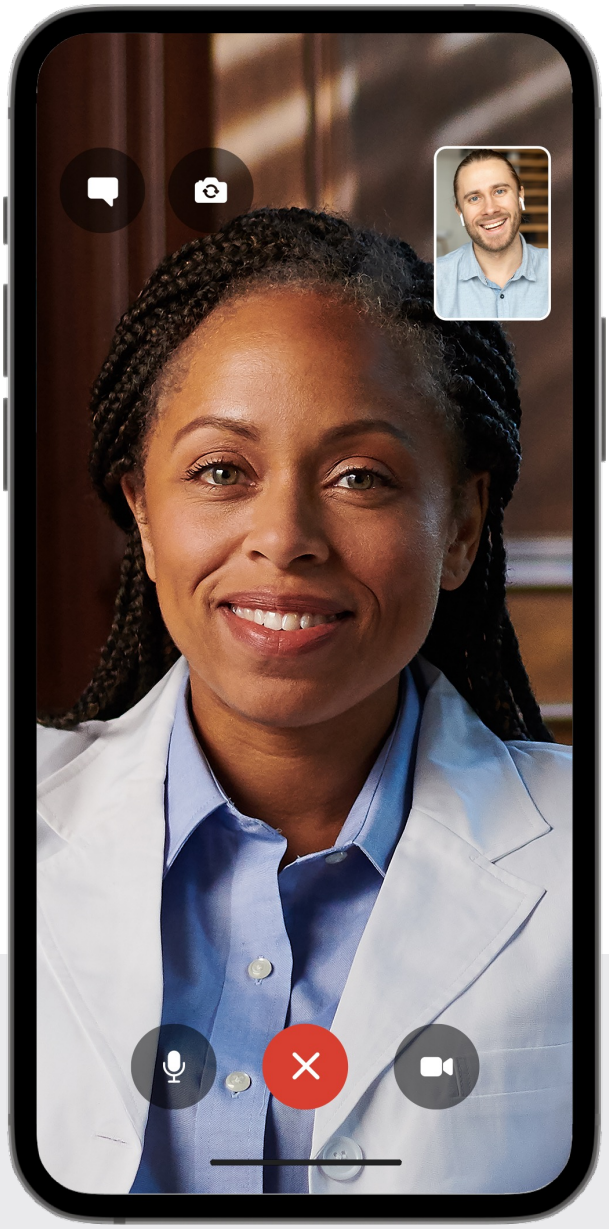
maple | RBC Assurances

Votre accès aux soins virtuels

Programme Standard

Vous et vos personnes à charge assurées admissibles avez accès au réseau de médecins généralistes de Maple grâce à votre régime d'avantages sociaux. Lisez ce guide pour en savoir plus sur votre couverture et sur l'inscription.



® / MC Marque(s) de commerce de la Banque Royale du Canada. Utilisé sous licence. Toutes les autres marques sont la propriété de leur(s) détenteur(s) respectif(s).

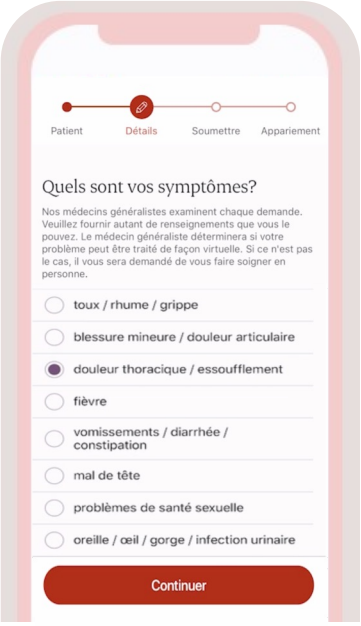
Évitez l'attente dans une clinique sans rendez-vous. Consultez un médecin généraliste au moment qui vous convient.

1. Inscrivez-vous
Allez sur le site getmaple.ca/rbcassurances et saisissez votre numéro d'identification du participant au régime et votre date de naissance.

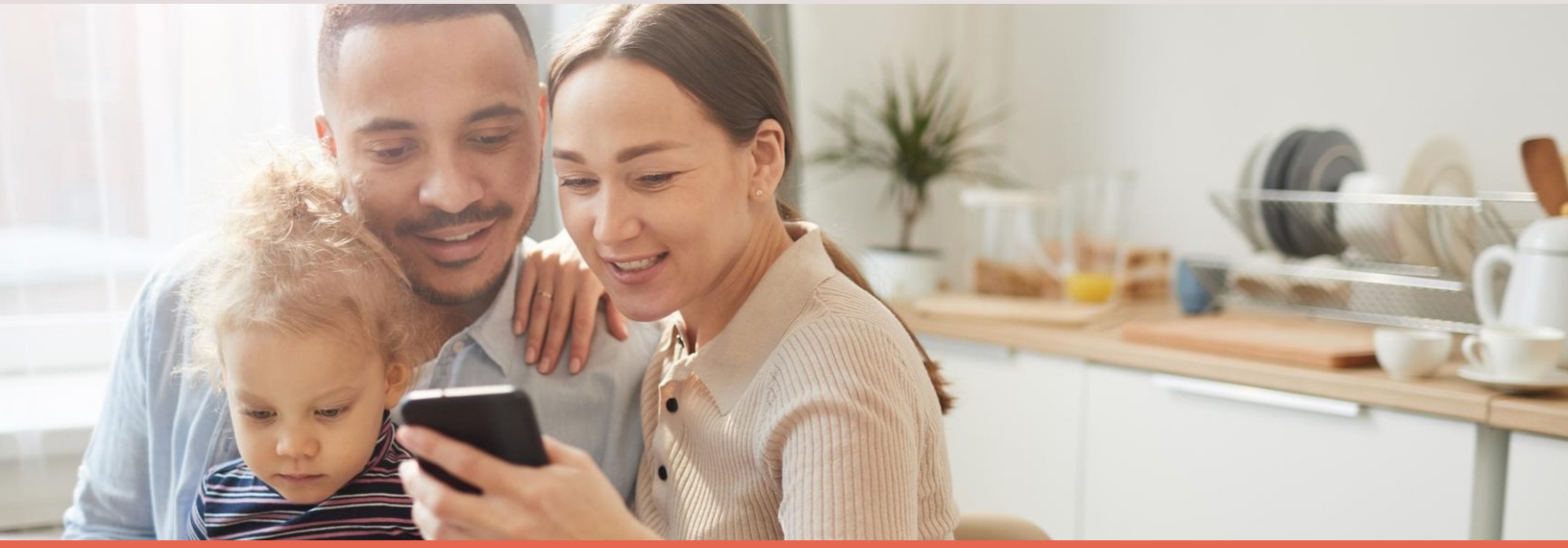
2. Demandez une consultation
Cliquez sur « Commencer », choisissez l'option vous permettant de consulter un médecin généraliste, et saisissez vos symptômes.

3. Discutez avec un médecin généraliste*
Communiquez par appel vocal, visioconférence ou messagerie instantanée sécurisée.

4. Recevez un traitement
Si vous recevez une ordonnance, vous pouvez aller chercher vos médicaments à la pharmacie ou vous les faire livrer.



Pour connaître le déroulement d'une consultation sur Maple, cliquez ici



* Les médecins généralistes de Maple sont des médecins de famille, des urgentologues et des infirmières et infirmiers praticiens

Accédez à un médecin généraliste en quelques minutes sur Maple

Quatre (4) consultations au total pour vous et votre famille, avec des médecins généralistes accessibles tous les jours de 7 h à minuit, et ce, en quelques minutes.

De nombreux problèmes médicaux peuvent être traités virtuellement en toute sécurité : la grippe et le rhume, les infections, les maladies chroniques, les problèmes de peau et plus encore.

Les fournisseurs de soins sur Maple peuvent rédiger des ordonnances et des billets du médecin, demander des analyses en laboratoire ou des examens d'imagerie, et bien plus encore.

Adoptez une approche proactive de la gestion de votre santé en utilisant la plateforme Maple pour conserver, partager et gérer vos données de santé.

Gagnez du temps et épargnez-vous du stress en utilisant Maple.

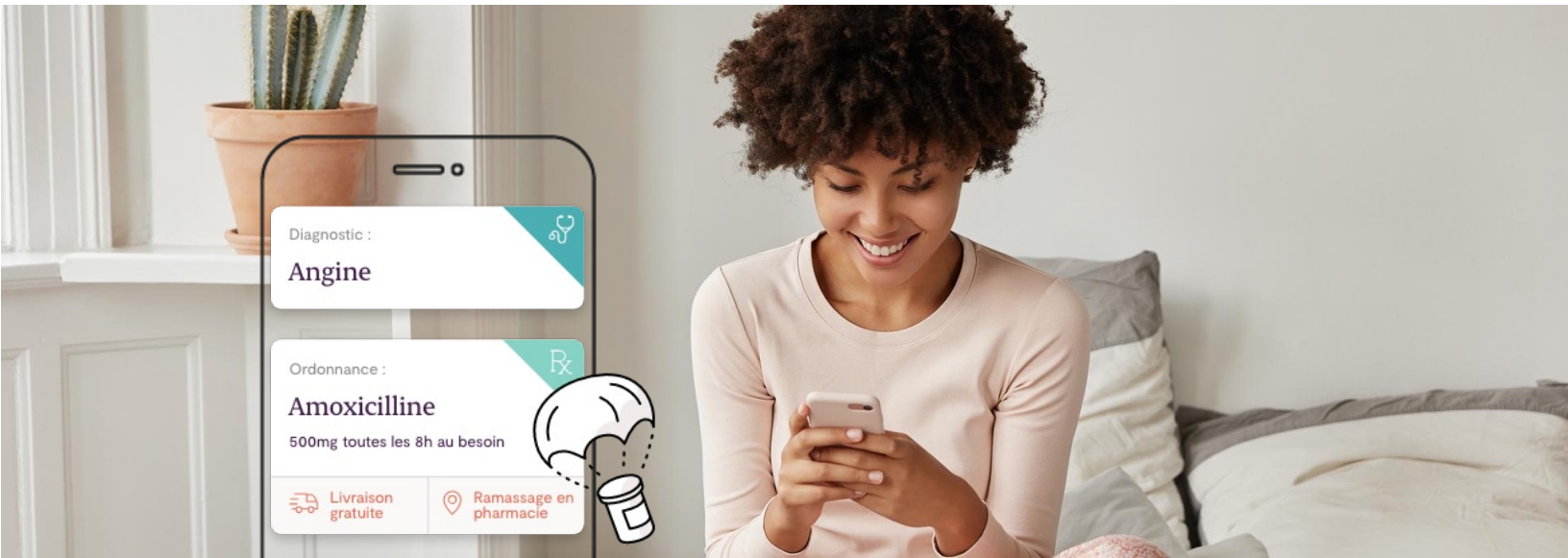
Des millions de personnes au Canada ont accès à Maple; le taux de satisfaction moyen chez nos patients est de 4,7/5 étoiles.

★★★★★

« Quel bonheur d'avoir accès à ce service! C'est une bouffée d'air frais en période de nécessité. Mes renouvellements ont été transmis à ma pharmacie en 20 minutes. »

« J'ai utilisé Maple trois fois au cours des six derniers mois pour ma fille et moi. C'est un service très, très facile à utiliser. »

« Le médecin a pris le temps de m'écouter et je me suis senti à l'aise malgré mon anxiété. Je recommande fortement ce service! »



Foire aux questions

Qu'est-ce que Maple?

Maple est une plateforme de soins qui vous permet d'avoir accès rapidement et facilement à des médecins généralistes au Canada. Vous appuyez sur un bouton pour demander une consultation, puis en quelques minutes seulement, vous parlez avec un médecin généraliste par messages textes, appel vocal ou visioconférence. Les médecins généralistes peuvent prodiguer des conseils médicaux et remettre des ordonnances numériques, des demandes d'analyses en laboratoire* ou d'examens d'imagerie diagnostique et bien plus encore.

Comment accéder à Maple?

Vous pouvez accéder à Maple via l'application mobile ou n'importe quel navigateur Web moderne. Pour vous inscrire, rendez-vous sur le site getmaple.ca/rbcassurances et saisissez votre numéro d'identification du participant au régime et votre date de naissance. Si vous avez déjà un compte Maple, reliez-le à votre couverture en cliquant sur « Se connecter » dans le coin supérieur droit de l'écran.

Quels sont les détails de ma couverture?

Vos personnes à charge admissibles et vous-même avez accès à un total de quatre (4) consultations par année auprès de nos médecins généralistes, qui sont disponibles de 7 h à minuit. Vous pouvez consulter les détails de votre couverture (y compris le nombre de consultations restantes) dans l'onglet « Couverture ». Veuillez consulter cet article du service de soutien pour savoir comment ajouter vos personnes à charge admissibles à votre compte Maple.

Qui sont les médecins généralistes de Maple?

Les fournisseurs de soins de Maple sont des médecins généralistes autorisés à exercer au Canada, notamment des médecins de famille, des urgentologues et des infirmières et infirmiers praticiens. Les fournisseurs de soins sur notre plateforme sont triés sur le volet et sont les mêmes que vous pourriez rencontrer en personne.

Quels problèmes de santé les médecins généralistes peuvent-ils traiter?

Nous pouvons traiter de nombreux problèmes de santé en ligne. Neuf patients Maple sur dix voient leur problème de santé résolu en quelques minutes, notamment les symptômes du rhume et de la grippe, les infections courantes, les maladies chroniques, les problèmes de peau, les problèmes de santé sexuelle et de santé mentale, et bien plus encore. Ils ont également la possibilité de faire renouveler leurs ordonnances.

Puis-je obtenir des ordonnances et des demandes d'analyses en laboratoire*?

Si le médecin généraliste le juge nécessaire, oui. Si vous recevez une ordonnance, vous pourrez la récupérer dans n'importe quelle pharmacie au Canada ou la faire livrer gratuitement chez vous. Si vous recevez une demande d'analyses en laboratoire ou d'examens d'imagerie, vous devrez l'imprimer et l'apporter à un laboratoire ou centre d'imagerie. Les résultats seront téléversés dans votre dossier médical virtuel. Les suivis peuvent avoir lieu virtuellement ou avec votre médecin de famille.

* Les demandes d'analyses en laboratoire ne sont pas offertes en Nouvelle-Écosse pour le moment.

Foire aux questions (suite)

Y a-t-il une limite à ce que les médecins généralistes 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. Nos fournisseurs de soins ne peuvent pas légalement prescrire virtuellement des narcotiques ou des médicaments contrôlés.

Est-ce que Maple remplace mon médecin de famille?

Maple ne vise pas à remplacer les soins d'un médecin de famille. Maple peut être utile pour les personnes qui n'ont pas de médecin de famille. Quant aux personnes qui en ont un, elles peuvent avoir recours à nos services pour gérer les problèmes nécessitant des soins de santé primaires urgents à un moment où elles ne peuvent pas consulter leur médecin de famille.

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

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

Les services de Maple sont-ils offerts en français?

Les services de Maple sont offerts en français et en anglais. Vous pouvez facilement changer la langue dans les paramètres de votre compte.

Mes renseignements médicaux sont-ils confidentiels?

Oui, vos renseignements personnels médicaux sont entièrement confidentiels. Lorsque vous utilisez nos services, votre session est protégée par une infrastructure de sécurité complète et par des politiques strictes en matière de données. Par ailleurs, vous avez toujours le contrôle total de vos renseignements médicaux personnels. Consultez notre Politique de confidentialité pour obtenir une description plus détaillée.

Les soins virtuels sont-ils sûrs pour les patients?

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

Est-ce que Maple me donne accès à des spécialistes?

Les patients doivent payer de leur poche pour les consultations virtuelles avec des spécialistes de Maple (par exemple, un dermatologue ou un thérapeute en santé mentale). Toutefois, ces dépenses pourraient être remboursées par votre régime de soins de santé complémentaire. Pour vous permettre consulter un spécialiste dans le cadre du système de santé public, on vous orientera vers votre fournisseur de soins primaires qui pourra vous fournir la référence nécessaire.

Pour obtenir de l'aide, vous pouvez communiquer avec notre équipe par clavardage dans l'application Maple ou sur le site Web en cliquant sur l'icône dans le coin inférieur droit.