

Foire aux questions à propos de Télémédecine LifeWorks



En quoi consiste Télémédecine LifeWorks?

Télémédecine LifeWorks vous met en contact, vous et les membres de votre famille, avec un médecin généraliste autorisé à pratiquer au Canada, par appel audio ou vidéo, ou par messagerie instantanée sur une plateforme virtuelle.

Pour quels problèmes de santé puis-je utiliser Télémédecine LifeWorks?

L'équipe de médecins et d'infirmiers praticiens avec laquelle Télémédecine LifeWorks vous met en contact peut vous éviter, à vous et à votre famille, un déplacement au cabinet du médecin lorsque vous avez besoin des services suivants :

- Diagnostic médical
- Ordonnances et demandes d'analyse
- Orientation vers un spécialiste
- Soutien en santé mentale
- Gestion et prévention des maladies chroniques
- Encadrement et conseils en matière de santé
- Aide pour naviguer dans le système de santé

Comment Télémédecine LifeWorks fonctionne-t-il?

Lors de la prise de contact, un généraliste évaluera vos symptômes et fera les recommandations appropriées. Les généralistes peuvent diagnostiquer et traiter des problèmes de santé, commander les tests de laboratoire et les imageries diagnostiques nécessaires, prescrire des médicaments et au besoin, ils peuvent même vous orienter vers un spécialiste.

Que dois-je faire si Télémédecine LifeWorks ne peut pas résoudre mon problème?

S'il est impossible d'établir un diagnostic et que le problème n'est pas urgent, le praticien avec qui vous vous entretenez vous recommandera de consulter votre médecin de famille ou un autre prestataire de soins de santé. Si le problème est urgent, le praticien vous orientera vers le centre de soins d'urgence ou l'hôpital le plus près.

Télémédecine LifeWorks remplace-t-il mon médecin de famille?

Télémédecine LifeWorks n'a pas pour objet de remplacer les soins d'un médecin de famille, mais il peut être utile pour les personnes qui n'ont pas de médecin de famille. Et pour celles qui en ont un, Télémédecine LifeWorks leur permet de consulter un autre médecin lorsqu'elles ne peuvent pas se rendre au cabinet de leur médecin de famille.

Pouvez-vous commander des tests diagnostiques et recevoir les résultats?

Lorsque cela est approprié, le médecin peut demander des tests diagnostiques tels que des radiographies ou des échographies pour confirmer un diagnostic ou effectuer le suivi d'un problème ou d'une anomalie. Le praticien vous enverra la demande au cours de votre consultation et vous pourrez l'imprimer et l'apporter à n'importe quel centre d'imagerie non hospitalier.



Pouvez-vous fournir des orientations vers des spécialistes?

Oui, à la discrétion du médecin traitant. Les généralistes peuvent recommander des patients à des spécialistes dans la communauté. Après votre consultation, vous serez informé du spécialiste à qui vous avez été recommandé dans votre communauté et vous pourrez prendre un rendez-vous. Une fois que vous aurez consulté le spécialiste, les résultats de votre consultation seront téléchargés dans votre dossier virtuel sur Télémédecine LifeWorks.

Télémédecine LifeWorks peut-il me fournir une note médicale pour justifier une absence du travail?

Lorsque cela est approprié et que le problème de santé peut être évalué virtuellement, le praticien avec qui vous échangez sur Télémédecine LifeWorks peut émettre des notes de maladie. Les généralistes ne peuvent pas fournir de notes médicales pour des maladies survenues il y a longtemps (plus d'une semaine) ni pour des absences prolongées.

Puis-je utiliser Télémédecine LifeWorks pour faire remplir des formulaires d'invalidité?

Télémédecine LifeWorks ne remplit pas de formulaire d'invalidité.

Puis-je utiliser Télémédecine LifeWorks de l'extérieur du pays?

Vous pouvez accéder à Télémédecine LifeWorks de n'importe quel endroit disposant d'une connexion Internet stable. Les généralistes sont autorisés à pratiquer au Canada, alors ils se limiteront à vous fournir des conseils et des avis médicaux pendant votre séjour à l'étranger.

Utilisation de la plateforme Télémédecine LifeWorks

Comment puis-je m'inscrire?

Une fois que votre employeur aura lancé le service, vous devriez recevoir un courriel d'inscription provenant de l'adresse de courriel de Service de télémédecine LifeWorks : hello@getmaple.ca. Vous pouvez aussi vous rendre directement à l'adresse getmaple.ca/lifeworks pour commencer. Vous devrez :

- Créer un mot de passe (pour vous connecter à votre compte)
- Accepter les modalités d'utilisation
- Entrer les renseignements dans votre profil
- Inviter vos personnes à charge de 18 ans et plus qui utiliseront aussi l'outil (fournissez leur nom complet et leur adresse de courriel)
- Si vous avez besoin d'aide, envoyez-nous un courriel à lifeworks@getmaple.ca

Je n'arrive pas à m'inscrire; que dois-je faire?

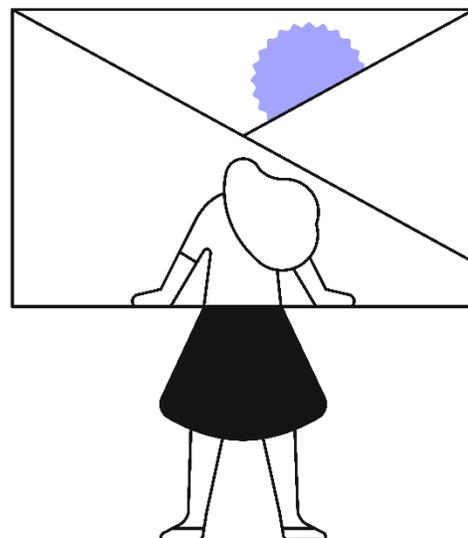
Pour obtenir de l'aide, envoyez-nous un courriel à lifeworks@getmaple.ca

De quel renseignement ai-je besoin pour m'inscrire?

La plateforme de Télémédecine a besoin de quelques renseignements personnels pour effectuer votre inscription (c.-à-d. votre nom, votre adresse de courriel, votre province de résidence, votre date de naissance, etc.).

Combien de temps prend l'inscription?

Le processus d'inscription ne prend habituellement qu'une ou deux minutes.



J'ai remarqué que le courriel que j'ai reçu pour une inscription au Service de télémédecine LifeWorks provient d'une adresse de courriel de Maple. De plus, on me demande de télécharger l'appli mobile de Maple. Est-ce que cela fait bien partie du Service de télémédecine LifeWorks?

Le Service de télémédecine LifeWorks utilise la plateforme sécurisée de soins virtuels de Maple pour que vos personnes à charge admissibles et vous puissiez communiquer avec une équipe de médecins généralistes autorisés à pratiquer au Canada. Nous croyons que travailler en partenariat avec un fournisseur de soins de santé virtuels réputé, comme Maple, est une manière efficace de nous assurer que vous et vos personnes à charge admissibles pouvez tirer parti de l'ensemble des caractéristiques améliorées du Service de télémédecine LifeWorks de façon sécuritaire et facilement, et ce, dès maintenant. Il se peut que vous remarquiez la mention de Maple à certains endroits au cours de votre expérience d'utilisation – notamment dans des courriels générés par le système concernant vos consultations. N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous avez des questions, à lifeworks@getmaple.ca.

Quel navigateur Internet est recommandé pour effectuer mon inscription?

Télémédecine LifeWorks est accessible à l'aide de tous les navigateurs Internet modernes comme Chrome, Firefox, Safari, Microsoft Edge et Internet Explorer. Vous pouvez également télécharger l'application mobile Apple du App Store d'Apple ou de Google Play.

Comment puis-je prendre un rendez-vous?

Premièrement, vous devez terminer votre inscription. Ensuite, connectez-vous à votre compte et cliquez sur « Commencer ». On vous demandera de sélectionner vos symptômes à partir d'une liste et de fournir une brève description de la raison de votre rendez-vous. Vous serez ensuite localisé automatiquement en fonction de votre province, et mis en contact avec un généraliste dans un délai de cinq minutes. Chaque consultation commence par un texto, et c'est à vous de décider si vous souhaitez ou non passer à un appel audio ou vidéo.

Existe-t-il un nombre maximum de fois où mes personnes à charge admissibles ou moi-même pouvons utiliser ce service?

Non, vous ou vos personnes à charge admissibles pouvez utiliser ce service aussi souvent que vous le souhaitez. Il vous est offert gratuitement de façon illimitée.

Quand Télémédecine LifeWorks est-il accessible?

Télémédecine LifeWorks est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année (en cas d'urgence, appelez le 911).

Où Télémédecine LifeWorks est-il offert?

Télémédecine LifeWorks est offert dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada. Vous pouvez aussi vous prévaloir de ce service lorsque vous voyagez à l'étranger et avez besoin de conseils médicaux.

Combien de temps dure une consultation typique?

Une consultation dure habituellement de 10 à 15 minutes, mais il n'y a aucune limite de temps.

Que dois-je faire pour ajouter mes personnes à charge?

Si vous avez des personnes à charge de moins de 18 ans, ajoutez leurs renseignements dans l'onglet « patient profiles ». Vous pourrez ensuite obtenir des soins en leur nom à l'aide de votre compte, ce qui inclut l'autorisation de consulter leurs dossiers médicaux. Pour les personnes à charge de plus de 18 ans, allez à l'onglet « Couverture » et envoyez-leur une invitation de créer leur propre compte.

Notre équipe médicale

Qu'est-ce qu'un généraliste?

Les généralistes avec qui vous entrez en contact par l'entremise de Télémédecine LifeWorks sont tous des médecins de médecine générale ou de médecine d'urgence. Les médecins et les infirmiers praticiens sont tous passionnés par la prestation de soins de santé exceptionnels et le service à la communauté par des moyens novateurs.

Quels problèmes de santé les généralistes peuvent-ils diagnostiquer et traiter?

Les généralistes avec qui vous entrez en contact par l'entremise de Télémédecine LifeWorks peuvent traiter de nombreux problèmes de santé en ligne. Neuf patients sur dix obtiennent une solution complète à leur problème en quelques minutes de Télémédecine LifeWorks. Cela comprend, entre autres, les problèmes suivants : abrasions, acné, allergies, vaginose bactérienne, morsures et piqûres, douleurs corporelles, bronchite, ecchymoses, toux, déshydratation, diarrhée, otites, dysfonctionnement érectile, fièvre, grippe, engelures, maux de tête et migraines, urticaire, insomnie, démangeaisons des yeux, poux, renouvellement de médicaments, lacérations légères, congestion nasale, nausées, conjonctivite, infections respiratoires, infections sexuellement transmissibles, infections des sinus, infections cutanées, maux de gorge, entorses et foulures, médicaments de voyage, infections des voies urinaires, vomissements, infections à levures et bien plus.

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

Télémédecine LifeWorks n'est pas destiné aux urgences médicales. En cas d'urgence, appelez le 911 ou rendez-vous au service d'urgence le plus proche. Par ailleurs, les médecins ne sont pas légalement autorisés à prescrire des narcotiques ou d'autres médicaments contrôlés de manière virtuelle.

Comment puis-je commander et recevoir des médicaments sur ordonnance?

Si un généraliste vous prescrit un médicament pendant votre consultation, l'ordonnance peut être télécopiée à la pharmacie de votre choix où vous pourrez aller la chercher, ou vous pouvez bénéficier d'une livraison gratuite dans un délai de un à deux jours ouvrables.

Renseignements personnels et confidentialité

Quelles sont les lois et les normes en matière de protection de la vie privée que respecte Télémédecine LifeWorks?

Nous reconnaissons l'importance de protéger les renseignements personnels. Puisque Télémédecine LifeWorks détient des renseignements sur la santé, nous devons suivre des directives rigoureuses, conformément aux lois canadiennes sur la protection de la vie privée. Télémédecine LifeWorks protège les renseignements médicaux des personnes qui utilisent ses services au moyen d'une infrastructure de sécurité complète et de politiques strictes en matière de protection des données afin de s'assurer qu'elles demeurent confidentielles et sécurisées. Nous nous conformons à la norme SOC 2 et adhérons à la norme ISO 27001:2013, à la série Special Publication (SP) 800 du NIST et aux principes de service fiduciaire de l'AICPA.

- Chaque consultation est entièrement privée et sûre, et toujours fournie par un médecin généraliste autorisé à pratiquer au Canada et tenu de respecter la confidentialité, comme il le ferait dans son cabinet. Seul le médecin traitant peut consulter les renseignements. Toutes les données sont cryptées en transit et au repos. Les employés détiennent toujours le contrôle total et la propriété de leurs renseignements médicaux et personnels, et eux seuls décident de la manière dont ils veulent les partager.

Comment fonctionne mon dossier médical personnel?

Télémédecine LifeWorks fournit aux employés leur dossier médical virtuel complet qu'ils peuvent stocker sur leur téléphone intelligent pour le transmettre et l'avoir toujours avec eux. Afin de constituer leur dossier virtuel, les employés peuvent télécharger des données médicales antérieures et indiquer leurs maladies préexistantes, chirurgies, dossiers de vaccination, médicaments et bien d'autres renseignements. De plus, les données de chacune de leurs interactions avec un prestataire de Télémédecine LifeWorks sont consignées à leur dossier. Les employés peuvent aussi transmettre numériquement tout dossier de traitement à partir de la plateforme Télémédecine LifeWorks directement à leur fournisseur de soins primaires et leur cercle de soins plus large par télécopie numérique.

Mon employeur recevra-t-il des informations de Télémédecine LifeWorks?

Conformément à la réglementation sur la protection de la vie privée, nous ne communiquerons jamais à votre employeur de renseignements permettant d'identifier une personne.