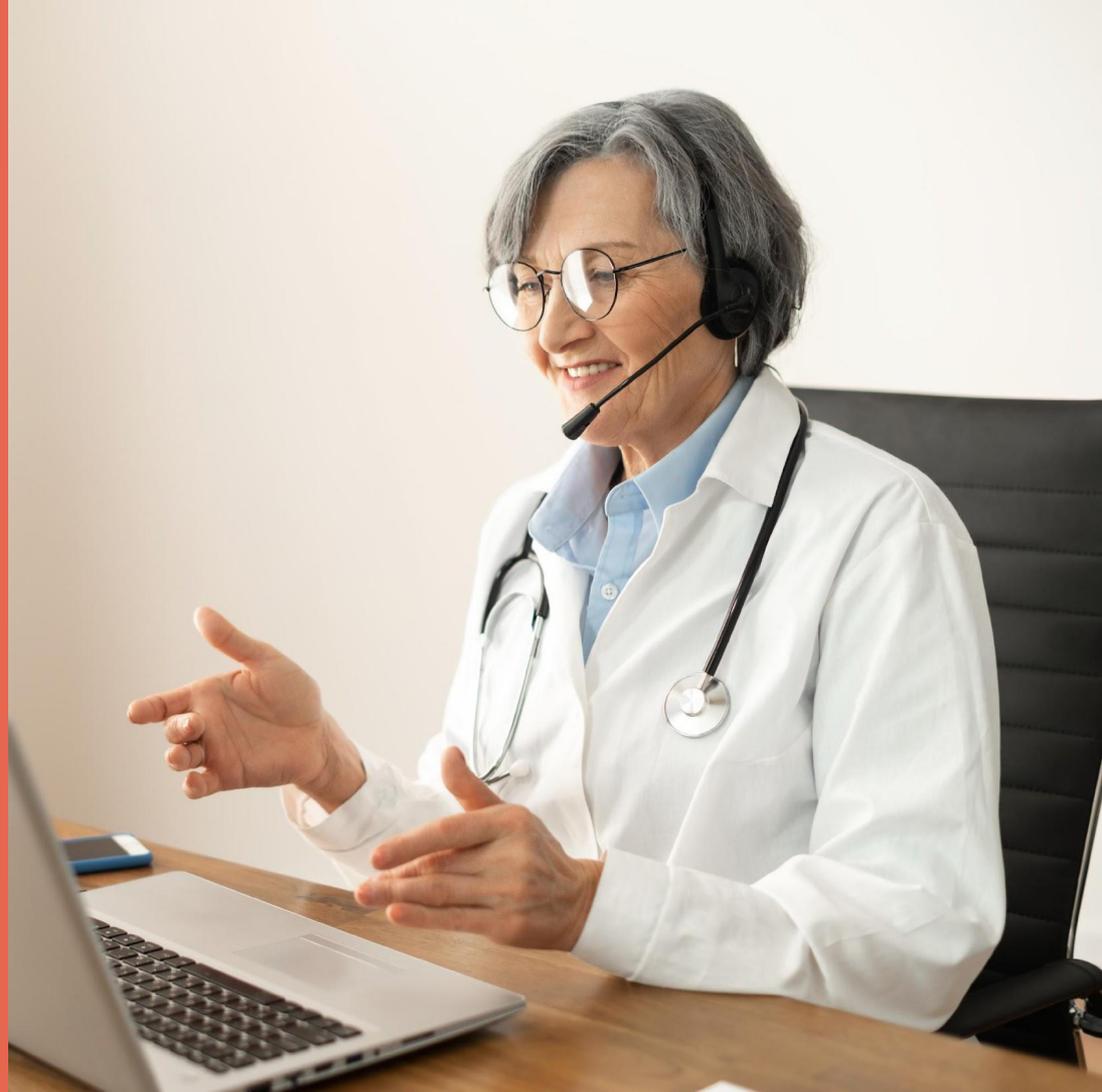


maple

Projet pilote

Navigation aux services en
personne au Québec.

Mai 2022



Participation au programme



436

consultations
complétées

1,030

employés
inscrits

240

ordonnances
commandées

42

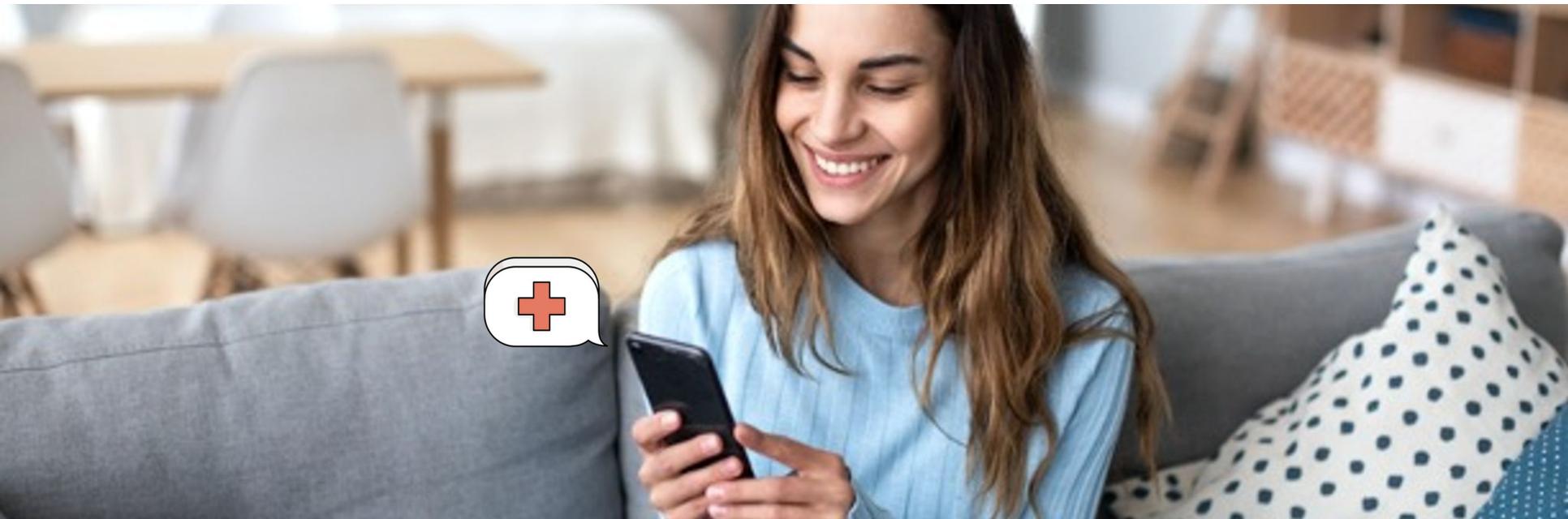
demandes de
laboratoire

6

temps d'attente
moyen (mins)

4.8/5

note de satisfaction
moyenne





Règlements télémédecine CMQ 2022

Lorsqu'un médecin participe à une rencontre de soins virtuels, il n'aura pas la possibilité de diriger ultérieurement des patients à l'urgence ou à l'hôpital, de demander une consultation en médecine spécialisée ou de les diriger vers une clinique sans rendez-vous. Une charge stricte est donc imposée aux médecins. Ils se doivent d'organiser des soins en personne par le biais d'une voie ou d'un couloir d'orientation préalablement établi.

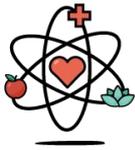
Les médecins qui pratiquent les soins virtuels au Québec doivent donc d'abord déterminer clairement si une situation est compatible et appropriée pour une évaluation virtuelle. Pour les cas qui nécessitent une évaluation en personne, le médecin doit estimer pouvoir orienter le patient de manière appropriée avant d'accepter la téléconsultation.

Impact sur les médecins exerçant sur Maple

Les médecins de Maple doivent évaluer attentivement chaque demande en fonction des informations fournies par le patient, y compris ses données démographiques. Si le médecin détermine qu'une évaluation en personne serait nécessaire pour traiter en toute sécurité, il ne commencera pas la consultation puisqu'il ne pourra pas procéder conformément aux règlements du CMQ.

Afin de tenir compte de la discrétion médicale de chaque fournisseur, chaque demande au Québec doit être évaluée par 3 médecins différents avant que le patient soit avisé de cette décision.

Solution proposée : Processus de référence aux services en personne



Maple a établi un partenariat avec ELNA, le plus grand réseau de cliniques de soins primaires au Canada, afin de fournir un corridor de référence approuvé pour les médecins québécois exerçant sur Maple.

La FPPM participera au projet pilote de Maple pour mettre en œuvre ce processus de référence aux services en personne à compter du 2 mai 2022.

- ✓ L'option de refuser une consultation a été désactivée pour encourager les médecins à accepter les demandes de consultation
- ✓ Si les symptômes et les antécédents médicaux nécessitent une évaluation en personne pour traiter en toute sécurité, le médecin fournira une recommandation de soins au patient
- ✓ Suite à la recommandation de soins, le patient sera mis en contact avec un coordinateur de soins chez Maple qui l'aidera à réserver une consultation dans une clinique ELNA
- ✓ ELNA contactera directement le patient pour confirmer les détails de son rendez-vous et les frais associés

Notes importantes:

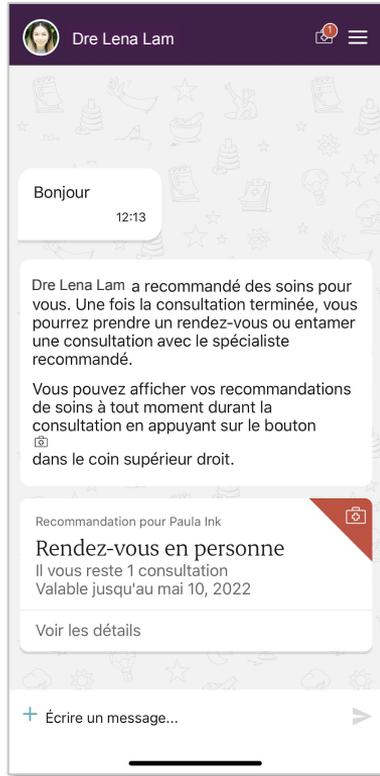
La visite aura lieu hors de la plateforme de Maple par un médecin non affilié et la consultation et les dossiers associés ne seront pas suivis dans le compte Maple du patient.

À tout moment, le patient peut choisir son évaluation en personne préférée, y compris consulter son propre médecin de famille ou une clinique sans rendez-vous. En raison des règlements du CMQ, les médecins exerçant sur Maple ne peuvent pas les orienter vers ces types de services.

Les fonctionnalités du pilote peuvent être modifiées en fonction des commentaires applicables des fournisseurs participants.

Solution proposée : Expérience patient

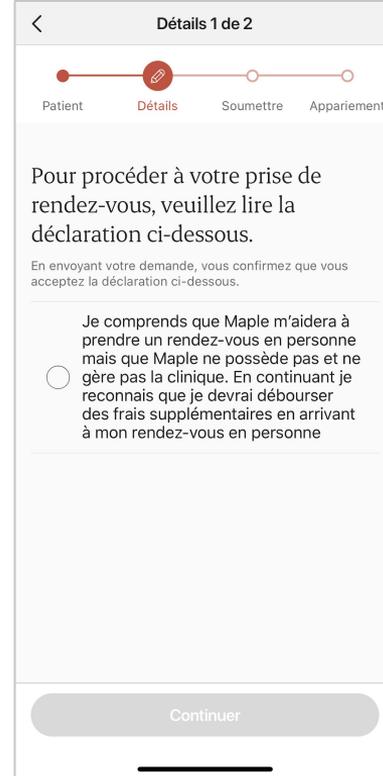
Si les symptômes du patient nécessitent une évaluation en personne, une recommandation de soins est fournie



Après la visite, le patient sera invité à compléter sa recommandation de soins à partir du résumé de la consultation



Le patient accepte les conditions avant de procéder à la prise de rendez-vous



Le patient se connecte avec un coordinateur de soins pour effectuer les prochaines étapes de prise de rendez-vous

