

Maple, qu'est-ce que c'est ?

Maple est une plateforme de soins de santé qui vous offre un accès rapide et pratique à des médecins et à des thérapeutes en santé mentale en ligne via message texte, appel audio ou vidéoconférence, ainsi que d'autres services de bien-être. Connectez-vous et demandez une consultation pour communiquer avec un fournisseur. Vous pouvez consulter un thérapeute en santé mentale sur demande en moins de 12 heures ou prendre rendez-vous.

Comment puis-je créer mon compte ?

Vous pouvez visiter www.getmaple.ca/uv-assurance et saisir votre numéro de certificat et votre date de naissance.

Si vous avez déjà un compte Maple, vous pouvez cliquer sur « **Se connecter** » dans le coin en haut à droite de la page pour lier votre couverture à votre compte existant.

Quels appareils puis-je utiliser pour accéder à Maple ?

Vous pouvez accéder à Maple en utilisant votre téléphone intelligent, votre tablette ou votre ordinateur. Si vous avez un appareil iOS ou Android, vous pouvez télécharger l'application mobile Maple.

Quels sont les détails de ma couverture ?

Pour voir votre couverture, connectez-vous à votre compte Maple et cliquez sur votre onglet de couverture « **UV Assurance** ».

Pourquoi me demande-t-on de payer pour des services couverts ?

Vous devez vous inscrire à www.getmaple.ca/uv-assurance pour vous assurer que votre couverture avec UV Assurance est liée à votre compte. Si un paiement vous est demandé, c'est probablement parce que vous vous êtes inscrit directement sur le site Web public de Maple. Veuillez noter qu'il vous sera également demandé de payer si vous dépassez le nombre de visites incluses. Dans ce cas, vous pouvez continuer à utiliser ces services, mais vous devrez effectuer un paiement.

Vous pouvez afficher les détails de votre couverture lorsque vous êtes connecté à votre compte en cliquant sur l'onglet « **UV Assurance** » sur votre tableau de bord principal.

Comment puis-je ajouter les membres de ma famille ?

Si votre personne à charge a moins de 18 ans, ajoutez les renseignements sous l'onglet « **Profils des patients** » dans votre compte. Vous pourrez ensuite demander des soins en son nom. Pour les personnes à charge de 18 ans et plus, accédez à l'onglet « **UV Assurance** » et envoyez-leur une invitation par courriel pour créer leur propre compte.

Puis-je accéder au service à l'extérieur de ma province de résidence ?

Oui. Assurez-vous de sélectionner votre emplacement actuel lorsque vous demandez des soins afin que vous receviez des soins adaptés aux directives de soins de cette province.

Qui sont les médecins de Maple ?

Les médecins généralistes de Maple sont des experts dans le domaine médical. Ils sont situés dans tout le Canada et représentent des médecins de famille, des urgentologues, ainsi que des infirmières praticiennes, tous autorisés à exercer au Canada.

Les médecins de Maple peuvent-ils parler ma langue ?

Maple est disponible en anglais et en français. Vous pouvez changer la langue à partir de vos paramètres de compte.

Comment fonctionnent les visites médicales en ligne ?

Les médecins généralistes agréés de Maple pratiquent la médecine familiale et la médecine d'urgence au Canada. Les médecins généralistes peuvent traiter de nombreux problèmes virtuellement, y compris les symptômes du rhume, les infections, les maladies chroniques, les problèmes de peau, les problèmes de santé sexuelle, et bien d'autres. Au cours de votre consultation, vous pouvez vous attendre à parler au médecin généraliste de vos antécédents médicaux et de vos symptômes.

À sa discrétion, le médecin peut vous fournir des conseils médicaux, des ordonnances, des certificats médicaux, des demandes d'analyse de laboratoire, des demandes d'imagerie, des références à des spécialistes, et plus encore. Veuillez noter que Maple n'est pas destiné à remplacer les soins d'un médecin de famille.

Mes informations de santé sont-elles privées ?

Oui. Vos renseignements personnels sur la santé sont privés sur Maple.

Lorsque vous utilisez les services, votre séance est protégée par une infrastructure de sécurité complète et des politiques de données strictes. Vous gardez toujours le contrôle de vos renseignements personnels sur la santé. Consultez la politique de confidentialité de Maple pour en savoir plus (getmaple.ca/fr/politique-de-confidentialite).

Puis-je obtenir des ordonnances ?

Si votre médecin généraliste traitant juge que cela est nécessaire, oui. Si vous recevez une ordonnance, vous pouvez la récupérer dans n'importe quelle pharmacie au Canada ou la faire livrer chez vous dans un délai de un ou deux jours ouvrables.

Puis-je obtenir des demandes d'analyses de laboratoire ou d'imagerie diagnostique ?

Oui, à la discrétion de votre médecin généraliste traitant. Des formulaires électroniques sécurisés sont générés sur Maple et peuvent être imprimés et apportés à n'importe quel laboratoire local ou centre d'imagerie non hospitalier. Les résultats seront téléchargés dans votre dossier médical Maple et le suivi peut se faire virtuellement sur Maple ou avec votre médecin de famille.

Puis-je obtenir une référence à un médecin spécialiste ?

Oui, à leur discrétion, les médecins généralistes de Maple peuvent vous référer à des spécialistes dans votre communauté. Après votre consultation sur Maple, vous serez informé du spécialiste vers lequel vous avez été référé et vous pourrez procéder à la visite chez le spécialiste dans votre communauté locale.

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

Maple ne doit pas être utilisé pour les urgences médicales. Si vous croyez être en situation d'urgence médicale, veuillez composer le 911 ou vous présenter à la salle d'urgence la plus proche.

Maple remplace-t-il mon médecin de famille ?

Maple ne vise pas à remplacer les soins d'un médecin de famille. La plateforme 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 gérer les problèmes de soins primaires qui surviennent.

Pourquoi le médecin généraliste m'a-t-il recommandé d'obtenir des soins en personne ?

Tout comme pour les visites en personne, toutes les décisions médicales sont à la discrétion de chaque fournisseur individuel. Si le médecin juge que les symptômes et les antécédents médicaux nécessitent une évaluation en personne pour traiter le patient de manière sûre, il peut recommander des soins en personne.

Existe-t-il des règlements provinciaux qui ont une incidence sur la façon dont les médecins fournissent des recommandations ?

Oui. Au Québec, lorsqu'un médecin est en consultation virtuelle avec un patient, il n'est pas autorisé à recommander une visite à l'urgence ou à l'hôpital, à demander une consultation avec un médecin spécialisé ou à orienter le patient vers une clinique sans rendez-vous pour un examen sans d'abord avoir pris les dispositions pour que ces soins en personne puissent avoir lieu grâce à un système de référence déjà établi. Afin d'être en conformité avec ce règlement établi par Le Collège des médecins du Québec (CMQ), Maple dispose d'un programme de référence pour les soins en personne. Plus précisément, Maple travaille en partenariat avec les cliniques privées ELNA Médical et ExcelleMD pour offrir aux patients nécessitant des soins en personne la possibilité de prendre rendez-vous dans une clinique médicale privée disponible.

Les étapes du processus de référence pour des soins en personnes sont les suivants :

- 1) Si les symptômes et les antécédents médicaux nécessitent une évaluation en personne, le médecin fournira au patient une « Recommandation de Soins » pour un rendez-vous en personne.
- 2) À la suite de la consultation, une fois la « Recommandation de Soins » obtenue, le patient pourra communiquer avec un intervenant-pivot de Maple qui l'aidera à réserver une consultation dans une clinique.
- 3) La clinique communiquera directement avec le patient pour confirmer les détails de son rendez-vous et les frais associés.

Puis-je demander un médecin généraliste en particulier ?

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

Mes informations de santé seront-elles disponibles sur Maple ?

Chaque patient a un dossier médical virtuel sécurisé sur Maple. Il capture les données de chaque interaction sur Maple (qui peuvent être partagées avec votre médecin de famille directement à partir de la plateforme) et permet également aux patients de contribuer à leurs propres données médicales (conditions préexistantes, opérations chirurgicales, vaccinations, médicaments, etc.).

Que peut traiter un psychothérapeute en ligne ?

Les psychothérapeutes de Maple sont titulaires d'un diplôme ou d'une certification spéciale dans leur domaine. Ils peuvent vous aider dans de nombreux domaines, notamment pour gérer l'anxiété, explorer la dépression ou les sautes d'humeur, discuter des difficultés relationnelles, gérer le stress au travail, aider à faire face aux changements de vie, améliorer la concentration, les performances et la motivation, ainsi que l'exploration du deuil ou de la perte.

Puis-je demander un psychothérapeute en particulier ?

Oui. Vous avez la possibilité de demander un psychothérapeute en particulier lorsque vous demandez une visite de psychothérapie par l'intermédiaire de Maple.

Comment puis-je demander une visite avec un psychothérapeute ?

Pour demander une consultation avec l'un des psychothérapeutes de Maple, connectez-vous à votre compte Maple et cliquez sur l'icône « Commencer ».

Quelles autres informations dois-je savoir sur les « Recommandations de Soins » émises par les médecins autorisés au Québec ?

- 1) Les consultations en personne seront effectuées hors de la plateforme Maple par un médecin non affilié. La consultation en personne et le dossier médical associé ne figureront pas dans le compte Maple du patient.
- 2) ELNA et ExcelleMD sont des réseaux de cliniques privées. Des frais seront facturés au patient pour toute consultation effectuée à une clinique ELNA ou ExcelleMD.
- 3) À tout moment, un patient peut choisir où il souhaite que l'évaluation en personne ait lieu (chez son médecin de famille ou dans une clinique sans rendez-vous du système public, par exemple).

L'équipe d'intervenants-pivots de Maple confirmera les options qui s'offrent au patient et pourra l'aider à prendre rendez-vous en personne à une clinique partenaire s'il souhaite avoir recours à des soins au privé.

- 4) Il n'y aura pas de frais supplémentaires pour l'employeur/UV Assurance pour l'accès des employés aux « Recommandations de Soins » et à la coordination des rendez-vous en personne.

Que se passe-t-il si je ne suis plus couvert par UV Assurance ?

Votre compte Maple demeure actif même si vous n'êtes plus couvert par UV Assurance. Si vous n'avez pas d'autre couverture, un paiement vous sera demandé lorsque vous demanderez une consultation.