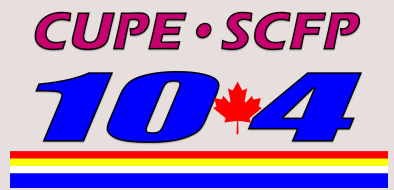


maple



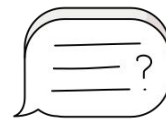
Soins virtuels - guide de membre

Saviez-vous que les soins virtuels sont mis à la disposition des membres du SCFP 104 pour les aider à répondre à leurs besoins en matière de santé et de soins mentaux ? Cela signifie que vous et vos personnes à charge admissibles pouvez consulter en ligne des fournisseurs agréés au Canada à partir de votre téléphone, de votre tablette ou de votre ordinateur. Poursuivez votre lecture pour en savoir plus sur Maple, sur votre couverture et sur la façon de commencer.



L'inscription

Pour commencer, cliquez sur le lien de création de compte qui vous a été envoyé par courriel depuis l'adresse hello@getmaple.ca.



Besoin d'aide?

Vous pouvez clavarder avec notre équipe de soutien à la clientèle sur notre site Internet ou dans l'application Maple.

Aperçu des services disponibles

Médecins généralistes

Consultez un médecin généraliste autorisé à exercer au Canada en quelques minutes pour obtenir des conseils médicaux, des ordonnances et plus encore.



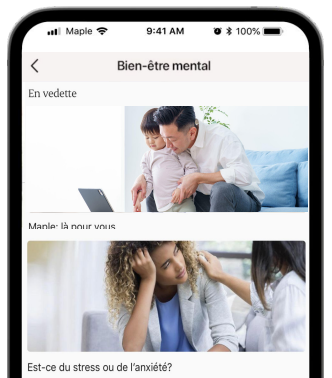
Counseling en santé mentale

Recevez de l'aide pour affronter les difficultés de la vie. Prenez rendez-vous avec un thérapeute en santé mentale ou consultez-en un aussitôt que possible. **Les services de conseil sont payants.**



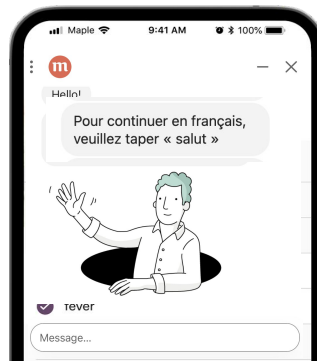
Ressources en santé mentale

Remplissez des questionnaires validés cliniquement et découvrez une sélection de ressources pour favoriser votre bien-être mental.



Assistance à la clientèle

Si vous avez questions sur le programme Maple ou sur votre couverture, vous pouvez joindre notre équipe par chat en direct sur l'application Maple ou sur le site web. Tous les jours de 7h à 22h, heure de l'Est.



Coordonnateur de soins

Vous avez des questions? Vous demandez par où commencer? Votre coordonnateur de soins peut vous aider à déterminer les prochaines étapes dans votre démarche de santé holistique.



Foire aux questions

Comment fonctionne Maple?

Vous appuyez sur un bouton pour demander une consultation, puis en quelques minutes seulement, vous parlez avec un médecin généraliste par messagerie sécurisée, appel vocal ou visioconférence. Les médecins peuvent prodiguer des conseils médicaux et remettre des ordonnances numériques, des demandes d'analyses en laboratoire, des examens d'imagerie diagnostique, des billets du médecin, des références à des médecins spécialistes et bien plus encore.

Comment puis-je créer un compte sur Maple?

Vous recevrez un courriel de hello@getmaple.ca vous invitant à créer votre compte Maple. Après avoir cliqué sur le lien d'invitation, vous devrez entrer quelques renseignements et vous créer un mot de passe. Vous pouvez accéder à Maple à l'aide de votre téléphone, de votre tablette ou de votre ordinateur. Si vous avez un appareil iOS ou Android, vous pouvez télécharger l'application mobile Maple. Maple est également accessible à l'aide de n'importe quel navigateur Web moderne.

Comment puis-je ajouter les membres de ma famille?

Si la personne à votre charge a moins de 18 ans, ajoutez ses renseignements à l'onglet « Profil de patient ». Vous pourrez alors accéder à des services en son nom. Si votre personne à charge est âgée de 18 ans ou plus, rendez-vous dans l'onglet « Couverture » et envoyez-lui un courriel d'invitation pour qu'elle se crée un compte.

Qui sont les médecins généralistes de Maple?

Ce sont des experts du domaine médical d'un peu partout au Canada. Il s'agit du même type de professionnels que vous consulterez en personne : des médecins de famille autorisés, des urtologues, ou encore des infirmiers praticiens spécialisés.

Puis-je obtenir des ordonnances?

Si le médecin généraliste juge que cela est nécessaire, oui. Si vous recevez une ordonnance, vous pourrez l'envoyer par télécopieur à n'importe quelle pharmacie pour la récupérer, ou encore la faire livrer chez vous dans un délai d'un à deux jours ouvrables.

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

Si le médecin généraliste juge que cela est nécessaire et si cela est conforme à la réglementation de votre province, oui. Des formulaires électroniques sécurisés seront générés sur Maple et pourront être imprimés et apportés à n'importe quel laboratoire local ou centre d'imagerie non hospitalier pour que les analyses soient effectuées. Les résultats seront téléchargés dans votre dossier médical Maple et les soins de suivi pourront avoir lieu virtuellement sur Maple ou avec votre médecin de famille.

Puis-je obtenir une référence pour consulter un médecin spécialiste?

Oui, à leur discrétion, les médecins généralistes de Maple peuvent vous aiguiller vers des spécialistes de votre région. On vous avisera alors du spécialiste choisi et son cabinet communiquera avec vous pour prendre rendez-vous. Veuillez noter que le délai d'atteinte peut varier en fonction des disponibilités des médecins spécialistes.

Mes renseignements sont-ils confidentiels sur Maple?

Oui. Nos systèmes sont conçus et maintenus conformément aux lois et aux règlements canadiens applicables. Pour lire la version intégrale de notre Politique de confidentialité, consultez getmaple.ca/fr/politique-de-confidentialite/.

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

Sur Maple, les médecins peuvent s'enquérir de vos symptômes et de vos antécédents médicaux afin de déterminer si votre problème peut être traité en toute sécurité dans le cadre d'une consultation virtuelle. Les services de Maple ne conviennent pas aux urgences médicales. Si vous croyez être en situation d'urgence médicale, composez le 911 ou présentez-vous aux urgences les plus proches. Voici quelques exemples de situations où vous devez solliciter des soins en personne : douleur à la poitrine, difficulté à respirer, pensées suicidaires, traumatisme important et saignement gastro-intestinal. Nos médecins ne sont pas autorisés à prescrire des narcotiques ou des médicaments réglementés dans le cadre d'une consultation virtuelle.

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 qui n'arrivent pas à le consulter pour un problème de soins primaires.

Puis-je demander de consulter un médecin généraliste en particulier?

Maple sélectionne pour vous un médecin généraliste disponible pour que vous puissiez commencer votre consultation le plus rapidement possible.

Quelles langues les médecins parlent-ils?

L'interface, les communications et les services médicaux de Maple sont tous offerts en français et en anglais. Vous pouvez changer la langue dans les paramètres de votre compte.

Quels types de problèmes les thérapeutes en santé mentale peuvent-ils traiter en ligne?

Les thérapeutes en santé mentale sont titulaires de diplômes ou de certificats spécialisés et peuvent aider les patients à composer avec différents problèmes de santé mentale et difficultés de caractère affectif, comme la gestion de l'anxiété; la dépression ou le manque d'entrain; les problèmes liés aux relations; le stress au travail; les changements de la vie; la concentration, le rendement et la motivation, ou encore la perte et le deuil.

Quel est le soutien disponible en matière de santé mentale ?

Vous pouvez rapidement et facilement réserver des séances de conseil, mais ces visites ne sont PAS couvertes par le régime du SCFP 104 et sont payées à la visite. Vous pouvez soumettre les reçus à votre régime d'avantages sociaux pour obtenir un remboursement (le cas échéant). Il est de votre responsabilité de confirmer votre couverture avant de réserver.

Quelles autres fonctionnalités peut-on trouver sur Maple?

La plateforme Maple vous permet également, à vous et à vos personnes à charge, de consulter des spécialistes et des fournisseurs de services paramédicaux (dermatologues, endocrinologues, etc.). Des frais supplémentaires devront être déboursés, mais ils pourraient être remboursés par votre assurance-maladie complémentaire si vous avez une couverture pour ces spécialistes.