maple | RBC Assurances

Guide d'accueil du promoteur de régime

Programme de soins virtuels Standard

Le guide complet pour comprendre les soins virtuels offerts à votre personnel.

Bienvenue chez Maple! Nous sommes ravis que vous ayez choisi les soins virtuels pour soutenir les besoins de votre personnel en matière de soins de santé. Pour commencer, consultez ce guide pour en savoir plus à propos de votre programme de soins virtuels.

® / 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).

maple | RBC Assurances

Comprendre votre programme de soins virtuels.

Les membres de votre personnel peuvent maintenant éviter les salles d'attente en communiquant avec des médecins généralistes* autorisés à exercer au Canada à partir d'un téléphone, d'une tablette ou d'un ordinateur.

Détails clés du programme :

- Consultations en ligne avec des médecins généralistes disponibles sept jours sur sept de 7 h à minuit, et ce, en quelques minutes
- Accès direct à quatre (4) consultations par année civile auprès de médecins généralistes pour les membres de votre personnel et leurs personnes à charge assurées
- Obtenir des conseils médicaux et des traitements (y compris des ordonnances, des demandes d'analyses en laboratoire, des demandes d'imagerie diagnostique et plus encore)
- Gestion, stockage et partage de données personnelles sur la santé
- Pour connaître le déroulement d'une consultation sur Maple, cliquez ici

Les membres de votre personnel doivent s'inscrire en saisissant leur numéro d'identification du participant au régime et leur date de naissance à l'adresse suivante :

getmaple.ca/rbcassurances

® / 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).
* Les médecins généralistes de Maple sont des médecins de famille, des urgentologues et des infirmières et infirmiers praticiens

maple | RBC Assurances

Passez le mot à votre personnel!

Lancez un plan de communication efficace pour présenter les soins virtuels et aider le personnel dans la gestion de sa santé et de son bien-être.

Les niveaux d'engagement sont plus élevés lorsque les promoteurs de régime se concentrent sur les communications au personnel et la sensibilisation de celui-ci. Consultez notre boîte à outils de communication éprouvée, qui comprend un guide du participant au régime, une affiche, une vidéo et des modèles de courriel pour vous aider à promouvoir le programme.

Pratiques exemplaires :

- S'en tenir à des communications concises avec un appel à l'action clair (invitation à s'inscrire)
- Envoyer des communications par courriel de la part des responsables des ressources humaines ou de l'équipe de direction
- Diffuser régulièrement des renseignements sur le programme pour que chacun le garde à l'esprit
- Communiquer avec le personnel au moyen de divers canaux

Avant le lancement du programme

Objectif :
Présenter Maple à votre personnel et l'informer sur la prestation de soins virtuels à venir

Ressources :
Modèles de courriel

Canaux :
Courriel, messagerie interne

Lancement du programme

Objectif :
Encourager les membres de votre personnel à s'inscrire afin que leur compte soit prêt lorsqu'ils auront besoin de soins médicaux

Ressources :
Modèles de courriel

Canaux :
Courriel, séances de discussion ouverte de l'entreprise

Après le lancement du programme

Objectif :
Continuer à faire la promotion du programme afin que les membres de votre personnel et leurs personnes à charge admissibles le gardent en tête

Ressources :
Guide, affiche et vidéo

Canaux :
Courriel, portails internes, réunions d'équipe, économiseurs d'écran, etc.

® / 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).

maple | RBC Assurances

Foire aux questions.

Comment les membres de votre personnel peuvent-ils accéder à Maple?

Pour s'inscrire, les membres de votre personnel doivent d'abord se rendre sur le site getmaple.ca/rbcassurances et entrer leur numéro d'identification du participant au régime et leur date de naissance. S'ils ont déjà un compte Maple, ils peuvent accéder à leur couverture en cliquant sur « Se connecter ». Une fois que la personne s'est connectée, elle peut accéder à Maple sur l'application mobile ou n'importe quel navigateur Web.

Quels sont les détails de notre couverture?

Les consultations avec des médecins généralistes sur Maple sont une prestation couverte pour les membres de votre personnel et leurs personnes à charge assurées, qui ont accès à quatre (4) consultations par année, et ce, sept jours sur sept, entre 7 h et minuit.

Comment les membres de votre personnel peuvent-ils ajouter des personnes à charge admissibles?

Veuillez consulter cet article du service de soutien pour savoir comment ajouter des personnes à charge admissibles à un compte Maple.

À quoi peuvent s'attendre les membres de votre personnel lors de leurs consultations avec des médecins généralistes?

Les médecins généralistes de Maple sont des experts du domaine médical autorisés à exercer au Canada. La plateforme sélectionne le prochain médecin généraliste disponible afin de permettre au patient d'obtenir une consultation le plus rapidement possible. Les membres de votre personnel peuvent effectuer leur consultation par messages instantanés, visioconférence ou appel vocal, et ce, en français ou en anglais. Durant la consultation, les membres de votre personnel peuvent recevoir des conseils médicaux, des diagnostics, des ordonnances, et des demandes d'analyses en laboratoire ou d'imagerie diagnostique. Conformément aux exigences légales des collèges des médecins provinciaux, les médecins généralistes peuvent demander aux membres de votre personnel de confirmer leur identité. Cette vérification d'identité peut être effectuée directement sur Maple par visioconférence, ou encore en téléversant une photo d'une pièce d'identité avec photo délivrée par le gouvernement.

Les membres de votre personnel peuvent-ils utiliser Maple lors de voyages à l'extérieur du Canada?

Les membres de votre personnel peuvent consulter des médecins généralistes autorisés à exercer au Canada pour obtenir des conseils médicaux même lorsqu'ils sont à l'étranger. Veuillez noter que les médecins généralistes du Canada ne peuvent pas fournir d'ordonnances ou de demandes d'analyses en laboratoire à l'étranger. Cependant, Maple peut s'avérer un service très précieux pour les résidents du Canada qui sont à l'étranger. Souvent, les voyageurs qui éprouvent un malaise ne savent pas si celui-ci doit faire l'objet d'un examen médical immédiat (surtout s'ils rentrent au Canada quelques jours ou semaines plus tard). Le service de Maple peut potentiellement prévenir une visite inutile chez un fournisseur de soins à l'étranger (et les coûts associés à cette consultation) ou encore confirmer que le problème doit être examiné par un médecin local et le délai dans lequel cela devrait être fait.

Les consultations chez des spécialistes sont-elles couvertes?

Si des membres de votre personnel souhaitent consulter un fournisseur spécialiste privé sur Maple (par exemple, un dermatologue), ils seront invités à payer ces consultations, qui ne sont pas couvertes par ce programme. S'il y a lieu, ils peuvent ensuite choisir de demander un remboursement. Pour permettre aux membres de votre personnel de consulter un spécialiste dans le cadre du système de santé public, on les orientera vers leur fournisseur de soins primaires qui pourra leur fournir la référence nécessaire.

Comment est-ce que Maple gère la confidentialité et la sécurité?

Maple assure l'entière confidentialité des renseignements personnels et médicaux. Toutes les séances sont protégées par une infrastructure de sécurité complète et des politiques strictes en matière de données. Maple est conforme aux normes SOC-2 et PCI, à la *LPRPDE* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, en plus d'utiliser AWS Canada pour le stockage de données ainsi que MedStack pour un hébergement sécurisé. Maple a fait l'objet de vérifications rigoureuses en matière de confidentialité, lesquelles ont été effectuées par d'éminents avocats canadiens spécialisés dans la protection des renseignements personnels sur la santé ainsi que par plusieurs autorités provinciales. Politique de confidentialité : getmaple.ca/fr/politique-de-confidentialite/.

® / 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).

maple | RBC Assurances

La collaboration pour assurer le succès du programme.

Les équipes de RBC Assurances et de Maple sont là pour vous à chaque étape du processus.

Nous sommes là pour vous

Soutien continu – Si vous avez des questions ou que vous avez besoin de soutien supplémentaire en matière de communications, communiquez avec l'équipe de gestion des comptes de RBC Assurances.

Nous sommes là pour votre personnel

Soutien continu – Si les membres de votre personnel ont des questions ou ont besoin d'aide pour s'inscrire, ils peuvent communiquer directement avec l'équipe de soutien à la clientèle de Maple. Celle-ci pourra leur offrir de l'aide par clavardage sur l'application Maple ou le site Web.

® / 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).