

## Choisir son fournisseur de soins virtuels d'entreprise



### Comment choisir le bon fournisseur de soins virtuels pour vos employés

Les soins virtuels ont connu une croissance exceptionnelle au cours de la dernière année, notamment en raison de la pandémie de COVID-19. Par conséquent, les soins virtuels font désormais partie intégrante du paysage des soins de santé au Canada.

Une étude publiée par l'Association médicale canadienne (AMC) confirme que les soins de santé primaires ont connu d'importantes transformations. Dans les quatre premiers mois de la pandémie de COVID-19, 71 % de toutes les consultations médicales en soins de santé primaires ont été effectuées de manière virtuelle. Beaucoup de patients n'avaient encore jamais eu de consultation en soins virtuels, et plus de 90 % se sont dits « très satisfaits » de leur expérience.

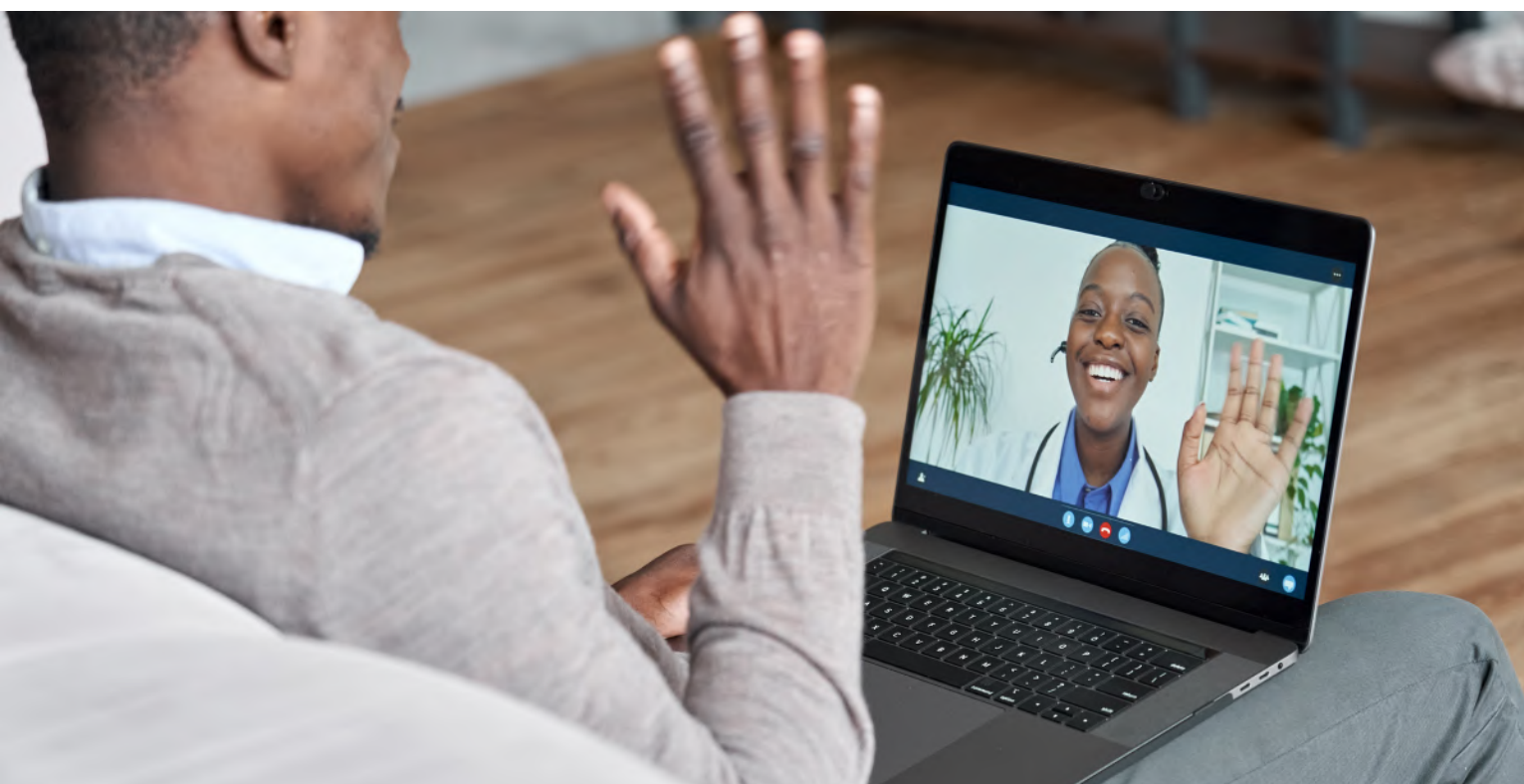
Les leaders en innovation prédisent que les soins virtuels amélioreront l'expérience des patients de la même façon que les guichets automatiques ont révolutionné le domaine bancaire. Se déplacer jusqu'à une clinique et passer des heures dans une salle d'attente pour un problème de santé non urgent pourrait bientôt être chose du passé.

Pour aider les Canadiens et les Canadiennes à accéder aux soins de santé dont ils ont besoin, les organisations et les entreprises se tournent de plus en plus vers des fournisseurs de soins virtuels qui offrent une expérience patient exceptionnelle, des résultats fiables, un accès à des médecins ainsi qu'une capacité à évoluer selon leurs besoins changeants. Depuis le début de l'année 2020, de nombreux nouveaux fournisseurs ont fait leur apparition sur le marché des soins virtuels, offrant des services aux nombreux Canadiens qui restent à la maison afin d'éviter une possible exposition à la

COVID-19. Les modèles de service offerts par ces fournisseurs varient grandement, tout comme leurs délais d'attente, leur expérience patient et leur capacité évolutive.

Le succès et l'impact des fournisseurs de soins virtuels pour entreprise reposent sur l'expérience patient et sur la capacité à offrir un parcours de soins complet, avec des dossiers médicaux détaillés et une continuité des soins pour faciliter la collaboration entre plusieurs spécialistes de la santé. Les patients veulent des délais d'attente courts et une plateforme simple, complète, facile à utiliser, accessible en tout temps. Si le fournisseur de soins de santé que vous choisissez n'offre pas à vos employés un outil qui soutient réellement leur santé et leur bien-être, votre investissement pourrait vite se transformer en une expérience ratée et coûteuse.

Maple a été fondée par un médecin praticien qui souhaitait simplifier la prestation des soins de santé et rendre les soins plus accessibles et axés sur les patients. Six ans plus tard, Maple est devenu



un leader dans le paysage canadien des soins de santé, justement en raison de la qualité de nos soins, de notre approche personnalisée et holistique de la santé, de notre modèle géré par des médecins, de nos racines dans le secteur de la santé et de nos réalisations technologiques. Notre modèle unique géré par des médecins nous permet d'offrir un accès extrêmement rapide aux soins, et notre technologie supérieure permet d'offrir de nouveaux modèles de fourniture de services qui transforment et réinventent notre secteur. Devant la croissance rapide des soins virtuels, de plus en plus d'assureurs et d'employeurs souhaitent offrir ce service à leurs assurés et à leur personnel. Ce type de service est un avantage pratique que les Canadiens et Canadiennes apprécient et valorisent, car il les aide à résoudre rapidement leurs problèmes de santé. Pour les entreprises, offrir un service de soins virtuels à leur équipe favorise la création d'une culture où la santé et le bien-être sont mis en valeur et prouve aux employés que leur bonheur et leur sécurité sont importants.

## EN PLUS D'AMÉLIORER LA SANTÉ DES EMPLOYÉS, LES SOINS VIRTUELS OFFRENT DE NOMBREUX AVANTAGES AUX ENTREPRISES. PAR EXEMPLE :

- Les employés peuvent résoudre leurs problèmes de santé selon leurs disponibilités, en dehors des heures de travail. Cela signifie moins de jours de congé.
- Les soins virtuels contribuent à améliorer les indicateurs de réussite des autres programmes de mieux-être internes, car les employés sont encouragés à prendre soin de leur santé de manière préventive.
- Les employés présentant des problèmes chroniques peuvent plus facilement consulter un médecin pour des suivis. Cela contribue à réduire les risques de congés prolongés en raison de maladie ou d'invalidité.
- Les problèmes de santé mentale poussent de plus en plus d'employés à s'absenter du travail, voire à quitter leur emploi. Les services de santé mentale offerts par les fournisseurs de soins virtuels offrent un soutien précieux aux employés et aident à améliorer leurs résultats.
- Un service de soins virtuels de qualité offre des options pour les familles afin de soutenir les employés qui ont des enfants ou des personnes à charge. Les proches aidants peuvent parler à un médecin à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit lorsqu'un problème de santé survient sans préavis.
- Les soins virtuels améliorent l'engagement et le rendement au travail, car les employés peuvent ainsi résoudre leurs problèmes de santé plus rapidement. Ce service peut aussi renforcer votre régime actuel de prestations-maladie et vous aider dans le recrutement de nouveaux talents ou même dans la rétention de votre équipe actuelle.

Devant le nombre impressionnant de fournisseurs de soins virtuels sur le marché, il peut être difficile de déterminer lequel répondra le mieux aux besoins de votre organisation. Nous avons créé cette ressource pour aider les employeurs canadiens à prendre la meilleure décision possible en matière d'investissement dans les soins virtuels, faciliter l'accès aux soins et améliorer la santé des employés. Les quatre principaux critères à considérer dans l'évaluation d'un fournisseur de soins de santé sont :

1. Les caractéristiques de la plateforme
2. L'expérience patient
3. Le modèle de soins
4. Les attributs du fournisseur







## Caractéristiques de la plateforme et expérience patient

### LES CARACTÉRISTIQUES DE LA PLATEFORME

#### Heures d'accès à un médecin

Est-ce que les employés peuvent demander une consultation avec un médecin à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit, ou si les médecins sont seulement disponibles selon un horaire fixe? Les problèmes de santé peuvent survenir n'importe quand, c'est pourquoi Maple permet aux patients de consulter un médecin sur demande en moins de quelques minutes, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

#### Tenue de dossiers médicaux

Pour être adaptatives et offrir de réels avantages aux patients, les plateformes de soins virtuels doivent savoir s'intégrer au réseau de santé canadien. La plateforme de soins virtuels que vous envisagez tient-elle des dossiers médicaux détaillés à chaque consultation afin d'assurer la continuité des soins? Est-ce que ces dossiers sont facilement accessibles à partir du profil des patients? Ce sont là quelques-unes des caractéristiques principales de la plateforme Maple qui permettent aux patients de garder le parfait contrôle de leurs renseignements médicaux personnels en tout temps.

#### Ordonnances

Beaucoup de patients se tournent vers les consultations médicales virtuelles pour obtenir une ordonnance ou un renouvellement, alors assurez-vous que la plateforme de soins virtuels que vous choisirez offre aux patients ce type de services. Les médecins de Maple peuvent rédiger des ordonnances pour un grand nombre de problèmes de santé. Les patients peuvent ensuite aller chercher leur prescription le même jour dans une pharmacie près de chez eux, ou encore la faire livrer directement à la maison.



### Demandes de tests ou d'analyses en laboratoire

La plateforme que vous envisagez permet-elle aux médecins de demander des tests ou des analyses en laboratoire pour leurs patients? Les patients peuvent-ils facilement télécharger ces formulaires de demande? Les médecins de Maple peuvent demander une foule de tests et d'analyses, y compris les plus communs comme les analyses sanguines, l'imagerie diagnostique, les tests d'allergie et les examens cardiovasculaires.

### Billet du médecin

Est-ce les patients peuvent obtenir un billet du médecin directement sur la plateforme pour justifier leur absence du travail ou de l'école? Ces billets sont-ils faciles à télécharger? Les médecins de Maple peuvent aussi fournir ce service aux patients, si cela est justifié.

### Expérience utilisateur

L'utilisation de la plateforme est-elle intuitive? Une fois connectés à la plateforme, les patients peuvent-ils consulter un médecin rapidement et simplement? La plateforme a-t-elle des bogues? Est-ce qu'elle plante souvent? Maple offre une plateforme bilingue de haute qualité et facile à utiliser qui permet aux patients de consulter des professionnels de la santé rapidement, directement sur leur téléphone, leur tablette ou leur ordinateur.

## PRINCIPAUX POINTS À RETENIR :

- À quelles heures mes employés peuvent-ils consulter un médecin?
- Est-ce que la plateforme met automatiquement les dossiers médicaux à jour après chaque consultation?
- Les patients peuvent-ils recevoir des ordonnances, des demandes de tests et d'analyses et des billets du médecin en ligne?
- Combien d'étapes ou de clics cela prend-il entre la connexion à la plateforme et le début d'une consultation avec un médecin?



## L'EXPÉRIENCE PATIENT

### Accès, rapidité et qualité des soins

Le temps d'attente pour consulter un médecin varie grandement entre les fournisseurs de soins virtuels. Combien de temps un patient doit-il attendre pour voir un médecin pour un problème médical actuel? Quelques minutes, quelques heures, quelques jours?

En général, les clients de Maple sont mis en relation avec un médecin en moins de cinq minutes – le délai le plus court dans l'industrie.

### Options de communication

Les patients peuvent-ils parler à un médecin par téléphone, par messagerie texte ou par visioconférence? Pour certains problèmes de santé, la visioconférence est essentielle, car les médecins doivent procéder à un examen visuel. Les options par messagerie texte et par téléphone sont mieux indiquées lorsque les patients ne sont pas à l'aise avec la technologie ou s'ils préfèrent ne pas être sur vidéo.

### Soins personnalisés

Les patients peuvent-ils utiliser la plateforme pour recevoir des soins complets et du soutien personnalisé? La plateforme est-elle conçue pour accompagner les employés dans leur vie de tous les jours, ou seulement lorsqu'ils sont malades? Recherchez une plateforme de soins virtuels qui peut offrir à chaque employé un parcours de soins personnalisé en recueillant des renseignements sur les patients à leur propre rythme, par exemple à partir d'un processus de prise en charge.

### Continuity of care

La continuité des soins assure le suivi entre les consultations à l'autre grâce à la tenue de dossiers médicaux détaillés pour faciliter la collaboration entre les divers professionnels de la santé. Recherchez une plateforme de soins virtuels qui tient des dossiers médicaux détaillés et partageables et qui offre des soins holistiques pour aider à régler les problèmes de santé physique et mentale des patients.

#### PRINCIPAUX POINTS À RETENIR :

- Quels sont les délais d'attente pour les patients?
- Les patients peuvent-ils choisir entre une consultation par messagerie texte, par téléphone et par visioconférence?
- Les dossiers médicaux peuvent-ils être partagés en dehors de la plateforme?







## Modèle de soins et attributs des fournisseurs

### MODÈLE DE SOINS VIRTUELS

Les modèles de soins représentent le système qu'utilisent les fournisseurs de soins virtuels pour mettre les patients en relation avec un médecin. Les trois principaux modèles de soins virtuels sont :

1. **En accès direct** : Semblable au modèle utilisé par Uber, ce modèle permet aux patients de demander une consultation et d'être automatiquement mis en contact avec le prochain médecin disponible.
2. **Par triage** : Les patients demandent un rendez-vous, puis un infirmier ou un agent du soutien à la clientèle évalue leur demande. Les patients sont ensuite transférés à un fournisseur de soins de santé ou dirigés vers des ressources éducatives.
3. **Sur rendez-vous** : Les patients prennent rendez-vous avec un médecin à une heure ou à une date ultérieure.

### Le modèle de soins utilisé

Lorsque vous évaluez un fournisseur de soins virtuels, demandez-lui sur quel modèle de soins repose sa plateforme. En général, les consultations médicales sur demande sont une option plus fiable et pratique. Prendre un rendez-vous plusieurs heures ou plusieurs jours à l'avance convient moins bien aux problèmes médicaux plus urgents.

### Accès aux médecins

Les ordonnances, les demandes de tests et d'analyses et les billets du médecin peuvent seulement être fournis par des médecins. Afin de limiter les coûts, certains fournisseurs de soins virtuels dirigent les patients vers des infirmiers ou des infirmières. Les infirmiers sont excellents pour offrir des conseils de santé et suivre l'état des patients atteints d'une maladie chronique ou après une procédure intensive. Cependant, ils ne peuvent pas offrir les mêmes services et traitements médicaux que les médecins autorisés.



## Spécialistes

Les patients peuvent-ils consulter un seul type de médecin, comme un médecin généraliste, ou s'ils peuvent aussi prendre rendez-vous avec des spécialistes, par exemple un dermatologue, une consultante en allaitement, un endocrinologue, un naturopathe ou encore un allergologue? Les soins virtuels sont une excellente façon d'accéder à des spécialistes, car le temps d'attente est réduit à moins de 24 heures.

## Thérapeutes en santé mentale

La santé mentale des employés joue un rôle crucial dans leur bien-être et dans la culture générale de votre entreprise. Le fournisseur de soins virtuels que vous envisagez offre-t-il un service de thérapie en ligne? Propose-t-il plusieurs types de thérapie en santé mentale comme la psychothérapie et la psychiatrie?

### PRINCIPAUX POINTS À RETENIR :

- Les patients peuvent-ils parler à un médecin à chaque fois?
- Peuvent-ils également consulter des spécialistes?
- Les patients ont-ils accès à de la thérapie en santé mentale sur la plateforme?





## Attributs du fournisseur

### Présence dans l'industrie

L'âge d'une entreprise, particulièrement lorsque l'industrie dans laquelle elle évolue est jeune et en pleine croissance, est l'un des meilleurs indicateurs de fiabilité. Recherchez des fournisseurs de soins virtuels qui sont établis depuis plusieurs années. S'ils sont apparus seulement au moment où la pandémie de COVID-19 a commencé, il y a de fortes chances que leur motivation première soit l'argent, et non le bien-être des patients.

### Sécurité de la plateforme

La protection des renseignements médicaux des patients est de la plus haute importance. Lorsque vous évaluez une plateforme de soins virtuels, recherchez les éléments suivants :



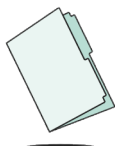
Conformité SOC-2



Technologie de cryptage  
AES 256 bits



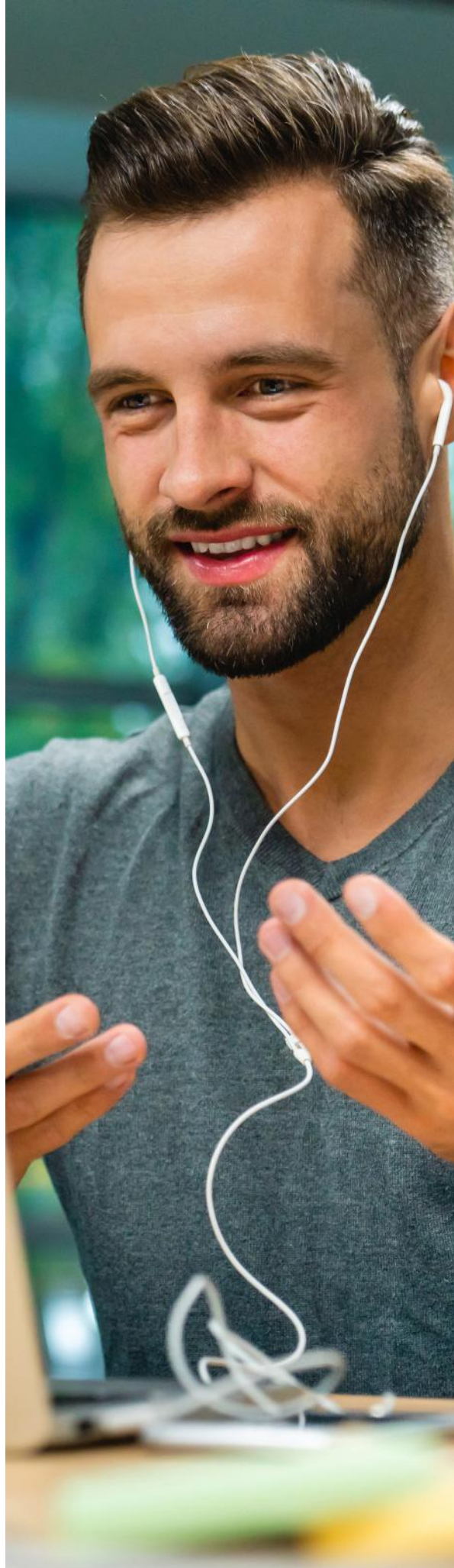
Vérifications fréquentes en  
matière d'assurance qualité



Politique de confidentialité  
transparente



Authentification à deux facteurs





### Accessibilité

Assurez-vous que les personnes de toutes capacités, y compris les personnes sourdes, aveugles ou éprouvant des difficultés physiques ou cognitives, peuvent utiliser la plateforme de soins virtuels que vous choisirez. La plateforme a-t-elle passé suffisamment de tests en matière d'accessibilité? Est-ce qu'elle répond aux besoins de tous vos employés?

### Soutien à la clientèle

Les patients peuvent-ils communiquer en tout temps avec un agent du soutien à la clientèle? Il peut être frustrant d'éprouver des difficultés techniques lorsqu'on est malade et qu'on a besoin de soins. Le service de soutien à la clientèle devrait être facile à trouver, rapide, amical et engagé à résoudre les problèmes des patients.

### Approche novatrice

Le fournisseur de soins virtuels que vous envisagez est-il un leader dans l'industrie? Est-ce qu'il travaille activement à mettre au point de nouvelles fonctionnalités innovantes dans le domaine des soins virtuels, ou si la technologie qu'il utilise est plutôt standard?

### Expérience

Consultez des évaluations de patients sur l'App Store, Google Play, Google Mon entreprise, les sites de médias sociaux et partout où vous pouvez trouver des commentaires non filtrés concernant les plateformes de soins virtuels que vous souhaitez évaluer. De plus, assurez-vous de demander aux fournisseurs de soins virtuels quel est leur taux de résolution. Le taux de résolution représente le pourcentage de patients qui sont parvenus à résoudre leur préoccupation de santé dès la première consultation.

#### PRINCIPAUX POINTS À RETENIR :

- Depuis combien de temps le fournisseur œuvre-t-il dans l'industrie?
- Quelles sont les caractéristiques de sécurité de la plateforme?
- La plateforme est-elle accessible aux personnes de toutes capacités?
- Le service de soutien à la clientèle est-il accessible en tout temps?
- Le fournisseur améliore-t-il le paysage des soins virtuels?
- Quel est le taux de résolution du fournisseur?

## Questions à poser aux fournisseurs de soins virtuels

Si vous êtes en discussion avec un fournisseur de soins virtuels, assurez-vous de poser les questions suivantes :

### QUELLES SONT LES FONCTIONNALITÉS OFFERTES SUR VOTRE PLATEFORME?

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Consultation avec un médecin sur demande en tout temps | <input type="checkbox"/> Livraison des prescriptions et ramassage le jour même | <input type="checkbox"/> Billet du médecin          |
| <input type="checkbox"/> Tenue de dossiers médicaux                             | <input type="checkbox"/> Demande de tests et d'analyses                        | <input type="checkbox"/> Soutien en santé mentale   |
|   |  | <input type="checkbox"/> Bibliothèque de ressources |

### QUELLES SONT LES OPTIONS DE COMMUNICATION?

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Messagerie texte | <input type="checkbox"/> Appels vocaux | <input type="checkbox"/> Visioconférence |
|---|--|--|

### QUEL EST LE MODÈLE DE SOINS UTILISÉ?

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Accès direct à un médecin | <input type="checkbox"/> Triage par un infirmier ou un coordonnateur | <input type="checkbox"/> Sur rendez-vous |
|--|--|--|

### QUELLES SONT LES OPTIONS OFFERTES EN MATIÈRE DE CONSULTATION DE MÉDECINS SPÉCIALISTES?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Références à des médecins spécialistes | <input type="checkbox"/> Autres spécialistes, comme des dermatologues, des endocrinologues, etc. |
| <input type="checkbox"/> Thérapeutes en santé mentale           |  |

### QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRES

- Depuis combien d'années êtes-vous établis?
- Quelles mesures de sécurité sont mises en place pour protéger les renseignements médicaux des patients?
- Quelles fonctionnalités votre plateforme offre-t-elle en matière d'accessibilité?
- Avez-vous apporté quelque chose de nouveau au paysage des soins virtuels au Canada?
- Quel est votre taux de résolution?



Vous songez à offrir des soins virtuels à vos employés? Nous pouvons vous aider. Pour en savoir plus sur nos options de soins virtuels, écrivez-nous à [sales@getmaple.ca](mailto:sales@getmaple.ca) ou visitez [getmaple.ca/fr/entreprises/](https://getmaple.ca/fr/entreprises/)