

Foire aux questions sur Maple

Qu'est-ce que Maple? Comment cela fonctionne-t-il?

Recevez un diagnostic, une ordonnance et un traitement en juste quelques minutes. Maple est une application de soins de santé pour un accès rapide et pratique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 aux médecins canadiens autorisés. Il vous suffit d'appuyer sur un bouton pour demander une consultation avec un médecin, et vous serez immédiatement mis en contact avec un médecin autorisé à vous traiter par clavardage en direct, audio ou vidéo. Les services Maple peuvent être utilisés de n'importe où, y compris lorsque vous êtes à l'extérieur du pays, pour obtenir des conseils médicaux. Cependant, Maple ne remplace pas une assurance voyage.

Maple est plus que juste des consultations médicales en ligne. Maple fournit également un dossier médical virtuel complet, qui vous permet de sauvegarder, partager et transporter vos données de santé avec vous, directement sur votre téléphone intelligent, tablette ou ordinateur. Ce dossier médical virtuel vous appartient et est accessible en tout temps. Vous pouvez créer votre dossier virtuel en téléchargeant des données médicales antérieures, en décrivant les conditions préexistantes, les chirurgies, les dossiers d'immunisation, les listes de médicaments et plus encore. Il recueille également les données de chacune de vos interactions avec un fournisseur sur Maple que vous pouvez choisir de partager avec votre médecin de famille.

Comment puis-je accéder à Maple?

Visitez getmaple.ca/victor afin de commencer à utiliser Maple (vous pouvez changer la langue dans le coin supérieur à droite). Vous devez d'abord saisir votre numéro de certificat de Victor Canada et votre date de naissance, et ensuite vous pouvez consulter un médecin. Remarque : lors de l'inscription sur le site de Maple, veillez à accéder au site à travers du lien getmaple.ca/victor afin de vous assurer de recevoir le bon tarif. Saisissez uniquement la partie numérique de votre numéro de certificat. Par exemple, si votre numéro de certificat est le EGI000123456-00, saisissez uniquement 123456.

L'inscription et la création d'un compte sur Maple sont gratuites; il n'y a que des frais lorsque vous avez besoin de consulter un médecin la nuit. Avec votre couverture des soins médicaux, vous avez accès à des taux préférentiels, notamment 0 \$ les jours de semaine ou les fins de semaine. Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec l'équipe du service clientèle chez Maple, en utilisant la fonction de clavardage au getmaple.ca/victor ou en envoyant un courriel à support@getmaple.ca.

Dois-je payer pour utiliser Maple?

Pour la plupart, les soins virtuels ne sont pas couverts actuellement par les régimes de santé provinciaux. Avec votre couverture des soins médicaux, vous avez accès à des taux exclusifs de Maple pour des consultations avec un médecin généraliste :

- **Jours de semaine** : 0 \$ par consultation du lundi au vendredi entre 7 h et minuit (normalement 49 \$)
- **Fin de semaine et jours fériés** : 0 \$ par consultation entre 7 h et minuit (normalement 79 \$)
- **Consultation de nuit** : 4,50 \$ par consultation chaque jour entre minuit et 6 h 59 (normalement 99 \$)

Maple accepte les moyens de paiement suivants : Visa, MasterCard, Apple Pay, Google Pay et Visa débit.

Quel appareil puis-je utiliser pour consulter un médecin?

Vous pouvez consulter un médecin de Maple directement sur votre téléphone intelligent, tablette ou ordinateur. Les patients qui possèdent un iPhone/iPad ou un Android peuvent télécharger l'application Maple. Maple est également disponible sur les ordinateurs de bureau ou portables, par le biais de navigateurs modernes comme Chrome, Firefox, Safari, Microsoft Edge et IE 11.

Puis-je demander un médecin particulier sur Maple?

Non, pas à l'heure actuelle. Parce que leur promesse est de vous connecter avec un médecin en juste quelques minutes, le service sur demande de Maple sélectionne le prochain médecin disponible pour commencer votre consultation le plus rapidement possible.

Les médecins de Maple peuvent-ils parler ma langue?

L'expérience intégrée à l'application, les communications, l'intégration et les consultations médicales de Maple sont toutes disponibles en français et en anglais. Vous pouvez facilement changer la langue de votre choix dans les paramètres de votre compte.

Quelles conditions médicales les médecins de Maple peuvent-ils diagnostiquer et traiter?

Les médecins de Maple peuvent traiter de nombreuses conditions en ligne, y compris, mais sans s'y limiter : éraflures, acné, allergies, vaginose bactérienne, morsures et piqûres, douleurs corporelles, bronchite, ecchymoses, toux, déshydratation, diarrhée, maux d'oreilles, dysfonction érectile, fièvre, grippe, gelures, maux de tête et migraines, urticaire, insomnie, démangeaisons des yeux, poux, médicaments à renouveler, lacérations légères, congestion nasale, nausées, conjonctivite, infections respiratoires, infections transmises sexuellement, infections des sinus, infections cutanées, maux de gorge, entorses et foulures, médicaments de voyage, infections des voies urinaires, vomissements, infections à levures, et beaucoup plus.

Comment puis-je obtenir une ordonnance sur Maple?

Les médecins de Maple peuvent prescrire des ordonnances de médicaments pendant votre consultation. Une fois que vous aurez accepté une ordonnance, vous aurez l'option de la ramasser dans n'importe quelle pharmacie au Canada ou de l'avoir livré directement à domicile sans frais supplémentaires par Alliance Pharmacy Group.

Les médecins de Maple sont-ils qualifiés?

Oui. Les médecins de Maple sont des médecins canadiens autorisés qui sont des experts dans le domaine médical. Ils pratiquent la médecine familiale et la médecine d'urgence au Canada. Chaque médecin est passionné par la prestation de soins de santé exceptionnels et par servir la communauté à l'aide de moyens innovants.

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

Maple 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. Si vous avez besoin de narcotiques ou de médicaments contrôlés, nos médecins ne peuvent pas légalement les prescrire sur Maple.

Les spécialistes sur Maple sont-ils couverts par mes avantages?

En plus des médecins généralistes, vous pouvez accéder à des spécialistes privés. Ceux-ci incluent des psychiatres, des dermatologues, des endocrinologues, des consultants en lactation, etc. Pour connaître les spécialistes disponibles dans votre province, visitez getmaple.ca/providers. Pour savoir si vous avez une couverture pour les spécialistes sur Maple, vous pouvez consulter votre Livret des avantages sur notre portail, Avantages collectifs Connexion.t.

Les soins virtuels de Maple sont-ils sûrs pour les patients?

Oui. Pensez à Maple comme la plateforme de connexion entre vous et les médecins. Tout comme 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 (par exemple, si vous avez besoin de tests). 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.

Visitez getmaple.ca/victor afin de commencer à utiliser Maple.



Le présent document a été publié uniquement à des fins illustratives et ne constitue pas un contrat d'assurance. Seule la police d'assurance peut fournir les modalités, la garantie, les montants, les conditions et les exclusions réels. La disponibilité du programme de même que les garanties sont assujetties à des critères de souscription individuels.

© 2021 Gestionnaires d'assurance Victor inc.