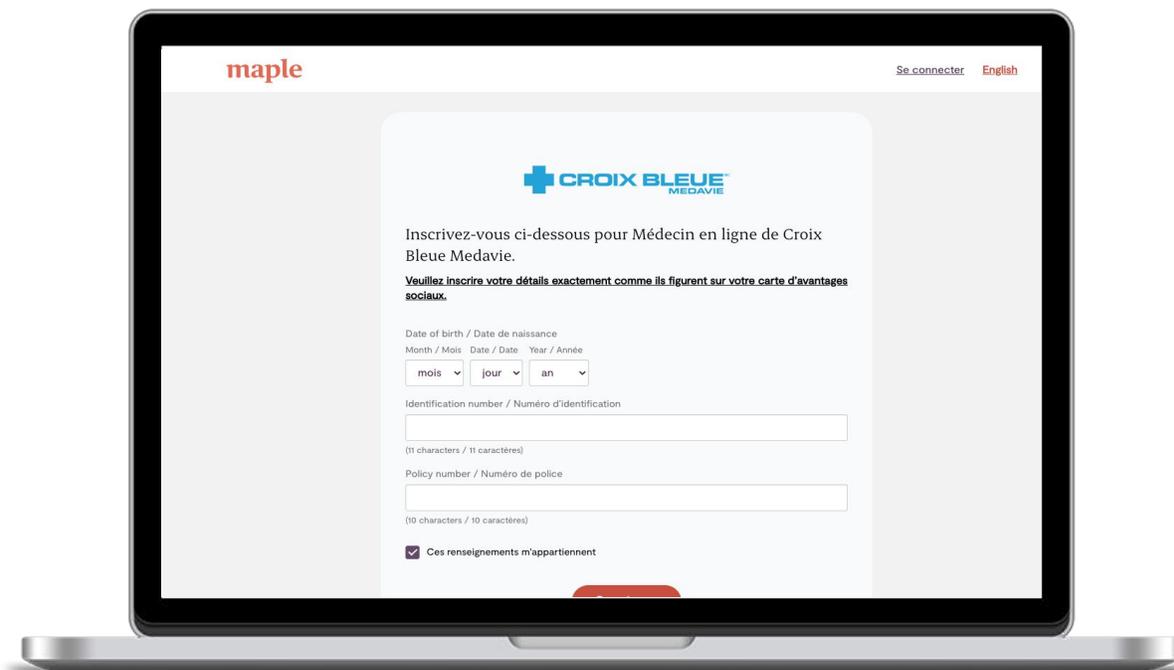
Et bien d'autres!

Pour obtenir de l'aide, clavardez avec nous sur l'application ou le site Web Maple



Création de votre compte Médecin en ligne

- 1 Accédez à l'adresse getmaple.ca/medavie à partir d'un navigateur Web moderne.



- 2 Lors de l'inscription, saisissez votre date de naissance, votre numéro d'identification Medavie et votre numéro de police.
- 3 Une fois votre compte créé, ajoutez les membres de votre famille sous « Patients ».

J'ai déjà un compte Maple, comment puis-je y associer ma couverture Medavie?

Visitez getmaple.ca/medavie et cliquez sur « Se connecter » dans le coin supérieur droit. Saisissez les renseignements relatifs à votre compte Medavie et connectez-vous à l'aide du nom d'utilisateur et du mot de passe associés à votre compte Maple.

Comment puis-je afficher les détails de ma couverture?

Vous pourrez confirmer votre couverture Croix Bleue Medavie si un onglet « Medavie » figure à la page principale de votre compte Maple. Cliquez sur celui-ci pour afficher les détails de votre couverture.

Une fois que mon compte Maple est créé, comment puis-je m'y connecter?

En cas de besoin, connectez-vous à votre compte en allant au app.getmaple.ca/login ou en téléchargeant l'application mobile Maple sur iOS ou Android.



L'équipe de service à la clientèle de Maple est prête à vous aider

- Parlez à un représentant de Maple par clavardage sur l'application Maple ou sur le site Web getmaple.ca/medavie
- N'oubliez pas de l'informer que vous êtes un participant au régime de Croix Bleue Medavie

Soutien





Foire aux questions



Qu'est-ce que Médecin en ligne?

Médecin en ligne est un service de soins virtuels qui offre un accès rapide et pratique à des médecins généralistes canadiens sur la plateforme de Maple. Vous n'avez qu'à appuyer sur un bouton pour demander une consultation et parler avec un médecin généraliste en quelques minutes par messages textes, appel audio ou visioconférence. Les médecins généralistes peuvent donner des conseils médicaux et remettre des ordonnances numériques, des demandes d'analyses en laboratoire ou d'examen d'imagerie diagnostique et des notes. Médecin en ligne peut être utilisé de n'importe où, pour obtenir des conseils médicaux, en tout temps, y compris lorsque vous êtes à l'extérieur du Canada.

Quels sont les détails de ma couverture?

Vous et les membres de votre famille bénéficiez d'un nombre illimité de consultations avec des médecins généralistes. Ajoutez une personne à charge admissible en cliquant sur l'onglet « Patients » et certifiez que vous détenez une autorité légale pour prendre des décisions médicales au nom de 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 bien configurer 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 sur le site www.getmaple.ca/medavie pour créer un profil. Vous pouvez ensuite utiliser l'application gratuite de Maple sur votre téléphone intelligent ou sur votre tablette (iOS ou Android) ou accéder au site Web (<https://app.getmaple.ca/login>) sur votre ordinateur de bureau ou portable.

Si vous avez déjà un profil Maple, vous pouvez l'associer à Croix Bleue Medavie : rendez-vous sur le site getmaple.ca/medavie et cliquez sur le bouton « Se connecter » dans le coin supérieur droit de l'écran.

Comment puis-je obtenir une consultation médicale?

1. Connectez-vous à votre compte Maple.
2. Cliquez sur « Voir le médecin ».
3. Sélectionnez la personne qui doit consulter et saisissez ses symptômes.
4. Parlez à un médecin généraliste. La consultation commence dans une fenêtre de conversation. Vous pouvez choisir de continuer par messagerie ou demander de passer à un appel audio ou à une visioconférence.



Foire aux questions (suite)

Ma famille peut-elle également utiliser Maple?

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. Vous pouvez ajouter les personnes à charge admissibles au compte à tout moment, en cliquant sur l'onglet « Patients ».

Que peuvent diagnostiquer et traiter les médecins généralistes ?

De nombreux problèmes de santé peuvent être traités en ligne, notamment les symptômes du rhume et de la grippe, les infections, les maladies chroniques, les problèmes cutanés, les problèmes de santé sexuelle et de santé mentale et plus encore.

Les médecins généralistes peuvent-ils rédiger des ordonnances, des notes et des demandes d'analyses en laboratoire?

Oui. Lorsque la situation l'exige, les médecins généralistes peuvent rédiger des ordonnances, des demandes d'analyses en laboratoire ou d'examen d'imagerie et des notes.

- Ordonnances : Vous pourrez choisir d'aller les chercher à la pharmacie de votre choix, ou encore de les faire livrer directement à votre porte sans frais supplémentaires.
- Demande d'analyses en laboratoire ou d'imagerie diagnostique : Vous pourrez faire imprimer le formulaire électronique et l'apporter à n'importe quel laboratoire ou centre d'imagerie médicale. Les résultats seront téléchargés dans votre dossier médical et le suivi pourra être fait par les médecins généralistes de Maple ou par votre médecin de famille.
- Notes médicales: Vous pouvez télécharger la note et l'imprimer directement.

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

Médecin en ligne ne doit pas être utilisé pour les urgences médicales. Si vous croyez être en situation d'urgence médicale, veuillez composer le 911, ou présentez-vous à la salle d'urgence la plus proche. Les médecins généralistes de Maple ne peuvent pas légalement prescrire virtuellement des stupéfiants ou des médicaments contrôlés.

Puis-je demander un médecin généraliste en particulier?

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

Les médecins généralistes parlent-ils ma langue?

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

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

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.

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

Non. Les médecins de famille se réjouissent du 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, il arrive que la province considère que le médecin ne lui a pas fourni une couverture médicale adéquate, ce qui peut l'exposer à des conséquences financières négatives. 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 lorsque ses patients utilisent Maple. En fait, de nombreux médecins préfèrent



Foire aux questions (suite)

que les patients utilisent les services de Maple (plutôt que de se rendre à l'urgence ou à une clinique sans rendez-vous), puisque les dossiers médicaux peuvent leur être transmis. 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.

Les renseignements sur ma santé sont-ils confidentiels?

Oui, vos renseignements personnels médicaux sont entièrement confidentiels. Lorsque vous avez recours à nos services, votre session est protégée par une infrastructure de sécurité complète et des politiques strictes en matière de données. Les consultations sont toujours menées par des médecins généralistes autorisés à exercer au Canada qui sont tenus de préserver la confidentialité, comme ils le feraient dans leur cabinet. Consultez la [Politique de confidentialité](#) de Maple pour obtenir une description plus détaillée.

Médecin en ligne est-il sûr?

Voyez Maple comme la plateforme de connexion qui vous met en relation avec des médecins généralistes. Tout comme dans le cas d'une visite en personne, le médecin généraliste 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 généraliste n'est pas en mesure de vous aider sur Maple, il vous recommandera de vous rendre dans une clinique ou dans un hôpital.

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

Oui. Les résidents canadiens peuvent accéder à Maple dans le monde entier. C'est donc dire 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 généraliste canadien. La seule restriction s'applique aux ordonnances, car les médecins canadiens ne sont pas autorisés à prescrire des médicaments 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 « Voir le médecin », vous devrez payer la consultation.

Vous avez d'autres questions?

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

