

# Comment comparer les modèles de services de soins virtuels



Les soins virtuels sont un excellent moyen pour les entreprises d'offrir à leurs employés des services de soins de santé qui correspondent à leurs besoins individuels. Tous les fournisseurs de soins virtuels sont différents, offrant des services médicaux, des structures de couverture et des grilles tarifaires distinctes. Comprendre les divers modèles de services de soins virtuels vous aidera à choisir le meilleur fournisseur selon les besoins de vos employés et votre budget.

## Caractéristiques principales

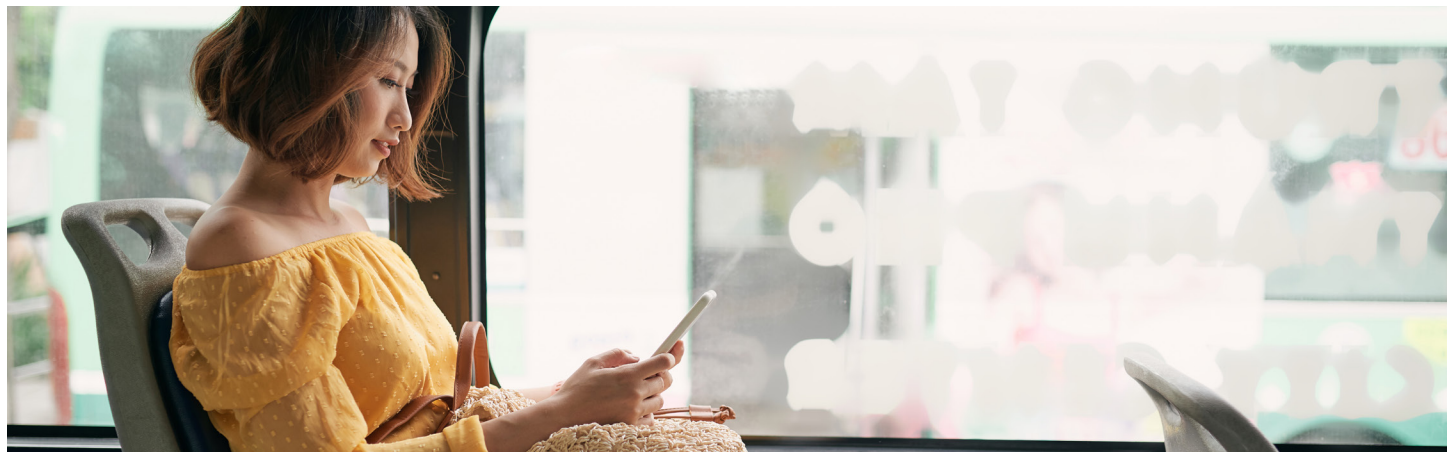
Les soins virtuels sont généralement définis comme des consultations en ligne avec un fournisseur de soins de santé. Cependant, d'autres éléments importants pourraient vous aider à choisir le meilleur fournisseur pour votre entreprise, par exemple :

### CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES D'UNE PLATEFORME DE SOINS VIRTUELS DE QUALITÉ

- Les consultations médicales en ligne
- Les soins de santé spécialisés sur demande ou sur rendez-vous
- La thérapie en santé mentale
- Les ordonnances et les renouvellements
- La livraison des prescriptions
- Les références à des médecins spécialistes
- Les demandes de tests et d'analyses en laboratoire
- Les dossiers médicaux électroniques
- Les services d'orientation en soins de santé
- L'accès aux services par les personnes à charge
- ... et bien plus encore

## Accès facile à des services de soins virtuels

L'accès aux soins de santé virtuels peut varier grandement d'un fournisseur à l'autre. Par exemple, certains fournisseurs offrent un accès aux soins 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, alors que d'autres ont un horaire fixe et appliquent certaines restrictions les fins de semaine et les jours fériés. Le temps d'attente pour parler à un médecin peut prendre quelques minutes sur une plateforme et plus de 36 heures sur une autre. Certaines barrières géographiques sont d'ailleurs parfois applicables, ce qui pourrait influencer le niveau de service dans certaines provinces. De plus, votre fournisseur de soins virtuels devrait offrir des services en français et en anglais.



## Comprendre les divers modèles de service

Lorsque vous évaluez un fournisseur de soins de santé virtuels, la première chose que vous devriez considérer est le modèle utilisé pour offrir les soins médicaux. Certaines plateformes de soins virtuels permettent aux patients de discuter directement avec un médecin, alors que d'autres les font d'abord passer par un coordonnateur des soins de santé, et possiblement un infirmier ou d'autres professionnels avant de les mettre en relation avec un médecin.

### VOICI QUELQUES-UNS DES MODÈLES DE SERVICE LES PLUS COMMUNS EN MATIÈRE DE SOINS VIRTUELS :

- **Le modèle par triage.** Le patient remplit d'abord un long questionnaire ou un formulaire de prise en charge, puis discute avec un infirmier ou un coordonnateur des soins de santé. Il est parfois possible de prendre rendez-vous avec un médecin à un moment ultérieur. Le temps d'attente pour parler avec un médecin peut varier entre 4 et 48 heures.
- **Le modèle sur rendez-vous.** Le patient prend rendez-vous avec un médecin ou un infirmier praticien. Le temps d'attente pour discuter avec un médecin peut varier de 1 à 3 heures, ou jusqu'à quelques jours selon la disponibilité du service.
- **Le modèle sur demande géré par les médecins de Maple.** En moins de quelques minutes, le patient est mis en relation avec un médecin généraliste pouvant diagnostiquer et traiter des problèmes de santé et, au besoin, prescrire des médicaments.

# Comment un modèle de soins sur demande géré par des médecins peut mener à une meilleure expérience patient



	Modèle par triage	Modèle sur rendez-vous	Modèle sur demande géré par les médecins de Maple
Entreprise	Fournisseur de soins virtuels 1	Fournisseur de soins virtuels 2	<b>maple</b>
Description du modèle de soins	Le patient discute d'abord avec un infirmier ou un coordonnateur des soins de santé. Une consultation avec un médecin peut être planifiée à une heure ou à une date ultérieure.	Le patient prend un rendez-vous avec un médecin ou un infirmier praticien.	Le patient est mis en relation directe avec un médecin qui peut diagnostiquer et traiter des problèmes de santé et prescrire des médicaments au besoin.
Ce modèle est idéal pour	Les cas non urgents pouvant être résolus sans intervention médicale.	Les problèmes médicaux non urgents et les patients ayant un horaire flexible.	Résoudre rapidement la plupart des problèmes de soins de santé primaires, ainsi que d'autres problèmes médicaux non urgents.
Médecin disponible en tout temps, 365 jours par année	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>✓</b>
Temps d'attente pour parler à un médecin	Minimum : 4 à 6 heures. Jusqu'à plusieurs jours.	Minimum : 1 à 3 heures. Jusqu'à plusieurs jours.	Cinq minutes ou moins, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
Tenue de dossiers médicaux	Aucune tenue de dossiers médicaux, ce qui rend la tâche des professionnels difficile pour bien comprendre les antécédents médicaux de leurs patients.	Aucune tenue de dossiers médicaux, ce qui rend la tâche des professionnels difficile pour bien comprendre les antécédents médicaux de leurs patients.	Un dossier médical complet est automatiquement créé et mis à jour après chaque consultation.
Résolution lors du premier appel	<b>~40-50 %</b>	<b>~50-70 %</b>	<b>91 %</b>
Mode de communication avec le médecin	Visioconférence uniquement.	Visioconférence. Certains fournisseurs offrent aussi la messagerie texte.	Messagerie texte, appels vocaux et visioconférence.

## Modes de fourniture

Certaines entreprises et organisations font affaire directement avec des fournisseurs de soins virtuels, alors que d'autres reçoivent la couverture de soins virtuels par l'intermédiaire d'assureurs et d'autres partenaires. Voici comment fonctionnent ces deux modes de fourniture.



**Fourniture directe :** Les employeurs et les organisations peuvent choisir de faire affaire directement avec un fournisseur de soins virtuels afin d'administrer leurs programmes. Cela facilite les processus de bout en bout, y compris l'intégration, la coordination de l'admissibilité, la gestion des comptes et plus encore.



**Fourniture par un tiers :** Les fournisseurs de soins virtuels peuvent aussi faire affaire avec un certain nombre d'assureurs et de partenaires pour générer l'efficacité en matière de prix, coordonner la facturation et offrir une meilleure gestion de l'admissibilité afin de créer une expérience optimale pour les employés.

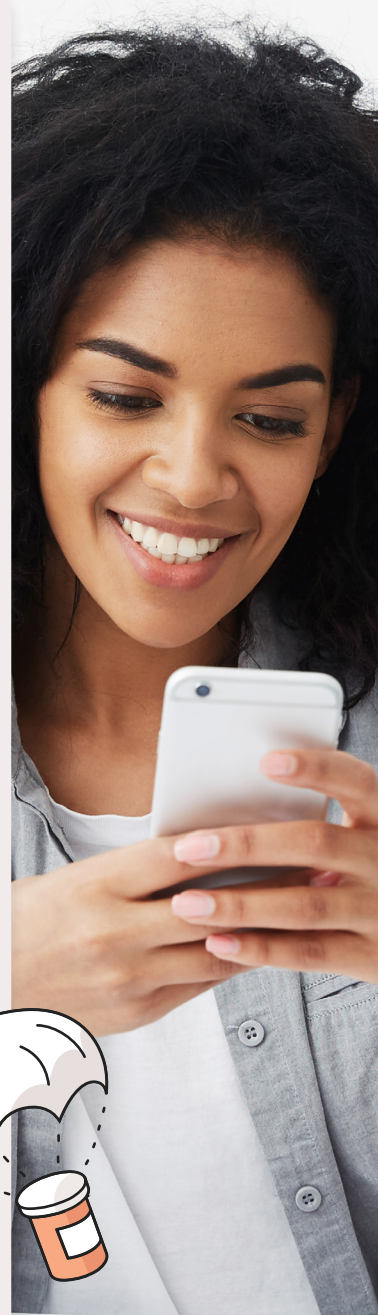




## Choisir le bon fournisseur de soins virtuels

De nombreux facteurs doivent être pris en compte pour bien comparer les divers fournisseurs de soins virtuels. Voici une liste d'éléments importants à considérer pendant vos recherches :

- Quelles sont les heures d'ouverture du fournisseur? Vos employés pourront-ils consulter un médecin en dehors des heures de travail, par exemple si un problème médical se manifeste pendant la nuit?
- Comment se déroule le processus d'intégration pour les utilisateurs? Vos administrateurs du régime auront-ils les outils nécessaires pour gérer l'admissibilité facilement? Ces outils peuvent-ils s'intégrer à votre logiciel de gestion de la paie?
- La plateforme est-elle simple à utiliser? Le processus pour consulter un médecin est-il long ou compliqué? Il est statistiquement reconnu que chaque étape supplémentaire pour compléter un processus sur une plateforme en ligne décourage les utilisateurs et en diminue l'utilisation.
- Les patients sont-ils systématiquement mis en relation avec un médecin, ou s'ils doivent passer par une série d'étapes, avec la possibilité d'être refusés ou redirigés vers de la documentation éducative qu'ils auraient pu trouver facilement avec Google?
- La plateforme permet-elle aux patients de recevoir des ordonnances et des demandes de tests ou d'analyses en laboratoire?
- La plateforme offre-t-elle une sécurité accrue et a-t-elle suffisamment de documentation technique pour prouver que les renseignements des patients sont protégés?
- Le fournisseur de soins virtuels a-t-il déjà mené à bien d'autres partenariats avec des entreprises? Gérera-t-il activement le programme en partenariat avec votre équipe des ressources humaines, et offrira-t-il notamment des rapports détaillés et du soutien en matière de marketing et de communications?



Si vous avez des questions concernant le modèle de service géré par les médecins de Maple, n'hésitez pas à communiquer avec nous.



Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez [getmaple.ca/fr/entreprises/](https://getmaple.ca/fr/entreprises/) ou contactez-nous à l'adresse [sales@getmaple.ca](mailto:sales@getmaple.ca)