

Votre guide de présentation des soins



Tout ce que vous devez savoir pour tirer le maximum de vos avantages Maple.

Voici votre guide de présentation des soins de Maple. Il est conçu pour vous aider à comprendre ce qui est inclus dans votre programme et comment utiliser celui-ci quand vous en avez besoin.

Un aspect de votre santé vous préoccupe? Vous voulez simplement prendre soin de votre bien-être avant qu'un petit problème se transforme en urgence? Suivez le guide pour savoir à quoi vous avez accès et comment commencer à y avoir recours.

Votre programme

Ce qui est inclus dans votre couverture et comment vous en servir

Comment accéder à Maple

Tout ce que vous devez savoir pour vous inscrire, vous connecter et inviter les membres de votre famille

Vos services

Tous les détails sur chaque service auquel vous avez accès

Foires aux questions

Des réponses aux questions fréquentes sur l'utilisation de Maple



Ce à quoi vous avez accès



Voici ce qui est inclus dans votre couverture :

- **Soins primaires** – Consultations illimitées avec des médecins et des infirmiers praticiens spécialisés autorisés à exercer au Canada, 7 jours sur 7, de 7 h à minuit (heure locale), partout au Canada et à l'étranger
- **Headspace** – Plus de 1 000 heures de méditation guidée, d'exercices de pleine conscience et d'outils d'aide au sommeil et de gestion du stress, inclus gratuitement la première année de votre programme ACJCS
- **Bilans de santé mentale** – Outils de dépistage autoguidés GAD-7 (anxiété) et PHQ-9 (dépression) pour mieux comprendre votre santé mentale
- **Bilans de soins proactifs** – Évaluations de santé personnalisées et fondées sur des données probantes, adaptées à votre âge, à votre mode de vie et à vos antécédents médicaux
- **Soins spécialisés à tarif réduit** – Rabais de 10 % sur les consultations avec les spécialistes Maple, dont la dermatologie, l'endocrinologie et le counseling en santé mentale (frais à la charge du membre, possiblement remboursables par votre assurance maladie complémentaire)

Comment accéder à Maple



Comment accéder à Maple

Commencer à utiliser Maple, c'est simple comme bonjour.

Suivez les instructions ci-dessous pour créer votre compte et obtenir les soins dont vous avez besoin.

Inscription à l'aide de votre lien d'inscription unique

Il vous faudra : Le lien Maple personnalisé de votre entreprise · Votre identifiant unique (numéro de membre) · Une adresse courriel valide

1

Consultez le lien personnalisé de votre entreprise :
getmaple.ca/cscja

2

Saisissez vos renseignements de vérification quand on vous y invitera.

3

Remplissez votre profil.

4

Créez un mot de passe sécurisé. Lisez et acceptez les conditions d'utilisation et la politique de confidentialité.

5

Confirmez votre adresse courriel en cliquant sur le lien qui y a été envoyé.

Lorsque vous vous connecterez, vous trouverez tous les services de Maple sur votre page d'accueil personnalisée. Vous voulez en savoir plus? Consultez la foire aux questions à la fin du document.

Aperçu des produits



Headspace

Votre guide vers la pleine conscience et le bien-être mental

Headspace vous donne accès à plus de 1 000 heures de méditation guidée et d'exercices de pleine conscience pour vous aider à gérer votre stress, à accroître votre résilience et à mieux dormir. Vous voulez apaiser votre esprit? Rendre vos nuits de sommeil plus reposantes? Vous souhaitez tout simplement prendre soin de votre santé mentale plus régulièrement? Ces séances guidées portant sur l'anxiété, l'estime de soi, la concentration et le sommeil pourront vous aider. Vous trouverez aussi sur Headspace des « balados de dodo », de la musique et des recommandations adaptées à vos besoins.

Ce n'est pas une thérapie ni un substitut aux soins cliniques. C'est plutôt un soutien continu et exempt de préjugés qui vous offre des outils pratiques pour vous aider à prendre soin de votre santé mentale au quotidien. Selon des recherches, les personnes qui utilisent Headspace pendant 10 jours constatent une diminution de 11 % de leur stress. Après 30 jours, ce chiffre passe à 32 %, et on observe aussi une amélioration notable du bien-être et de la concentration.

Headspace Pour le travail

Stressez moins. Dormez plus. Prenez votre dose de bonheur au quotidien avec Headspace.



Headspace

Voici ce qui est inclus

- Plus de 1 000 heures de contenu guidé : des méditations, des exercices et des pratiques basées sur la pleine conscience, le tout animé par des experts
- Recommandations quotidiennes personnalisées : des séances et des outils adaptés à vos objectifs de bien-être mental
- Aide au sommeil : des balados de dodo, de la musique et des pistes audio favorisant un sommeil réparateur
- Gestion du stress et renforcement de la résilience : des méditations guidées axées sur la réduction du stress et de l'anxiété et l'amélioration de l'estime de soi et de la concentration
- Intégration du mouvement : des exercices pour renforcer simultanément votre bien-être mental et physique
- Approche fondée sur la science : une solution de pleine conscience qui s'appuie sur des données probantes, utilisée par plus de 100 millions de personnes dans le monde

Accès à Maple

1. Connectez-vous à votre compte Maple dans l'application ou sur le site Web de Maple
2. Sélectionnez la tuile « Méditation et pleine conscience » sur la page d'accueil
3. Inscrivez-vous à Headspace à l'aide du courriel que vous avez utilisé pour créer votre compte Maple
4. Commencez à parcourir les exercices de méditation personnalisés, le contenu sur le sommeil et les suggestions quotidiennes

Aide fournie

Un soutien immédiat en cas de stress

Ouvrez l'application et choisissez parmi les méditations guidées axées sur le stress, l'anxiété ou l'estime de soi. Certaines séances durent quelques minutes et d'autres sont plus longues : vous pouvez donc opter pour ce qui convient le mieux à vos besoins du moment.

Des outils conçus pour vous aider à mieux dormir

Les « balados de dodo », les sons apaisants et les exercices de relaxation aident votre esprit à se détendre avant l'heure du coucher. Ils sont conçus exprès pour faciliter la transition vers le sommeil plutôt que seulement pour favoriser la relaxation générale.

Des habitudes qui se développent au fil du temps

Grâce à des recommandations quotidiennes personnalisées et à des cours structurés, prendre soin de votre bien-être mental deviendra une habitude naturelle plutôt qu'une tâche de plus à intégrer à votre horaire.

Soins primaires

Pour vos problèmes de santé courants

Les soins primaires de Maple sont offerts par des infirmiers praticiens spécialisés et des médecins autorisés à exercer au Canada. Vous avez un vilain rhume? Une ordonnance à faire renouveler? Besoin de conseils médicaux? Vous pouvez consulter un spécialiste en anglais ou en français par appel vocal, visioconférence ou messages textes sécurisés. Les demandes de consultation sont examinées par les fournisseurs de soins primaires au moyen de l'Assistant à l'accueil IA, qui recueille les principaux renseignements en vue d'aider les fournisseurs de soins à cerner vos besoins et déterminer les étapes suivantes.

Vous obtenez des soins complets (ordonnance, demande d'analyse en laboratoire, référence à un spécialiste) et bien plus encore. Vous conservez votre dossier médical numérique pour toutes les consultations. Vous pouvez également le transmettre à votre médecin de famille pour assurer la continuité des soins. Votre partenaire, vos enfants et vos personnes à charge profitent aussi de votre couverture : tous les membres de votre foyer peuvent donc obtenir les soins dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin.



Soins de santé primaires

Voici ce qui est inclus

- Accès direct à des fournisseurs de soins autorisés à exercer au Canada : les demandes de consultation sont examinées par des médecins et des infirmiers praticiens spécialisés qui peuvent poser des diagnostics et proposer des traitements
- Options de consultation flexibles : choisissez la méthode qui vous convient le mieux (appel vocal, visioconférence ou messages textes sécurisés)
- Triage par un médecin : les demandes de consultations sont examinées par un médecin ou un infirmier praticien
- Services médicaux complets : vous pouvez obtenir un diagnostic, une ordonnance, une demande d'analyse en laboratoire, une référence à un spécialiste et des conseils médicaux
- Centralisation des dossiers médicaux numériques : conservez, gérez et transmettez les notes des consultations à votre médecin de famille sur l'appli
- Couverture pour toute la famille : votre partenaire et vos enfants (personnes à charge) y ont tous accès

Aide fournie

Des soins qui visent à compléter (et non à remplacer) ceux de votre médecin de famille

Maple n'a pas été créé pour remplacer votre médecin de famille. Il vous donne des moyens de gérer vos problèmes de santé qui surviennent quand vous ne pouvez pas consulter votre médecin de famille. Comme ce dernier a ensuite accès aux notes de la consultation, la continuité des soins est assurée.

La continuité des soins, consultation après consultation

Votre dossier médical est conservé dans votre compte Maple. Les fournisseurs de soins y ont accès à chaque consultation, ce qui leur permet de connaître vos antécédents sans avoir à vous demander chaque fois de les répéter.

Un point de départ quand vous ne savez pas exactement ce dont vous avez besoin
Si, en cas de problème, vous ne savez pas s'il vous faut une ordonnance, une demande d'analyse en laboratoire ou une référence à un spécialiste, une consultation sur Maple vous permettra de connaître la prochaine étape à suivre sans avoir à chercher la réponse par vous-même dans le système de santé.

Foire aux questions sur les soins primaires

Y a-t-il une limite à ce que les praticiens en soins primaires peuvent faire sur Maple?

Les praticiens en soins primaires sur Maple peuvent traiter à distance une foule de problèmes de santé courants. Cela dit, toutes les demandes ne se prêtent pas aux soins virtuels. Les demandes sur Maple sont examinées par des fournisseurs de soins primaires qui évaluent vos symptômes et 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.

Nos praticiens en soins primaires ne sont pas autorisés à prescrire des narcotiques ou des médicaments réglementés.

Qui sont les praticiens en soins primaires de Maple?

Les praticiens en soins primaires de Maple sont des infirmiers praticiens et des médecins autorisés à exercer au Canada qui peuvent diagnostiquer et traiter une foule de problèmes de santé courants.

Puis-je obtenir des ordonnances?

À sa discrétion, votre praticien en soins primaires peut rédiger une ordonnance pour traiter votre problème de santé. Si vous recevez une ordonnance, vous pourrez récupérer vos médicaments à la pharmacie de votre choix ou les faire livrer chez vous.

Puis-je obtenir des demandes d'analyse en laboratoire ou d'imagerie diagnostique?

À sa discrétion, votre praticien en soins primaires peut vous transmettre des demandes d'analyse en laboratoire ou d'imagerie diagnostique afin de poser un diagnostic et de traiter votre problème de santé. 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 vous pourrez obtenir un suivi virtuellement sur Maple ou auprès de votre médecin de famille.

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

À sa discrétion, votre praticien de soins primaires peut vous transmettre une demande de consultation en médecine spécialisée afin de trouver pour vous un spécialiste dans votre région. On vous avisera alors du spécialiste choisi. Son cabinet communiquera avec vous pour fixer un rendez-vous. Veuillez noter que le délai d'attente peut varier en fonction des disponibilités dans le système public.

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 en ont un, mais qui n'arrivent pas à le consulter pour un problème de soins primaires.

Foire aux questions sur les soins primaires

Quelles autres fonctionnalités peut-on trouver sur Maple?

La plateforme Maple vous permet également de consulter des spécialistes et des praticiens de services paramédicaux (dermatologues, endocrinologues, etc.). Des frais supplémentaires devront être déboursés, mais ils pourraient être remboursés par votre assurance maladie complémentaire.

Puis-je demander un praticien en soins primaires en particulier?

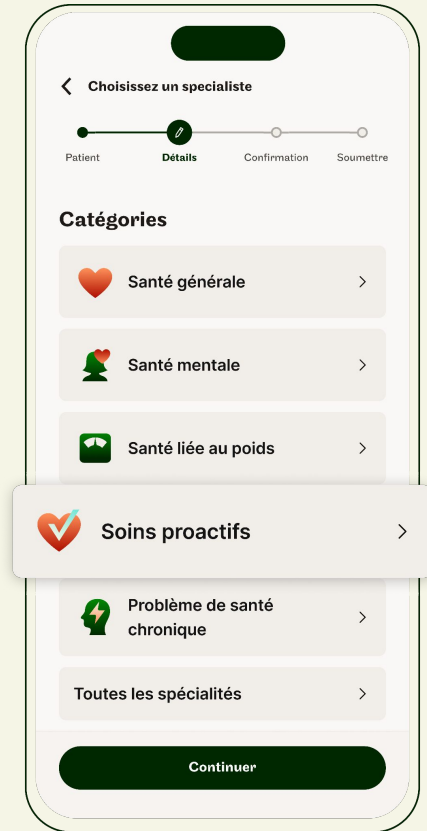
Maple sélectionne pour vous un praticien en soins primaires disponible pour que vous puissiez commencer votre consultation le plus rapidement possible.

Soins proactifs

Décelez les problèmes de santé avant qu'ils s'aggravent

Les soins de santé préventifs passent souvent au second plan. Vous savez qu'il serait bon faire des tests de dépistage, mais lesquels? Quand? Où aller? Toutes ces questions suffisent bien souvent à vous décourager. Les bilans de santé personnels de Maple éliminent ces obstacles aux soins proactifs en vous proposant plus de 40 évaluations fondées sur des données probantes, directement dans votre compte Maple, en fonction de votre âge, de votre mode de vie et de vos antécédents médicaux. Ces évaluations proviennent d'organismes de santé canadiens de confiance qui respectent les lignes directrices les plus récentes.

Vous pouvez voir exactement quels tests de dépistage sont pertinents pour vous et pour quelle raison, puis les passer au moment qui vous convient. Si vos résultats indiquent que vous êtes à risque de développer certains problèmes de santé comme le diabète ou une maladie cardiovasculaire, vous pouvez consulter un praticien sur Maple pour savoir ce que ces résultats signifient pour vous, et ce que vous devriez faire maintenant. Cette approche vous aide à déceler rapidement les éventuels problèmes chroniques qui touchent 60 % des Canadiens de plus de 20 ans au lieu d'attendre qu'il soit trop tard pour remédier à la situation.



Voici ce qui est inclus

- Évaluations de santé personnalisées – Plus de 40 tests de dépistage fondés sur des données probantes sélectionnés en fonction de votre âge, de votre mode de vie et de vos antécédents médicaux
- Sources canadiennes de confiance – Toutes les évaluations proviennent d'organismes de confiance comme Diabète Canada ou la Société cardiovasculaire du Canada
- Lignes directrices récentes – La base de données est constamment mise à jour pour refléter les dernières recommandations canadiennes en matière de santé
- Couverture familiale – Des évaluations complètes pour chaque profil de patient dans votre compte Maple
- Conseils transparents – Voyez les facteurs qui justifient chaque recommandation d'évaluation
- Dossiers médicaux centralisés – Les résultats sont conservés au même endroit dans l'application Maple pour une consultation pratique

Accès à Maple

1. Connectez-vous à votre compte Maple et sélectionnez l'option « Dossier » sur la page d'accueil.
2. Sélectionnez « Bilans de santé personnels » et autorisez Maple à utiliser les renseignements de votre profil médical.
3. Sélectionnez une évaluation dans votre liste personnalisée et suivez les indications à l'écran pour faire l'évaluation.
4. Obtenez vos résultats et discutez avec un médecin ou un infirmier praticien sur Maple.

Aide fournie

Une détection précoce pour éviter des problèmes plus importants

Quelque 60 % des Canadiens de plus de 20 ans vivent avec une maladie évitable. Les bilans de santé personnels vous aident à déceler d'éventuels problèmes de santé dès leurs premiers signes, lorsque leur gestion et leur traitement sont plus faciles et moins coûteux.

Une direction claire et pertinente pour votre santé

Plutôt que de chercher à deviner de quels tests de dépistage vous avez besoin ou d'attendre votre bilan annuel que vous remettez toujours à plus tard, vous avez une feuille de route personnalisée avec des tests et des évaluations réellement pertinentes en fonction de votre profil unique.

Un soutien immédiat quand vous en avez besoin

Si une évaluation révèle que vous avez un risque modéré à élevé de développer un problème de santé, vous pouvez en parler immédiatement avec un infirmier praticien ou un médecin de Maple afin d'obtenir des conseils sur vos facteurs de risque et un plan personnalisé des prochaines étapes à suivre.

Du soutien quand vous en avez besoin.

Si une évaluation soulève des questions ou certaines avenues à explorer, une prochaine étape simple consiste à en discuter avec un infirmier praticien ou un médecin sur Maple. Cette personne vous aidera à comprendre ce que signifient vos résultats et vous guidera vers les soins appropriés selon votre situation.

Foire aux questions

À propos de Maple

Qu'est-ce que Maple?

Ce qui est né d'un désir de réduire la congestion à l'urgence est maintenant l'une des principales plateformes à mettre en contact des patients à un réseau diversifié de praticiens qui aident des millions de Canadiens à reprendre le contrôle de leur santé.

Comment fonctionne Maple?

Inscrivez-vous, demandez une consultation et discutez avec un infirmier praticien ou un médecin autorisé à exercer au Canada par appel vocal, visioconférence ou messages textes sécurisés, et ce, en tout temps, où que vous soyez. Ensuite, obtenez votre plan de soins ou votre ordonnance selon votre diagnostic, à la discrétion du praticien. Nous serons à vos côtés tout au long du parcours.

Un point de départ quand vous ne savez pas exactement ce dont vous avez besoin

Si, en cas de problème, vous ne savez pas s'il vous faut une ordonnance, une demande d'analyse en laboratoire ou une référence à un spécialiste, une consultation sur Maple vous permettra de connaître la prochaine étape à suivre sans avoir à chercher la réponse par vous-même dans le système de santé.

Confidentialité et sécurité

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/.

Soutien technique et aide relative aux appareils

À partir de quels appareils puis-je accéder à Maple?

Accédez à Maple à partir de votre téléphone intelligent, de votre tablette ou de votre ordinateur. Téléchargez l'application pour iOS et Android, ou connectez-vous à partir de n'importe quel navigateur moderne.

Foire aux questions

Gestion du compte et membres de la famille

Puis-je ajouter des membres de ma famille à mon compte?

Oui, l'accès rapide et pratique aux soins de Maple est aussi offert à vos personnes à charge admissibles. Les personnes à charge admissibles sont uniquement celles qui seraient aussi couvertes par votre régime d'avantages sociaux (votre partenaire ou vos enfants, par exemple).

Quand puis-je accéder à Maple?

Maple est accessible de 7h jusqu'à minuit à partir de n'importe quel téléphone intelligent, tablette ou ordinateur. La disponibilité du service pourrait varier en fonction du programme. Consultez la section « Votre programme » pour savoir ce qui est inclus.

Inscription

J'ai déjà un compte Maple. Comment puis-je ajouter ma nouvelle couverture?

Déconnectez-vous de votre compte actuel en vous rendant à l'adresse app.getmaple.ca/logout. Suivez le processus d'inscription pour votre entreprise. Vous pouvez le faire en vous rendant à l'adresse du site d'inscription personnalisée de votre entreprise. Une fois sur la page d'inscription, sélectionnez « Se connecter » dans le coin supérieur droit. Connectez-vous à l'aide du nom d'utilisateur et du mot de passe associés à votre compte Maple. Votre nouvelle couverture sera automatiquement reliée à votre compte existant.

Mes renseignements de vérification ne fonctionnent pas. Quel est le problème?

Si vous avez de la difficulté à vérifier vos renseignements au moment de votre inscription : Vérifiez que vous avez saisi votre identifiant unique exactement comme il est indiqué sur vos documents (p. ex. numéro d'identification d'employé, numéro de police, numéro d'étudiant, etc.). Essayez un autre format, par exemple avec ou sans tirets ou espaces, le cas échéant. Ça ne fonctionne toujours pas? Communiquez avec l'équipe de soutien à la clientèle de Maple via le bouton de clavardage dans l'appli ou au support@getmaple.ca.

Foire aux questions

Utilisation des services de Maple

Combien de temps dois-je attendre pour obtenir une réponse d'un fournisseur de soins?

Au moment de soumettre une demande, le temps de réponse typique s'affiche à l'écran de la salle d'attente. Il s'agit d'un délai moyen. Votre temps d'attente réel pourrait varier en fonction de votre emplacement, de l'heure de la journée, du volume de demandes et du type de fournisseur de soins que vous souhaitez consulter. Vous recevrez une notification par courriel ou par message texte lorsqu'un fournisseur de soins sera prêt à commencer votre consultation.

Quand ne devrais-je PAS utiliser Maple?

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. Par exemple, les problèmes comme une douleur à la poitrine, de la difficulté à respirer, une blessure grave ou des symptômes d'accident vasculaire cérébral (AVC) constituent des urgences médicales.

Que se passe-t-il si ma demande ne convient pas à une consultation en soins virtuels?

Si un ou plusieurs fournisseurs de soins déterminent que votre demande ne se prête pas aux soins virtuels, vous recevrez une explication claire ainsi que des recommandations pour vous orienter vers les soins les plus appropriés et sécuritaires selon votre situation. Ces renseignements s'affichent dans votre résumé de consultation.

**D'autres questions?
Nous sommes là pour vous.**

Visitez helpdesk.getmaple.ca/fr ou utilisez la fonction de clavardage dans l'application Maple ou sur le site Web.