

Medisys sur demande

Questions fréquemment posées

Questions générales

Q : Dans quel cas devrais-je utiliser l'application?

R : Medisys sur demande peut vous aider à obtenir :

- Des prescriptions de médicaments et des renouvellements de prescription
- Des ordonnances pour des tests de laboratoire
- Des références auprès de spécialistes
- Des certificats médicaux
- Des consultations et conseils médicaux

Medisys sur demande peut traiter entre autre les cas suivants :

- Rhume et grippe
- Grippe intestinale
- Planification familiale
- Infection urinaire
- Santé voyage
- Problèmes oculaires
- Reflux acide
- Santé sexuelle
- Problèmes de peau
- Problèmes de sinus

Q : Dans quels cas ne dois-je pas utiliser l'application?

R : Ce service ne doit pas être utilisé pour des urgences - en cas d'urgence, composez le 911 ou rendez-vous à l'urgence de l'hôpital le plus proche de votre domicile.

Ce service ne doit pas être utilisé en tant que médecin traitant pour toute maladie chronique, cancer ou autres états de santé complexes - nous pouvons aider, mais nous ne remplaçons pas votre médecin traitant et/ou vos spécialistes.

L'équipe de Medisys sur demande ne prescrit pas de stupéfiants ou de substances réglementées. Elle ne peut pas non plus remplir de demande de prestation d'invalidité, de demande de remboursement, ou de formulaire CSPAAT.

Q : Puis-je utiliser l'application pour poser des questions au nom de mon conjoint et de mes enfants?

R : Oui! Le service Medisys sur demande s'adresse à vous et à votre famille. Il peut être utilisé aussi bien par les conjoints que par les personnes à charge de moins de 25 ans. Votre santé est l'une des choses les plus personnelles de la vie. Nous voulons donc vous assurer de respecter votre vie privée. Votre conjoint et vous-même aurez ainsi des applications séparées avec des mots de passe distincts.

Pour inviter votre conjoint au programme, visitez simplement la section « Profil » de votre application et cliquez sur « Inviter un partenaire », puis suivez les instructions. Pour ajouter des personnes à charge, cliquez sur « Gérer les profils familiaux », puis suivez les instructions.

Dans certains cas, selon l'âge de vos personnes à charge, celles-ci peuvent être invitées à télécharger leur propre version de l'application sur leur téléphone / tablette. Vous avez la possibilité de demander, au travers de votre application Medisys sur demande, que votre personne à charge reçoive son propre lien de téléchargement. L'équipe Medisys sur demande peut également vous demander d'autoriser l'envoi d'un lien de téléchargement distinct vers votre personne à charge directement. Aucun frais supplémentaire ne sera appliqué. Cela aide à assurer la confidentialité lorsque votre personne à charge recherche de l'attention et des conseils médicaux.

Q : Quelles sont les plages horaires pendant lesquelles je peux avoir une consultation virtuelle?

R : Vous pouvez recevoir des consultations de soins épisodiques 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Si un rendez-vous médical en personne est jugé nécessaire, vous serez redirigé vers la clinique la plus proche de chez vous ou vers votre médecin de famille.

Q : Puis-je utiliser l'application lorsque je suis en voyage à l'étranger?

R : Absolument. Vous pouvez avoir une consultation par messagerie texte ou vidéo même si vous êtes à l'étranger, mais seulement si votre voyage est temporaire et si vous êtes toujours un résident du Canada.

Lorsque vous voyagez, il y a certaines limitations que vous devriez connaître. Par exemple, vous ne pouvez pas recevoir de prescriptions ou de références auprès de spécialistes à l'extérieur du Canada. Les prescriptions ou les références auprès de spécialistes doivent être fournies par un professionnel de la santé agréé du pays / État dans lequel vous vous trouvez. Cela dit, vous pouvez toujours recevoir des consultations et des conseils médicaux partout dans le monde.

Si vous avez besoin d'être vu par un médecin pendant que vous êtes à l'étranger, vous devrez consulter un médecin local. Vous pourrez par la suite recevoir des conseils supplémentaires par messagerie texte ou vidéo sur tous les problèmes pour lesquels vous avez été vu à l'étranger.

Q : Ce service remplace-t-il mon médecin de famille?

R : Ce service ne remplace pas votre médecin de famille. Si vous donnez votre consentement, nous communiquerons avec votre médecin de famille afin de l'informer de tout changement à votre santé.

Q : En quoi Medisys sur demande est différent des programmes provinciaux de Télésanté?

R : Les programmes provinciaux de Télésanté sont réalisés par des infirmiers autorisés et non pas par des médecins ou des infirmiers praticiens; il ne s'agit que d'un service de triage.

En revanche, notre service est doté de médecins et d'infirmiers praticiens qui peuvent diagnostiquer et prescrire, selon les besoins.

Q : Comment puis-je prendre rendez-vous pour une consultation en personne?

R : Au cours de votre consultation virtuelle, si l'un des professionnels de la santé de Medisys sur demande estime qu'il ne peut pas résoudre votre demande virtuellement et vous conseille un rendez-vous en personne, il vous demandera de consulter votre médecin de famille ou vous aidera à trouver la clinique sans rendez-vous la plus proche de vous.

Q : À quelle fréquence êtes-vous capable de résoudre des problèmes par l'intermédiaire de l'application?

R : L'équipe Medisys sur demande est en mesure de résoudre environ 85 à 90% de tous les problèmes par l'intermédiaire de l'application. Seule une petite partie des problèmes nécessite une consultation en personne.

Q : Ma consultation peut-elle être partagée avec mon médecin traitant?

R : Absolument. Si vous souhaitez que votre consultation soit partagée avec votre médecin traitant, vous devrez donner votre consentement et un exemplaire de votre consultation pourra lui être communiqué.

Q : Comment puis-je accéder aux résultats de mes tests?

R : Si l'on vous a prescrit des tests de laboratoire ou de diagnostic, un clinicien communiquera avec vous une fois les résultats obtenus.

Q : Puis-je accéder aux consultations précédentes par l'intermédiaire de l'application?

R : Oui, si vous cliquez sur l'onglet « Messages » en haut de l'écran d'accueil, vous pourrez accéder à l'historique complet des conversations par messagerie texte, et ce pour chaque consultation effectuée par l'intermédiaire de l'application. Veuillez noter que les conversations vidéo ne sont pas enregistrées.

Q : Puis-je consulter les notes du médecin / infirmier praticien une fois la consultation terminée?

R : Oui, si vous cliquez sur l'onglet « Mon dossier » en haut de l'écran d'accueil, vous pourrez consulter les notes rédigées par la personne avec qui vous avez effectué votre consultation. Veuillez noter qu'aucune prescription en tant que telle n'est sauvegardée dans l'application. Si vous avez besoin d'une nouvelle prescription ou un renouvellement de prescription, veuillez commencer une nouvelle consultation afin d'en faire la demande.

Questions techniques

Q : Mes informations personnelles sont-elles sécurisées?

R : Oui. Votre dossier médical et votre historique de conversation sont cryptés et stockés dans un centre de données sécurisé à Toronto, en Ontario.

Q : Les consultations sont-elles confidentielles? Qui d'autre peut y avoir accès?

R : Les consultations sont confidentielles. Seuls vous et votre équipe de soins pouvez accéder aux informations de votre dossier médical. Nous ne contacterons votre médecin traitant qu'avec votre accord. Votre employeur n'a accès à aucune des interactions que vous avez par l'intermédiaire de Medisys sur demande.

Q : Quels sont les dispositifs mobiles compatibles?

R : L'application est actuellement disponible pour les Android 5.0+ et iOS 10.0+, et supporte les iPhone/iPod 5+ et iPad 2+. Pour le moment, l'application n'est pas compatible avec les Blackberry. La messagerie vidéo sur web (sur PC) est en cours de développement, elle sera disponible début 2019.

Q : Quelles langues sont prises en charge?

R : L'application est disponible en français et en anglais.

Q : Comment la fonction des consultations vidéo fonctionne-t-elle?

R : La fonction vidéo est activée lorsque vous êtes en consultation avec un médecin et êtes tous les deux d'accord qu'une consultation vidéo est nécessaire. La consultation est faite instantanément à travers l'application et utilise votre appareil photo sur votre téléphone. Veuillez vous assurer que vos paramètres sont définis pour permettre à l'application d'accéder à votre appareil photo et à votre microphone.

Q : Qui puis-je contacter pour un support technique?

R : Veuillez s'il vous plait envoyer un courriel [à appsupport@medisys.ca](mailto:appsupport@medisys.ca)

Note : Dans ce document, l'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte.